

Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos

El Programa de Defensa y Protección de los Derechos Humanos desempeña una parte medular del trabajo que realiza la CDHDF con el objetivo de modificar los mecanismos habituales de atención a las denuncias ciudadanas y colocar en el centro de sus acciones a las víctimas de violaciones a los derechos humanos.

Así, el Programa de Defensa ha instituido un conjunto de prácticas y procedimientos en su estructura para constituirse en una instancia que logre, con base en sus atribuciones y en caso de que proceda la queja, que el Estado ejecute todas las medidas necesarias para sancionar a las y los responsables de la violación, que se realice una reparación integral del daño a las víctimas y que haya constancia del hecho violatorio para evitar la repetición del mismo.

Las áreas que conforman el Programa de Defensa son seis: la Dirección General de Quejas y Orientación (DGQyO), las cuatro visitadurías generales y la Dirección Ejecutiva de Seguimiento (DES). De su trabajo se dará cuenta en este informe.

La DGQyO se especializa en la atención de las peticionarias y los peticionarios, valora si el asunto amerita la formulación de una queja y, en caso de no competencia, otorga un servicio de orientación a las personas.

La queja es asignada y turnada a la visitaduría general que le corresponda según su naturaleza para que se proceda a su calificación. Esto permite determinar si existen presuntas violaciones a los derechos humanos, e identificar los derechos y a las autoridades presuntamente responsables.

La conformación de las cuatro visitadurías generales de la CDHDF responde a la necesidad de ofrecer mayor calidad en los procesos de investigación de las quejas, por lo que incorpora en tres de ellas un trabajo especializado por autoridad y, en la cuarta, un análisis de las quejas desde una perspectiva temática. La especialización durante 2009 fue la siguiente:

- *Primera Visitaduría General (PVG)*. Es la encargada de tramitar las quejas relativas al sistema de procuración de justicia, incluidas las policías de investigación y los centros de detención a su cargo (Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal).
- *Segunda Visitaduría General (SVG)*. Atiende las quejas relacionadas con las personas privadas de la libertad, administración de justicia, ejecución de penas y población en reclusión (Subsecretaría de Sistema Penitenciario, Secretaría de Salud, Defensoría de Oficio y Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal).
- *Tercera Visitaduría General (TVG)*. Está facultada para analizar las quejas concernientes a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, a Jefaturas Delegacionales y demás instancias de la administración pública del Distrito Federal distintas de las atendidas por las primeras dos visitadurías generales.
- *Cuarta Visitaduría General (CVG)*. Investiga las quejas relacionadas con violaciones graves a los derechos humanos derivadas de actos de tortura, ejecución sumaria o extralegal y desaparición forzada; así como los actos contra grupos o colectivos en situación de vulnerabilidad o discriminación, como niñez, mujeres, comunidades indígenas, personas con discapacidad, personas pertenecientes a la comunidad lésbica, gay, bisexual, transexual, transgénero, travestista e intersexual (LGBTI), periodistas o defensoras y defensores de los derechos humanos, personas refugiadas y solicitantes de asilo.

La labor del Programa de Defensa estaría incompleta sin el papel que ha desempeñado la DES, instancia que realiza el seguimiento de cada una de las recomendaciones emitidas por la CDHDF para constatar los avances o irregularidades en su cumplimiento. Tiene entre sus funciones la de supervisar los procedimientos administrativos y penales contra servidoras y servidores públicos que se derivan del cumplimiento de las recomendaciones, a partir de tres líneas de trabajo: 1) seguimiento de recomendaciones; 2) seguimiento de procedimientos administrativos o penales, y 3) información e investigación.

Las áreas que conforman el Programa de Defensa son parte de una apuesta institucional de la CDHDF. En conjunto, ofrecen mayores garantías de certeza a las y los habitantes de la ciudad de México de que sus derechos serán defendidos y protegidos.

El Programa de Defensa atiende temáticas particulares para incidir en generalidades que permitan encontrar solución a las problemáticas estructurales que actualmente aquejan a las personas que habitan y transitan en el Distrito Federal.

Dirección General de Quejas y Orientación

Servicios proporcionados

La CDHDF lleva a cabo, a través de DGQyO, una atención integral y efectiva hacia las y los peticionarios de sus servicios, incluso en asuntos que no son de su competencia pero que atienden a los derechos con que cuenta toda persona, como la solicitud de información, pedir la intervención de alguna autoridad o el ejercicio de sus derechos. En este sentido, todas aquellas personas que asisten a la CDHDF reciben una atención y respuesta sobre la problemática que presentan.

Desde su fundación, la DGQyO atiende las 24 horas de todos los días del año, pendiente de las y los peticionarios que acuden a solicitar sus servicios, ya sea sólo orientación o para presentar denuncias por el presunto ejercicio irregular de alguna autoridad. Incluso ante la contingencia sanitaria por el virus de la influenza AH1N1, ocurrida en el primer semestre de 2009, la DGQyO continuó proporcionando sus servicios.

Ésta tiene a su cargo la recepción de quejas y la solicitud de orientaciones; cuando recibe a las y los peticionarios valora la pertinencia de una queja (servicios de competencia) o, en su caso, la necesidad de una

orientación o canalización (asuntos de no competencia). Existen casos en que ambas acciones se complementan en la atención que se brinda a la población.

Ahora bien, la CDHDF tiene entre sus principales objetivos el prevenir el abuso o mal ejercicio del poder por parte de las autoridades por lo que, en caso de los servicios de no competencia, la orientación juega un papel muy importante ya que, al detectar el origen de la problemática que aqueja a la o el peticionario, éste es conducido de manera correcta y eficaz a la autoridad u organismo responsable de otorgar la atención especializada que se solicita, evitando así cualquier acto que vulnere la dignidad humana.

Para llevar a cabo lo anterior, la DGQYO se compone de un equipo multidisciplinario: la Dirección de Atención y Orientación (DAO) y la Unidad de Recepción y Trabajo Social (URTS), áreas que continuamente se encuentran en interacción con instituciones tanto públicas como privadas, y con organizaciones de la sociedad civil (OSC) las cuales, al trabajar en conjunto, establecen la ruta adecuada de atención, ya sea por medio de una orientación con oficio o efectuando gestiones de manera directa con la autoridad.

Por lo anterior, se puede decir que la intervención de la CDHDF a través de sus servicios de no competencia es fundamental para la defensa, promoción y difusión de los derechos humanos, ya que durante 2009 aproximadamente seis de cada 10 servicios se brindaron en este sentido.

En cuanto a los servicios de competencia, en 2009 representaron 41.9% del total de peticiones atendidas, ya sea a través de la DAO o de la recepción de documentos en la Oficialía de Partes, la cual recibe y valora toda la documentación que ingresa a la Comisión.

En este proceso, la Dirección de Admisibilidad e Información (DAI) es la encargada de registrar y asignar a las visitadurías generales cada uno de los expedientes por presuntas violaciones a derechos humanos, las cuales serán responsables de realizar la investigación correspondiente.

Otra área que desempeña un papel fundamental en la DGQYO es la Oficina de Información Pública (OIP), que se encarga de llevar a cabo todas las acciones necesarias para que las y los peticionarios ejerzan debidamente su derecho de acceso a la información; por ello está en constante acercamiento con todas las áreas que componen la CDHDF, con la finalidad de entregar la información requerida dentro de los plazos establecidos por la ley.

Independientemente del servicio de que se trate, la DGQYO ha mantenido su compromiso de ser parte de una institución cercana a la ciudadanía, lo que ha logrado gracias a que responde con disponibilidad mediante los equipos de guardias, la Subdirección de Atención Telefónica (Subatel), las unidades desconcentradas y la Oficialía de Partes. En todas estas áreas se brinda a las personas un espacio digno, como en el caso del espacio de atención a la infancia especialmente equipado para tal fin.

Durante 2009 se atendió un total de 36 744 servicios, los cuales se desglosan en el siguiente cuadro de acuerdo con su competencia. Se demuestra que, en términos globales, hubo un decremento de 6.7% en comparación con los servicios atendidos en 2008; la disminución principal se presenta en los servicios de no competencia con 15%, lo cual puede atribuirse al cambio de sede. Es importante señalar que los servicios de competencia mostraron un incremento de 8% respecto al año anterior, lo cual consolida la facultad y capacidad de la CDHDF para la pronta atención a las víctimas.



En la nueva sede de la CDHDF se cuenta con una sala de espera con mayor capacidad y es ciento por ciento accesible para las y los peticionarios que solicitan atención.

Cuadro 1 Servicios proporcionados por la DGQyO, comparativo 2008-2009

Rubro de servicio	2008	2009	% Diferencia
Servicios de no competencia	25 122	21 358	-15
Servicios de competencia	14 243	15 386	8
Admisibilidad	13 136	13 848	5.4
Oficina de Información Pública	1 107	1 538	38.9
Total	39 365	36 744	-6.7

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

En lo que respecta a los servicios de competencia y no competencia, destaca que han sido proporcionados en su mayoría a mujeres: en 2008 con 56.97% y en 2009 con 55.47%. Las mujeres son las principales promotoras en la defensa de los derechos humanos, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 2 Servicios proporcionados por la DGQyO según sexo de las y los peticionarios, comparativo 2008-2009

Rubro de servicio	2008	Mujeres 2008	2009	Mujeres 2009	% Diferencia
Servicios de no competencia	25 122	14 655	21 358	12 263	-15
Servicios de competencia	14 243	7 773	15 386	8 122	8
Admisibilidad	13 136	7 208	13 848	7 627	5.4
Oficina de Información Pública	1 107	565	1 538	495	38.9
Total	39 365	22 428	36 744	20 385	-6.7

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

Con el fin de tener una mayor cobertura en el acercamiento a las personas, y para lograr a su vez mayor prontitud de respuesta, la CDHDF cuenta con diversas vías de entrada para brindar los servicios que solicitan las y los usuarios, las cuales se desglosan a continuación:

Cuadro 3 Servicios proporcionados por la DGQyO según vía de entrada, 2009

Vía de entrada	Servicios de competencia		Servicios de no competencia		Total	%
	Total 2009	%	Total 2009	%		
Telefónica	7 761	50.4	8 199	38.4	15 960	44.7
Personal	3 955	25.7	11 200	52.4	15 155	42.4
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1 591	10.3	919	4.3	2 510	7
Correo electrónico	877	5.7	888	4.2	1 765	4.9
Sistema Infomex	730	4.7				
Teléfono del Info-DF	306	2				
Medios masivos de comunicación	98	0.6	2		100	0.3
Por actuación de la CDHDF	30	0.2	13	0.1	43	0.1
Oficina de Información Pública	18	0.1	127	0.6	145	0.4
Fax	14	0.1	5	0	19	0.1
Correo postal	6	0	4	0	10	
Mensajería		0	1	0	0	0
Total	15 386	100	21 358	100	35 707	100

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

Como se puede observar, la mayor incidencia la presentan las vías de entrada telefónica y personal, tanto en los servicios de competencia como en los de no competencia, con 44.7% y 42.4% respectivamente. La ma-

mayor cantidad de servicios de competencia son atendidos a través de llamadas telefónicas (50.4%); mientras que en los servicios de no competencia la mayoría de los casos son presentados ante la Comisión de manera personal (52.4%). En ambas vías de entrada queda constatada la agilidad de respuesta al momento de ocurrir una presunta violación a los derechos humanos.

La atención telefónica ha tenido un aumento con respecto a la atención personal; se puede inferir que se debió al cambio de sede de la Comisión, motivo por el cual las personas que acudían a solicitar sus servicios no conocían su nueva ubicación. No obstante, si se analizan con mayor detenimiento los datos se puede afirmar que se trata de una tendencia histórica; año con año la atención telefónica ha aumentado debido al fortalecimiento de las vías de comunicación al interior de la CDHDF. Una muestra de ello es la Subatel, un servicio que les brinda a las y los peticionarios una atención personalizada para plantear sus problemáticas y resolver sus dudas. De esta forma, tienen la posibilidad de ser canalizados a otras instituciones o a otras áreas de la Comisión para que reciban una atención adecuada.

Para la Comisión brindar una mejor atención a las y los ciudadanos que habitan y transitan en el Distrito Federal es un asunto primordial, por ello cuenta con cuatro unidades desconcentradas además de su oficina sede. En el siguiente cuadro se muestran los servicios proporcionados en cada una de ellas:

Cuadro 4 Servicios proporcionados según el lugar de atención de la CDHDF, 2009

Lugar de atención	Servicios de no competencia	Servicios de competencia			Total
		Admisibilidad	Oficina de Información Pública	Subtotal	
Oficina sede	14 962	11 027	1 538	12 565	27 527
Unidades desconcentradas	6 396	2 821		2 821	9 217
Unidad Norte	1 974	498		498	2 472
Unidad Oriente	1 530	481		481	2 011
Unidad Poniente	1 066	803		803	1 869
Unidad Sur	1 826	1 039		1 039	2 865
Total	21 358	13 848	1 538	15 386	36 744

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

Como se puede observar, la incidencia más alta la presenta la oficina sede de este organismo. No obstante, con respecto al año anterior hubo un decremento de 6.39% en el número de atenciones, mientras que las unidades desconcentradas mantuvieron su nivel de atención, al igual que en el año anterior, en 33.4% de las atenciones. Esto demuestra nuevamente el notable acercamiento a la gente en general y a los peticionarios en particular.



En compromiso con la atención integral para las víctimas, el edificio de la nueva sede de la CDHDF es considerado el primer inmueble certificado en el Distrito Federal como ciento por ciento accesible para las personas con discapacidad.

Servicios de no competencia

A continuación se muestran las acciones brindadas por parte de la CDHDF a las personas que acuden a presentar problemáticas relacionadas con los servicios de no competencia. Lo anterior se desglosa según el área encargada de la atención, éstas son la URTS y la DAO.

UNIDAD DE RECEPCIÓN Y TRABAJO SOCIAL (URTS)

Personas en situación de crisis

De acuerdo con los procedimientos aprobados por el Consejo de la CDHDF sobre la atención especializada que proporciona la URTS de la DGQYO, durante 2009 se proporcionaron 160 servicios a peticionarias y peticionarios en situación de crisis emocional; entendiendo por crisis un estado temporal de trastorno y desorganización en la persona que le impide abordar su problemática particular con procedimientos asertivos y eficaces.

La crisis puede estar provocada por al menos 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 de los ciclos de vida.
- 2) *Circunstancial.* Cualquier acontecimiento que suceda en la vida de una persona en relación con el medio social. Son imprevisibles y se escapan de nuestro dominio: enfermedad, hospitalización, muerte, accidentes, catástrofes naturales y conflictos sociales, separaciones, divorcios, embarazos no deseados y cambios de estatus socioeconómico, entre otros. 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 tal alteración que incapacita a la persona de manera inmediata para protegerse y, en consecuencia, actuar para resolver el problema.
- 3) *Discapacidad.* En este sentido, la persona ve limitada su capacidad para 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, se recurre a la certificación que haya realizado la instancia competente para ello, con el fin de considerarlo al otorgar los servicios de la CDHDF. En los casos de peticionarias y peticionarios que no presentan un diagnóstico clínico pero en que, por información colateral o lo que ellos mismos refieren, se presume un padecimiento de salud, se intentan encontrar canales de apoyo con los familiares así como con instituciones públicas y privadas para atender la problemática derivada de la violación de sus derechos humanos.

En general, se basta con tener conocimiento de esta situación de vulnerabilidad en las personas para recurrir ante las instancias competentes con el fin de lograr la salvaguarda de la o el peticionario y brindar las condiciones que le permitan gozar plenamente del ejercicio de sus derechos. La situación crítica de la persona, ya sea temporal o no, de ninguna manera determina la procedencia de la queja. La interposición de una queja ante la CDHDF es un derecho en sí mismo, el cual no puede ser restringido bajo ninguna circunstancia o situación.

De esta manera, se ofrecieron a las y los peticionarios que acudieron a la CDHDF 79 orientaciones verbales, 32 canalizaciones con oficio a instancias de gobierno u organismos de la sociedad organizada y seis remisiones a organismos defensores de los derechos humanos, entre otros servicios.

Asimismo, en 11% de los servicios de competencia se realizaron quejas en virtud de la presunción de violaciones a los derechos de las personas que acudieron a solicitar atención a este organismo.

Cuadro 5 Servicios proporcionados a peticionarias y peticionarios en situación de crisis, 2009

Tipo de servicio	Servicios proporcionados		Peticionarias
	Total	%	(%)
Servicios de competencia			
Orientación verbal	79	49.4	36.7
Canalización con oficio	32	20	56.3
Remisión	6	3.8	33.3
Servicio de colaboración	2	1.3	
Orientación verbal con solución inmediata	1	0.6	
Servicios de no competencia			
Suplencia de queja	18	11.3	61.1
Curso de queja	12	7.5	41.7
Aportación a expediente de queja	6	3.8	16.7
Información sobre la CDHDF	2	1.3	50
Revisión de escrito	2	1.3	
Total	160	100	41.9

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

Personas con posibles problemas de salud mental

Otro de los objetivos fundamentales de la URTS es brindar atención a personas con posibles problemas de salud mental. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud mental es un estado de bienestar que permite a las personas desarrollar sus habilidades, afrontar los conflictos que se presenten en su vida cotidiana y trabajar. De acuerdo con lo anterior, aquellas personas con problemas de salud mental se encuentran en una situación de vulnerabilidad por los diversos estigmas sociales, educativos y culturales, y más aún si tienen que afrontar limitaciones de carácter económico.

Durante 2009, el personal de la CDHDF de la unidad sede y unidades desconcentradas proporcionó 881 servicios a peticionarias y peticionarios con estas problemáticas: de ellos 91%, es decir nueve de cada 10, expresó alguna problemática que no era competencia de este organismo, por ello se le brindó orientación y canalización a la instancia adecuada. En 558 casos se proporcionó orientación verbal, ya que este grupo de la población –por su condición– requiere de una escucha atenta y de la elaboración conjunta de una estrategia para abordar las problemáticas que se les presentan. En 170 casos fue necesario solicitar la colaboración o canalización a instituciones del gobierno federal o local, o asociaciones de la sociedad organizada, con el fin de que se les brindara atención inmediata en su salud mental o en cuestiones relacionadas con ésta, como es el acceso a servicios públicos, medicamentos o bolsa de trabajo, para garantizar con ello el pleno respeto a sus derechos humanos.

Se canalizaron a la URTS aquellos casos de peticionarias y peticionarios que requirieron de diagnóstico y tratamiento médico en instituciones federales de salud. Los diagnósticos fueron realizados en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, el Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez y clínicas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), principalmente.

Durante 2009 se dio respuesta a 21 escritos de peticionarias y peticionarios, dando la orientación correspondiente y oportuna sobre la problemática particular que expresaron. Asimismo, fueron recibidos siete correos electrónicos, a los que se brindó la atención oportuna.

En los servicios de competencia se elaboraron 56 quejas de peticionarias y peticionarios con problemas de salud mental que refirieron hechos violatorios de derechos humanos por parte de alguna autoridad local.

De igual manera, se realizaron 14 remisiones a organismos de derechos humanos por presuntas violaciones efectuadas por autoridades federales o de los estados de la república.

Cuadro 6 Servicios proporcionados a peticionarias y peticionarios con problemas de salud mental, 2009

Tipo de servicio	Servicios proporcionados		Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF
Servicios de no competencia	Total	%		
Orientación verbal	558	63.3	33.7	
Canalización con oficio	170	19.3	38.2	
Respuesta a peticiones por escrito	21	2.4	23.8	
Servicio de colaboración	20	2.3	35	2
Remisión	14	1.6	42.9	
Respuesta a peticiones vía electrónica	7	0.8	42.9	
Orientación verbal con solución inmediata	2	0.2		
Expediente de colaboración	1	0.1		
Servicios de competencia				
Suplencia de queja	56	6.4	51.8	
Información sobre la CDHDF	17	1.9	29.4	
Aportación a expediente de queja	5	0.6	60	
Curso de queja	5	0.6	20	
Revisión de escrito	5	0.6	60	1
Total	881	100	35.8	3

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

Atención a la infancia

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 (DGEPDH) y la DGQyO, se implementó el Modelo de Detección e Intervención de Violencia Infantil (Modivi), mismo que se ha ido desarrollando en la URTS. En enero de 2009, el Consejo de la CDHDF aprobó el Procedimiento para la Atención al Modelo de Detección e Intervención de Violencia Infantil, el cual se incorporó al manual de procedimientos de la DGQyO; ello da certeza y legalidad a las actuaciones que se desarrollan en este contexto.



La CDHDF, a través de la Unidad de Recepción y Trabajo Social, cuenta con un espacio especialmente diseñado para brindar atención a las personas que necesitan contención de crisis.

Cuadro 7 Vía de ingreso de casos de presunta violencia contra niñas y/o niños, 2009

Área de atención	Vía de ingreso	2009
	Personal	53
	Llamada telefónica	37
	Correo electrónico	37
Dirección General de Quejas y Orientación	Escrito	3
	Espacio infantil de la URTS	3
	Actuación de la CDHDF	1
	Denuncia anónima o bajo reserva de datos	0
	Medio de comunicación	1
Total		135

Fuente: CDHDF, Unidad de Recepción y Trabajo Social.

Durante el año que se informa fueron atendidos 135 reportes que dieron pie a la elaboración de 190 expedientes, de los cuales en 94 casos la autoridad ministerial dio inicio a la averiguación previa correspondiente; los casos restantes continúan en seguimiento a efecto de observar la respuesta de la autoridad. Asimismo, fueron detectados 212 niñas y niños en una potencial o real situación de riesgo, violencia o abandono; se identificó a 106 niñas y 97 niños, pero en nueve casos no fue posible obtener por ningún medio información relacionada con la ubicación, nombres y datos de las y los niños que motivaron las denuncias ante este organismo.

Cuadro 8 Servicios de colaboración por concepto de casos de presunta violencia contra niñas y niños, comparativo 2008-2009

Sexo	Comparativo anual		% Diferencia
	2008	2009	
Niñas	48	106	120.8
Niños	54	97	79.6
Sin dato		9	
Total	102	212	107.8

Fuente: CDHDF, Unidad de Recepción y Trabajo Social.

En el trabajo con las niñas y los niños identificados se ha priorizado su interés superior, por lo que se estableció contacto con los padres y madres o, en su caso, con las personas a cargo de su cuidado. De esta manera, se intenta 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.

En algunas ocasiones es necesario realizar labores especiales. En casos de presunta violencia contra niñas y niños se llevaron a cabo 59 gestiones de trabajo social que comprenden las visitas domiciliarias, los contactos telefónicos o las entrevistas directas. El número de gestiones disminuyó respecto al presentado el año anterior,

Los niños y las niñas que acuden al espacio infantil de la CDHDF realizan actividades lúdicas relacionadas con los derechos humanos.



toda vez que fue necesario focalizar la atención en aquellos asuntos en que era imprescindible la intervención de la Comisión y dejar que la autoridad asumiera la responsabilidad de sus actuaciones en los demás casos. Además, fueron realizadas 32 visitas a escuelas y domicilios a efecto de recabar información. En otros casos se realizaron diversos contactos telefónicos para recopilar información, dar seguimiento o entablar una comunicación efectiva entre las niñas y los niños y el personal de la CDHDF.

Cuadro 9 Gestiones realizadas en casos de presunta violencia contra niñas y/o niños, comparativo 2008-2009

Gestiones realizadas	Comparativo anual	
	2008	2009
Visita a escuelas y domicilios	33	32
Contacto telefónico	107	2
Entrevista directa	48	11
Contacto por medio electrónico		14
Total	188	59

Fuente: CDHDF, Unidad de Recepción y Trabajo Social.

Por la gravedad y urgencia de los casos y el riesgo para las niñas y los niños, se tramitaron 61 oficios de colaboración con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) y 94 con la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), así como con organismos de derechos humanos estatales, a efecto de solicitar su colaboración e intervención ante las autoridades locales en el ámbito de su competencia. En 23 casos no se pudo obtener la información para ubicar a las presuntas víctimas.

Con el fin de proporcionar una adecuada canalización a la problemática de los niños y las niñas atendidos en la CDHDF, se enviaron solicitudes de apoyo a diversas instituciones públicas y organismos defensores de derechos humanos estatales, quienes brindan servicios de orientación en general para niños y niñas y sus padres, madres o personas encargadas de cuidarles, con el fin de incidir en la transformación de sus condiciones de vida.

Cuadro 10 Canalizaciones y colaboración con instancias de gobierno y organismos de derechos humanos estatales, comparativo 2008-2009

Servicio de colaboración	Comparativo anual	
	2008	2009
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal*	47	61
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*	29	94
Procuraduría General de la República (SIEDO)		1
Por el Gusto de Saber, A. C.	4	
Facultad de Psicología de la UNAM	1	
Asociación para el Desarrollo Integral de Personas Violadas, A. C.	1	
Centro de Salud de la Secretaría de Salud del Distrito Federal	1	
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México	1	
Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal		1
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos		1
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México		6
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas		1
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Michoacán		1
Sin datos**		23
Total	84	190

* En algunos casos se remitió a dos instancias diferentes.

** No se cuenta con los datos suficientes para informar a la autoridad; sin embargo se realizó la visita o se solicitó mayor información mediante correo electrónico sin que haya habido respuesta.

Fuente: CDHDF, Unidad de Recepción y Trabajo Social.

La URTS ofrece un espacio de acompañamiento a las niñas y los niños que acuden con las y los peticionarios a solicitar algún tipo de servicio a la DGQyO. Los objetivos siempre vigentes de este espacio son:

- a) Resguardar a las niñas y a los niños para evitar que revivan los hechos violatorios que los adultos lleguen a denunciar, o evitar que presencien la rememoración que las peticionarias o los peticionarios hacen para interponer su queja.
- b) Brindar un espacio lúdico donde las y los niños puedan permanecer y realicen actividades recreativas y de información sobre los derechos humanos.
- 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 y motivando que la o el peticionario que acude en compañía de personas menores de edad pueda expresarse con amplia libertad.

Por ello se ha desarrollado un programa que ha permitido sistematizar la experiencia acumulada por el área desde su creación en 2007, con el fin de mejorar cualitativamente la atención a las y los niños que permanecen en el espacio infantil, cuyas edades van de los dos a los 14 años. Este rango de edad se considera el más adecuado para un servicio idóneo, toda vez que a esa edad las niñas y los niños tienen mayor autonomía, pueden caminar por sí mismos y solicitar atención o cuidado de manera explícita, pero aún es necesaria la presencia de una persona adulta que esté al tanto de su bienestar. Las actividades se orientan de acuerdo con la edad e intereses de ellas y ellos: lectura de cuentos, juegos de destreza psicomotriz y, en general, dinámicas que proporcionan conocimiento e información sobre los derechos de la infancia.

La intención de incluir estos materiales y temas en la atención a las niñas y los niños es incidir a favor de la educación, defensa y protección de los derechos de la infancia, permitiendo la implementación de acciones tendientes a proteger a las personas menores de edad. En este espacio se ha tenido la oportunidad de detectar situaciones de vulnerabilidad, violencia o abandono, haciéndose indispensable contar con la colaboración de dependencias de gobierno, como el DIF-DF y la PGJDF, así como de dependencias federales y organizaciones de la sociedad civil organizada, para canalizarlos y que sean usuarios de los servicios que prestan.

En 2009 se proporcionó el servicio a 135 niñas y niños, de los cuales 55.6% fue de sexo femenino. Las instalaciones de la nueva sede han contribuido a dotar al espacio infantil de un mejor ambiente, no sólo en cuanto al entorno en que se encuentra sino también por el incremento del espacio y la adquisición y recepción vía donación de materiales didácticos, libros y mobiliario.

Cuadro 11 Atenciones a niñas y niños según sexo, comparativo 2008-2009

Sexo	Comparativo anual 2008-2009		% Atención 2009
	2008	2009	
Niñas	110	75	55.6
Niños	84	60	44.4
Total	194	135	100

Fuente: CDHDF, Unidad de Recepción y Trabajo Social.

Asimismo, el apoyo de quienes realizan el servicio social y las prácticas profesionales, provenientes de las diferentes instituciones de educación media y superior, es relevante puesto que con sus propuestas han contribuido a la implementación de este programa que aporta un espacio favorable para las y los peticionarios que acuden a la CDHDF.

Divulgación

Con la finalidad de proporcionar al público en general información sobre temas que no son competencia de la CDHDF y de los cuales solicitan frecuentemente orientación, fue publicado el folleto *Por tus derechos*, con un tiraje de 30 mil ejemplares trimestrales por tema los cuales se distribuyen en eventos educativos y se encuentran disponibles en las salas de espera de la CDHDF. Los temas que se abordaron durante 2009 fueron los derechos de las personas adultas mayores y los derechos de las personas migrantes.

Debido a la demanda sobre algunos temas en particular, se realizó la reimpresión de los ejemplares sobre diversidad sexual y víctimas del delito, con un tiraje de 15 mil unidades de cada uno.

Vinculación con otros organismos e instituciones

Para proporcionarle a las y los peticionarios una orientación y canalización lo más eficiente posible, se ha realizado un trabajo de vinculación con instituciones gubernamentales y OSC.

Entre los más destacados se encuentran el Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSPDF), la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, el Instituto de Asistencia e Integración Social (Iasis), los comedores comunitarios, el Comedor Familiar núm. 1 del DIF-DF, la Secretaría de Salud y el Centro de Atención a Migrantes y sus Familias, todas éstas del Distrito Federal; asimismo, el Bufete Jurídico Consulmar, S. C., el Centro de Rehabilitación de Alcoholismo y Drogadicción Doctor Sergio Berumen Torres, A. C.; la Junta de Asistencia Privada; la Asociación Tutelar, I. A. P.; el Hospital General de México; el Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez; el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz y la Casa Hogar Para Personas Adultas Mayores Mundet.

En general, se ha encontrado una buena disposición por parte de las instituciones y organismos para establecer relaciones interinstitucionales con la CDHDF, las cuales se materializan en algunos casos con acuerdos de colaboración para atender a la creciente demanda social con sus servicios.

Asistencia a cursos

Ante las diversas demandas del personal adscrito a la URTS se proporcionaron servicios calificados, como el Segundo Seminario Internacional de Acceso a la Información, el taller Cuidando a los que Cuidan (organizado por el Centro de Integración Juvenil), y el taller denominado Primeros Auxilios para Primer Respondiente, impartido por el personal del ERUM a todos los integrantes de la DGQYO.

La asistencia a estos eventos ha contribuido a la difusión de las atribuciones que los organismos civiles tienen en la prestación de diversos servicios profesionales a la comunidad, así como para vincularse y solicitar su colaboración en los casos que exponen las y los peticionarios, y de esta manera abonar en la solución de la problemática que los acerca a la CDHDF.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

Para llevar a cabo una protección y defensa integral de los derechos humanos, la CDHDF hace uso de sus facultades al prevenir hechos que puedan culminar en su violación. Por ello cuenta con una serie de servicios que ayudan a tal efecto, como es el caso de los servicios de no competencia, donde no sólo se previenen presuntas violaciones sino que además se contribuye a su difusión al brindar una adecuada orientación en cualquier materia, gracias al equipo multidisciplinario y especializado con el que cuenta la CDHDF. A continuación se detallan los servicios de no competencia.



El espacio destinado para la Subatel en la nueva sede de la CDHDF cuenta con mamparas acústicas que permiten la confidencialidad del diálogo entre las y los peticionarios y las y los visitantes y orientadores de esta institución.

Vía de entrada en servicios de no competencia

La DGQyO cuenta con diversos equipos especializados en la atención a la ciudadanía, debido a que en esta dirección general se tiene el primer contacto con las y los peticionarios. Es aquí donde se determina el tipo de servicio a brindar y se llevan a cabo las medidas que se requieren en caso de urgencia. Para la CDHDF es indispensable contar con diversas vías de entrada, con el fin de garantizar una pronta atención a las peticiones. A continuación se muestra la información agrupada por vía de entrada personal y telefónica.

En 2009 se brindaron 36 744 servicios a personas; 21 358 correspondieron a asuntos donde no existía competencia de la CDHDF, lo que equivale a 58.1% del total de los servicios proporcionados por la DGQyO. Cabe destacar que este tipo de servicios mostró un decremento de 15% con respecto al año anterior.

Cuadro 12 Servicios de no competencia proporcionados según vía de entrada, comparativo 2008-2009

Vía de entrada	Servicios de no competencia				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF*
	Total 2008	%	Total 2009	%		
Comparecencia**	14 102	56.1	12 126	56.8	51.5	10
Comunicación***	11 020	43.9	9 232	43.2	65.3	42
Total	25 122	100	21 358	100	57.4	52

* 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 de correo electrónico y fax, los turnados por la Oficina de Información Pública y los originados por supervisiones o visitas del personal de la CDHDF.

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

La CDHDF atiende un gran número de servicios de no competencia, casos de los que tiene conocimiento a través de las siguientes vías de entrada: medios de comunicación, correo electrónico, OIP, fax y mensajería, entre otros. Además, se atienden peticiones formuladas de manera telefónica o personal, en las cuales la DAI valora y turna a la DAO los documentos que deberán ser atendidos en algún servicio de no competencia.

En el siguiente cuadro se muestra la frecuencia de las atenciones realizadas por cada una de las vías de entrada y su comparativo con respecto a 2008:

Cuadro 13 Vía de entrada de los servicios de no competencia, porcentaje de mujeres peticionarias y casos iniciados por personal de la CDHDF, comparativo 2008-2009

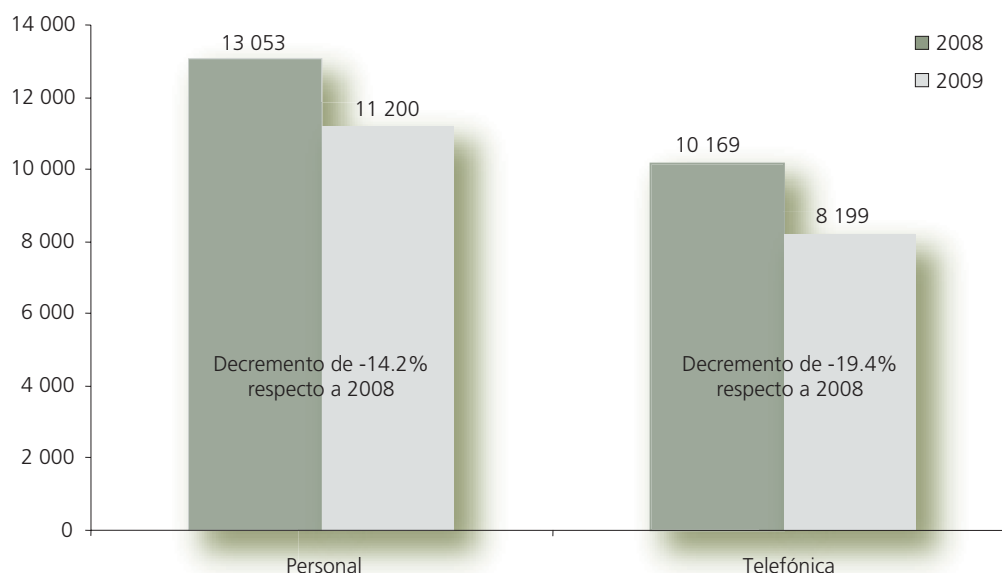
Vía de entrada	Servicios de no competencia				Peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF*
	Total 2008	%	Total 2009	%		
Personal	13 053	52	11 200	52.4	52	8
Telefónica	10 169	40.5	8 199	38.4	66.5	17
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1 037	4.1	919	4.3	45.2	
Correo electrónico	437	1.7	888	4.2	52.8	13
Oficina de Información Pública	395	1.6	127	0.6	75.6	
Por actuación de la CDHDF	11	0	13	0.1	7.7	12
Correo postal	8	0	4	0	50	
Fax	8	0	5	0	40	
Medios masivos de comunicación	2	0	2	0		
Mensajería	2	0	1	0	100	
Total	25 122	100	21 358	100	57.4	52

* 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.

Como se puede observar en el cuadro anterior, tanto la solicitud personal como las atendidas vía telefónica son las utilizadas con mayor frecuencia por las y los peticionarios; ambas representan 90.8% del total de las atenciones en los servicios de no competencia. Además, encontramos que las mujeres son quienes utilizan en su mayoría este tipo de contacto.

Gráfico 1 Comparativo de las dos principales vías de entrada de los servicios proporcionados



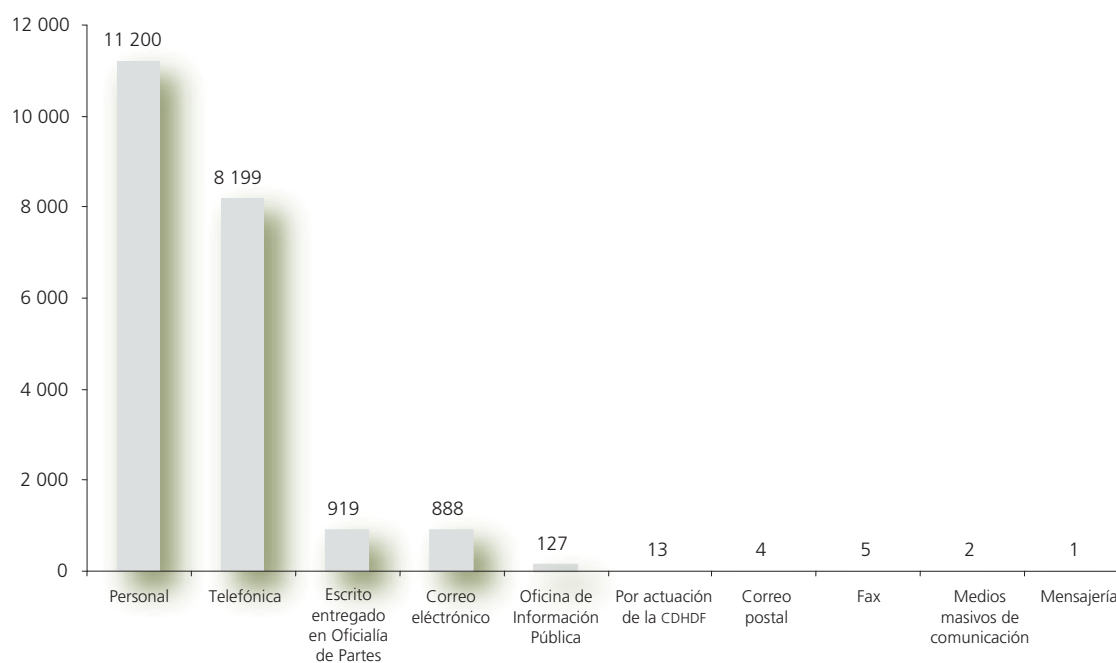
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 14 Servicios brindados a usuarias y usuarios según vía de entrada, 2009

Vía de entrada	Servicios de no competencia 2009		Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos			
	Total	%	Subtotal	Usuarías (%)	Subtotal	%
Personal	11 200	52.4	12 673	47.6	16	11.8
Telefónica	8 199	38.4	8 842	59.4	23	16.9
Escrito entregado en Oficialía de Partes	919	4.3	1 322	44.6	35	25.7
Correo electrónico	888	4.2	1 140	49.8	58	42.6
Oficina de Información Pública	127	0.6	132	73.5	1	0.7
Por actuación de la CDHDF	13	0.1	15	53.3	3	2.2
Correo postal	4	0	7	42.9		
Fax	5	0	7	42.9		
Medios masivos de comunicación	2	0	4	25		
Mensajería	1	0	1	100		
Total	21 358	100	24 143	52	136	100

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

Gráfico 2 Vía de entrada de los servicios de no competencia, 2009



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

En lo que respecta a la vía de entrada de los servicios de no competencia, encontramos que 90.8% de las y los peticionarios utilizó las vías personal (11 200 casos) y telefónica (8 199 casos). Estos datos hablan de la importante labor que realizó la CDHDF en materia de orientación y canalización para las 19 399 peticionarias y peticionarios a quienes se otorgó este servicio. Así, la Comisión se ha convertido en una institución cercana a la gente, donde la población recibe de forma sencilla una respuesta a sus problemáticas, logrando con ello defender sus derechos humanos de manera integral.

Servicios generados

La atención a las y los peticionarios se inicia a través de las y los visitantes orientadores, quienes llevan a cabo una entrevista que les permite determinar el tipo de servicio a brindar; en caso de no contar con los elementos suficientes que indiquen un acto violatorio de derechos humanos, se proporciona un servicio de no competencia que se adecúe a las necesidades presentadas en cada caso.

En 2009, la CDHDF brindó un total de 21 358 servicios de no competencia solicitados por 18 382 personas (sin tomar en cuenta a las personas agraviadas). En 57.6% de estas peticiones fueron mujeres quienes solicitaron la intervención de la Comisión. A continuación se muestran las incidencias para este año, haciendo referencia comparativa con 2008:

Cuadro 15 Servicios de no competencia brindados y porcentaje de peticionarias, comparativo 2008-2009

Tipo de servicios de no competencia	Servicios de no competencia				Solicitudes de peticionarias (%)	Atenciones iniciadas por la CDHDF*
	Total 2008	%	Total 2009	%		
Orientación verbal	17 437	69.4	15 400	72.1	58.3	
Orientación con oficio	4 411	17.6	2 835	13.3	56.2	
Remisiones	1 393	5.5	1 299	6.1	55.7	
Respuestas a peticiones vía electrónica	658	2.6	517	2.4	58.6	3
Respuestas a peticiones por escrito	459	1.8	518	2.4	42.7	
Orientación verbal con solución inmediata	279	1.1	229	1.1	65.8	1
Servicio de colaboración	253	1	314	1.5	63.9	48
Documento improcedente**	115	0.5	52	0.2	46.2	
Curso de remisión	65	0.3	131	0.6	57.3	
Expediente de colaboración	45	0.2	50	0.2	44	
Aportación a remisión	7	0	13	0.1	46.2	
Total	25 122	100	21 358	100	57.6	52

* 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 aquellos donde no procede que la CDHDF intervenga, pero se registra la comunicación y se valora para seguimiento.

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

La *orientación verbal* es un servicio que se otorga a las peticionarias y peticionarios para orientarlos con respecto a las instituciones o servicios que se le puedan brindar con el fin de dar solución a la problemática que han planteado. En 2009 fue el principal servicio brindado, representa 72.1% de los servicios de no competencia, lo que significa que aproximadamente siete de cada 10 servicios corresponden a una orientación verbal; se pudo observar que este servicio tuvo un decremento de 11.7% con respecto a 2008. De igual forma, resalta la participación de las mujeres como principales beneficiarias con 58.3% de solicitudes respecto de los hombres, lo que indica que aproximadamente seis de cada 10 servicios fueron brindados en su beneficio.

La *orientación con oficio* es un proceso en que las personas son orientadas y se dirige un oficio a la autoridad competente para que atienda su petición en cumplimiento de la normatividad nacional e internacional en materia de derechos humanos. En este periodo fue el segundo servicio proporcionado con mayor frecuencia, ya que representó 13.3%; es decir, aproximadamente dos de cada 10 servicios correspondieron a este tipo de atención. Al analizarlo con relación a 2008, se observa un decremento de 35.72%; además, se puede notar que las mujeres nuevamente fueron las principales receptoras, ya que representaron 56.2% de los 2 835 servicios otorgados a peticionarias y peticionarios en este rubro.

La *remisión* es un recurso que se utiliza cuando existen violaciones que son competencia de otros organismos públicos de derechos humanos (OPDH); estos casos pueden tener su origen en una orientación personal, telefónica o por la revisión de la documentación entregada. Se realizaron 1 299 remisiones que representaron 6.1% del total de servicios proporcionados en 2009, y se benefició en su mayoría a mujeres con 55.7 por ciento.

Las *orientaciones con oficio* son mecanismos que han logrado un acercamiento con las autoridades en cuanto a la prevención de potenciales violaciones a derechos humanos, lo que refuerza el trabajo vinculante con las diversas instancias a las que se dirigieron los oficios; lo anterior siempre se realiza con la perspectiva de una atención integral que ofrezca alternativas para la resolución de las problemáticas planteadas por las peticionarias y los peticionarios.

Cabe destacar que en la nueva sede de la CDHDF, en avenida Universidad, los servicios de atención y orientación fueron iniciados el lunes 10 de agosto de 2009 a partir de las 9:00 horas. Este cambio significó una serie de ajustes que impactaron el flujo normal de atención.

Por ello se estableció un conjunto de medidas para mantener los servicios de atención a las y los usuarios: 1) se colocaron mantas informativas sobre el cambio de sede, señalando el nuevo domicilio, y 2) el Servicio Público de Localización Telefónica (Locatel) coadyuvó a informar a quienes solicitaran la datos sobre las nuevas instalaciones de la Comisión y el teléfono de atención.

No obstante, a pesar de haber sido tomadas las medidas suficientes no fue posible evitar un decremento de 15% en el registro de los servicios de no competencia durante 2009. Esto fue así porque, dados los inconvenientes que se presentaron en los servicios telefónico y de suministro de energía eléctrica durante varias semanas, fue priorizado el registro de los servicios de competencia, permitiendo que los demás servicios fueran omitidos del registro electrónico aunque hubiera sido realizada la atención. Para octubre de 2009 ya se había logrado restablecer el nivel de servicios que brinda la Comisión.

Cuadro 16 Servicios de no competencia generados según personas y grupos agraviados, 2009

Tipo de servicio de no competencia	Servicios de no competencia 2009		Usuarios, usuarios y colectivos de personas			
	Total	%	Usuarios y usuarios Subtotal	Usuarios (%)	Colectivos Subtotal	%
Orientación verbal	15 400	72.1	16 469	52.7	3	2.2
Orientación con oficio	2 835	13.3	3 388	52.2		
Remisiones	1 299	6.1	1 956	48	105	77.2
Respuestas a peticiones vía electrónica	517	2.4	566	54.9	4	2.9
Respuestas a peticiones por escrito	518	2.4	772	46	2	1.5
Orientación verbal con solución inmediata	229	1.1	292	48.6	1	0.7
Servicio de colaboración	314	1.5	431	54.1	20	14.7
Documento improcedente*	52	0.2	57	45.6	1	0.7
Curso de remisión	131	0.6	136	55.1		
Expediente de colaboración	50	0.2	60	30		
Aportación a remisión	13	0.1	16	31.3		
Total	21 358	100	24 143	52	136	100

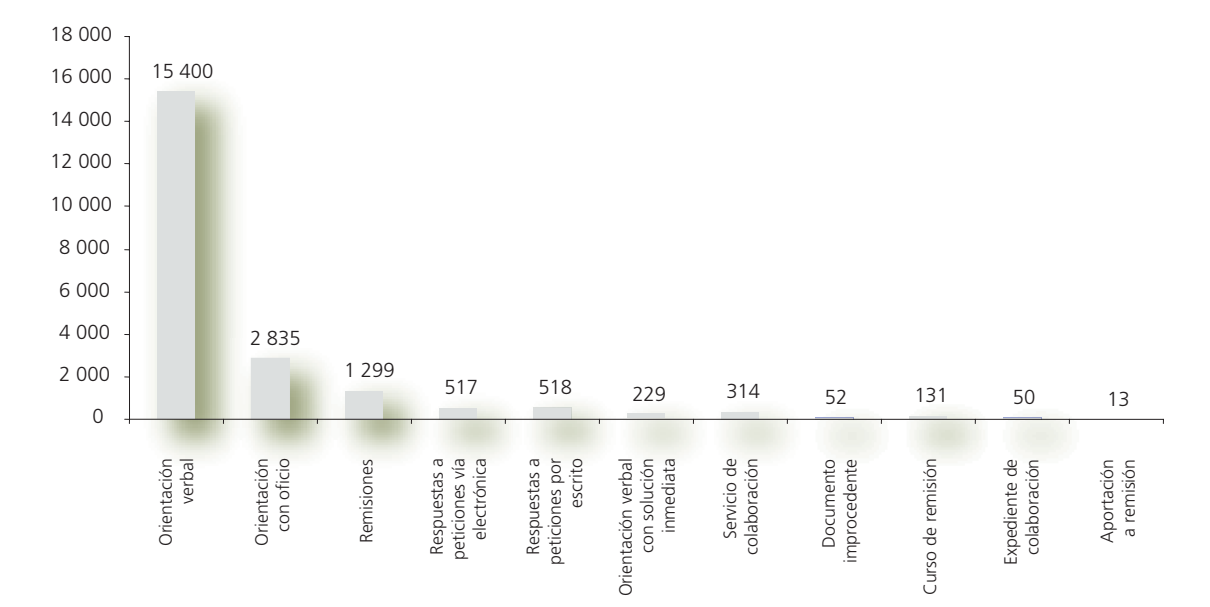
* Asuntos improcedentes son aquellos donde no procede que la CDHDF intervenga, pero se registra la comunicación y se valora para su seguimiento.

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

En los 21 358 servicios de no competencia brindados en 2009 fueron atendidas 24 143 personas, 18 832 de ellas como peticionarias y agraviadas o sólo como peticionarias; el resto correspondió sólo a personas pre-

suntamente agraviadas. Del total de personas usuarias (peticionarias, agraviadas o ambas situaciones), 52% correspondió a mujeres. En este periodo se apoyó a 136 grupos o colectivos de personas de los cuales 105 solicitaron servicios de remisión, lo que equivale a 77.2% de los grupos de personas beneficiadas.

Gráfico 3 Servicios de no competencia, 2009



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

Los servicios de no competencia cumplen con la función de orientar a la sociedad que ha sido vulnerada y desconoce las atribuciones de la autoridad. Por ello, la labor de orientación que se brinda en la Comisión coadyuva a que las y los peticionarios establezcan una relación participativa en el ejercicio de sus derechos fundamentales.

Servicios de no competencia según lugar de atención de la CDHDF

En el año que se informa, 70.1% de los servicios de no competencia fue atendido en la oficina sede de la CDHDF, mientras que 29.9% restante fue otorgado en las unidades desconcentradas, donde la Unidad Norte es la que presenta la mayor incidencia con 30.86% de los 6 396 servicios proporcionados en las unidades, seguida de la Unidad Sur con 28.54 por ciento.

Cuadro 17 Servicios de no competencia según lugar de atención de la CDHDF, 2009

Tipo de servicio de no competencia	Servicios de no competencia 2009		Oficina sede		Unidad Norte		Unidad Oriente		Unidad Poniente		Unidad Sur	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Orientación verbal	15 400	72.1	10 565	70.6	1576	79.8	1 112	72.7	782	73.4	1 365	74.8
Orientación con oficio	2 835	13.3	2 266	15.1	148	7.5	199	13	62	5.8	160	8.8
Remisiones	1 299	6.1	1 202	8	27	1.4	17	1.1	12	1.1	41	2.2
Respuestas a peticiones por escrito	518	2.4	105	0.7	112	5.7	89	5.8	101	9.5	111	6.1
Respuestas a peticiones vía electrónica	517	2.4	197	1.3	79	4	87	5.7	69	6.5	85	4.7

Cuadro 17 Servicios de no competencia según lugar de atención de la CDHDF, 2009 (continuación)

Tipo de servicio de no competencia	Servicios de no competencia 2009		Oficina sede		Unidad Norte		Unidad Oriente		Unidad Poniente		Unidad Sur	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Servicio de colaboración	314	1.5	288	1.9			11	0.7	8	0.8	7	0.4
Orientación verbal con solución inmediata	229	1.1	190	1.3			7	0.5	7	0.7	25	1.4
Curso de remisión	131	0.6	48	0.3	23	1.2	5	0.3	24	2.3	31	1.7
Documento improcedente*	52	0.2	40	0.3	8	0.4	3	0.2			1	0.1
Expediente de colaboración	50	0.2	50	0.3								
Aportación a remisión	13	0.1	11	0.1	1	0.1			1	0.1		
Total	21 358	100	14 962	100	1 974	100	1 530	100	1 066	100	1 826	100

* Asuntos improcedentes son aquellos donde no procede que la CDHDF intervenga, pero se registra la comunicación y se valora para su seguimiento.

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

Personas a las que se canalizó por escrito

En el año que se informa la CDHDF atendió 2 835 asuntos donde las y los ciudadanos presentaron diversas problemáticas que no eran competencia de este organismo, por lo que fueron canalizados a las autoridades competentes para su resolución. A continuación se muestran los principales temas de dichas canalizaciones:

Cuadro 18 Canalizaciones mediante oficio según temas, comparativo 2008-2009

Temas	Total de canalizaciones 2008		Total de canalizaciones 2009		Peticionarias (%)	% Diferencia
	Total	%	Total	%		
Presentación legal gratuita	1 278	29	916	32.3	59.2	-28.3
Víctimas del delito	1 178	26.7	835	29.5	59.6	-29.1
Instituto de apoyo al empleo y conflictos laborales	463	10.5	274	9.7	46	-40.8
Organismos protectores de derechos humanos	400	9.1	186	6.6	59.1	-53.5
Instituciones de protección a usuarios de servicios públicos diversos	152	3.4	66	2.3	53	-56.6
Instituciones de mediación y conciliación de conflictos entre particulares	135	3.1	96	3.4	65.6	-28.9
Instituciones de atención de servicios públicos diversos	135	3.1	75	2.6	49.3	-44.4
Instituciones de seguridad social	124	2.8	44	1.6	45.5	-64.5
Instituciones de salud pública	119	2.7	85	3	42.4	-28.6
Instituciones de protección a personas adultas mayores	83	1.9	31	1.1	35.5	-62.7
Instituto de atención a personas privadas de la libertad	81	1.8	49	1.7	65.3	-39.5
Instituciones privadas	80	1.8	63	2.2	55.6	-21.3
Instituto de apoyo a grupos vulnerables	70	1.6	63	2.2	27	-10
Instituto de apoyo a la mujer y violencia familiar	35	0.8	14	0.5	85.7	-60
Instituciones de atención de servicios educativos	31	0.7	13	0.5	76.9	-58.1

Cuadro 18 Canalizaciones mediante oficio según temas, comparativo 2008-2009 (*continuación*)

Temas	Total de canalizaciones 2008		Total de canalizaciones 2009			
	Total	%	Total	%	Peticionarias (%)	% Diferencia
Instituciones de apoyo a la vivienda	27	0.6	12	0.4	50	-55.6
Instituciones de atención al transporte público	13	0.3	13	0.5	23.1	0
Instituciones de apoyo contra las adicciones	4	0.1				
Asuntos agrarios y ambientales	3	0.1				
Total	4 411	100	2 835	100	56.2	-35.7

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

Como se observa, durante el año que se informa se registró una disminución en la elaboración de oficios de canalización. Lo anterior se debe a que el cambio de sede implicó un decrecimiento de la afluencia de las y los peticionarios a las oficinas de la Comisión. Asimismo, la ciudad de México enfrentó una epidemia de influenza AH1N1, la cual implicó la disminución general de los servicios de la Comisión dada la baja en la afluencia de personas. A pesar de ello la CDHDF se mantuvo en funciones.

Tanto en 2008 como en 2009, la *representación legal gratuita* continuó siendo el servicio que la mayor parte de las y los peticionarios requirieron, con 29% y 32.3% respectivamente; seguida de la asistencia a las víctimas del delito con 29.5% en este año. Lo anterior refleja una fuerte problemática relacionada estrechamente con la procuración y administración de justicia que deja en un estado de vulnerabilidad a las personas que se ven enfrentadas en dichos ámbitos. En este tipo de temáticas se puede apreciar que las mujeres son quienes principalmente necesitan este tipo de orientaciones, con 59.2% para la representación legal gratuita y 59.6% para la asistencia a víctimas del delito: ello significa que aproximadamente seis de cada 10 mujeres se hallan en una posición de doble vulnerabilidad de sus garantías fundamentales.

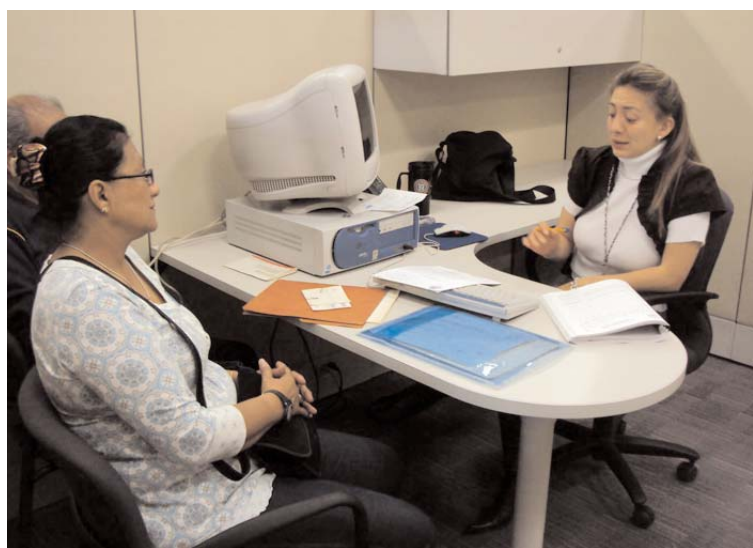
Uno de los temas en que los hombres tienen mayor incidencia es el relacionado con el apoyo al empleo o conflictos laborales, con 9.7% de las canalizaciones. Los hombres presentaron la mayor incidencia con 54% de un total de 274 canalizaciones; en estos casos se trató en su mayoría de asistencia por la falta de empleo o de apoyo para la resolución de conflictos con los empleadores.

Finalmente tenemos que, en su conjunto, el resto de las temáticas representaron 28.6% de las 2 835 canalizaciones con oficio emitidas en 2009. Ello es una muestra de la confianza que la CDHDF ha consolidado dentro de la ciudadanía ya que, a pesar de tratarse de problemáticas no relacionadas con el ámbito de su competencia, se acercan a este organismo en busca de una opción que les ayude en su resolución.

Vinculación con diversas instituciones y seguimiento de casos atendidos

Al inicio de este capítulo se habló de la importancia que tiene para esta Comisión la prevención, motivo por el cual a lo largo de 2009 la CDHDF trabajó íntimamente con las diversas autoridades y OSC a las que se envían

Las inspecciones llevadas a cabo por parte de las y los visitadores orientadores representan una gran herramienta para la protección y defensa de los derechos humanos.



los oficios de canalización producto de hechos que no son de su competencia a través de su Programa de Seguimiento a Oficios. Esto, aunque no sea bien entendido por algunas autoridades, al final de cuentas resulta en beneficio de las y los ciudadanos e incluso de la propia gestión gubernamental, toda vez que al darse la atención adecuada se evita que un asunto de resolución sencilla trascienda a un procedimiento de queja. A continuación se desglosan las principales instituciones a las que les fueron dirigidas las canalizaciones:

Cuadro 19 Principales instituciones a las cuales fueron dirigidas las canalizaciones emitidas por la CDHDF, comparativo 2008-2009

Autoridad	Total de canalizaciones 2008		Total de canalizaciones 2009		Peticionarias (%)
	Total	%	Total	%	
Dirección General de Derechos Humanos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	1 117	25.3	809	28.5	59.2
Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario	659	14.9	399	14.1	68.7
Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	389	8.8	297	10.5	55.2
Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo	378	8.6	206	7.3	49.5
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	263	6	126	4.4	64.3
Instituto Mexicano del Seguro Social	106	2.4	35	1.2	45.7
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	69	1.6	26	0.9	50
Tribunal de lo Contencioso Administrativo	54	1.2	38	1.3	39.5
Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (Inapam)	52	1.2	15	0.5	46.7
Instituto Federal de Defensoría Pública	49	1.1	78	2.8	42.3
Otras instituciones*	1 275	28.9	806	28.4	50.7
Total	4 411	100	2 835	100	56.2

* Esta categoría agrupa a 241 instancias de gobierno.

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

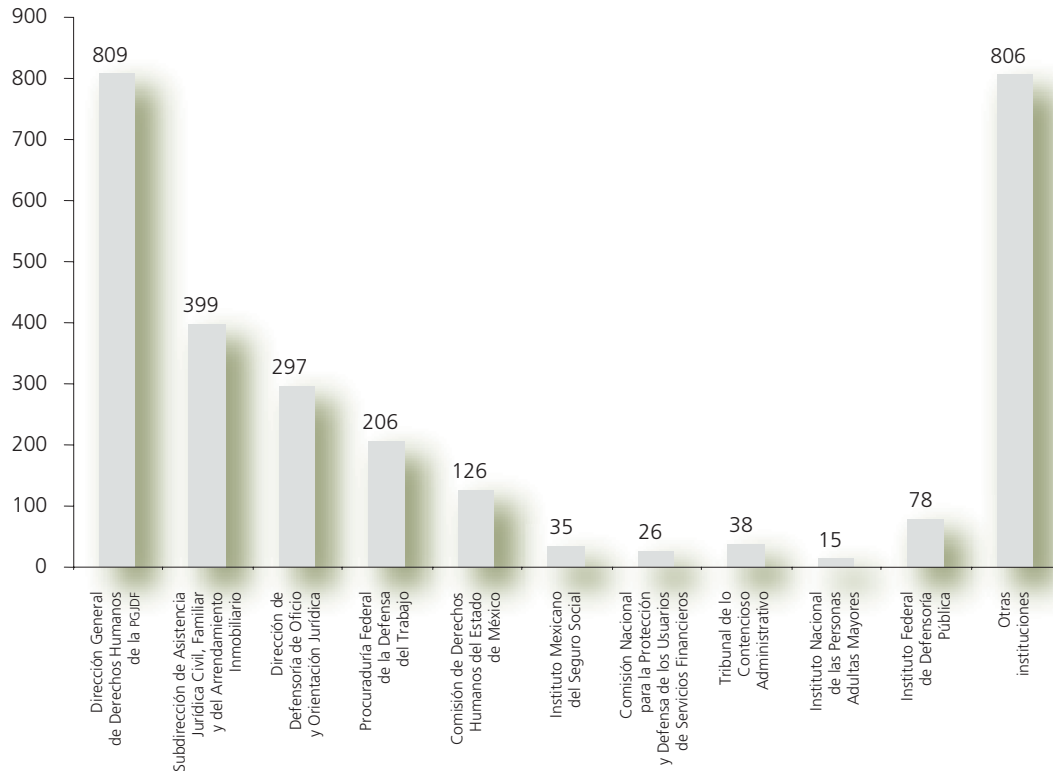
Como podemos observar, la instancia a la que se le ha requerido un mayor apoyo es la Dirección General de Derechos Humanos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, con un total de 809 peticiones por escrito. Estos casos se relacionan principalmente con hechos que pudieran constituir un delito donde las peticionarias y los peticionarios pudieran tener la calidad de víctimas del delito o de probables responsables.

En seguida se encuentra la Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario con 14.1% del total de canalizaciones de 2009. Cabe destacar que en este rubro se presentó la incidencia más elevada por parte de las mujeres con 68.7% del total. Es importante también recalcar que las problemáticas que se presentan están relacionadas fundamentalmente con asuntos de carácter civil o familiar, con juicios de divorcio, guarda y custodia, pensión alimenticia y testamentarios, entre otros.

En la tercera posición esta la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica, con un total de 297 canalizaciones que representan 10.5% del total en 2009. Estas solicitudes abarcan asuntos de materia penal y en su mayoría se refieren al derecho a la debida defensa y seguridad jurídica, donde las o los peticionarios tienen, por lo general, calidad de inculpadados.

Estas fueron las principales autoridades a quienes se solicitó apoyo para la debida asistencia a las personas que acudieron a la CDHDF en busca de una solución o alternativa a sus problemáticas no relacionadas con la competencia de este organismo, las cuales representan 53.1% del total de 2 835 oficios enviados durante 2009.

Gráfico 4 Principales instituciones a donde se canalizó a las personas mediante oficio, 2009



* La categoría de Otras instituciones agrupa a 149 instancias de gobierno (un promedio de cinco canalizaciones por institución).

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

Monitoreo de medios de comunicación

Otro mecanismo del que se vale la CDHDF para la prevención o la atención inmediata de violaciones a derechos humanos se centra en la continua revisión y valoración de notas informativas provenientes de todos los medios de comunicación, las cuales son monitoreadas a través de la síntesis y las notas de medios generadas por la Dirección General de Comunicación Social (DGCS) y enviadas a la DGQYO para su pronta atención.

A partir de lo detectado en las notas informativas se traza la línea de acción, según el caso en particular, y su seguimiento por parte de la DAO; de acuerdo con las exigencias del caso se determinará realizar contacto inmediato con la autoridad implicada, enviar medidas preventivas, notificar los hechos a la autoridad competente o iniciar una investigación de oficio, previo acuerdo con la visitaduría general a la que corresponda.

Gracias al monitoreo, seguimiento y atención a las notas de medios o comunicados de prensa, se ha logrado prevenir que ocurran actos violatorios de derechos humanos.

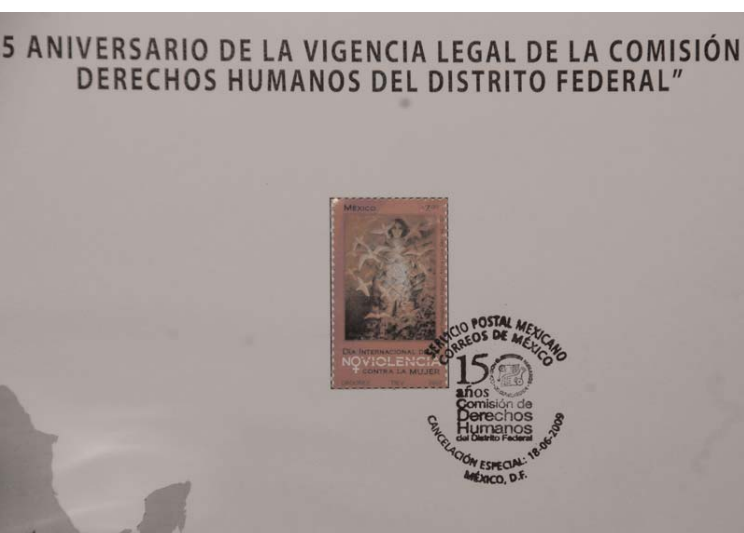


Cuadro 20 Notas de medios de comunicación evaluadas y gestiones de prevención con autoridades, 2009

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 peticionarios(as) que acuden a este organismo	Total
Enero	114	12	2	128	5	1	134
Febrero	90	5	12	107			107
Marzo	105	8	13	126	1		127
Abril	76	8	5	89	2		91
Mayo	46	6	2	54	1	1	56
Junio	49	7	6	62			62
Julio	61	2	6	69			69
Agosto	28	3	1	32			32
Septiembre	63	4	4	71	4		75
Octubre	88	7	16	111	5		116
Noviembre	67	11	6	84	2		86
Diciembre	46	2	5	53			53
Total	833	75	78	986	20	2	1 008

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

Como podemos observar en el cuadro anterior, durante 2009 se evaluaron 1 008 notas informativas, de las cuales en 78 se determinó llevar a cabo gestiones ante las autoridades; asimismo, 75 notas derivaron en investigaciones de oficio.



Como parte de los festejos del 15 Aniversario de la CDHDF, en junio de 2009 se llevó a cabo la Cancelación Especial del sello denominado 15 Aniversario de la Vigencia Legal de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Remisiones

Anteriormente se mencionó que existen casos donde las y los peticionarios exponen problemáticas que incurrir en hechos presuntamente violatorios de derechos humanos por el ejercicio indebido del poder por parte de autoridades federales o estatales. Por ello la CDHDF elabora y tramita el servicio denominado *remisión*, el cual es enviado al organismo protector de derechos humanos correspondiente para que conozca e investigue estos actos presuntamente violatorios.

Cuadro 21 Remisiones turnadas por la CDHDF según organismo público defensor de los derechos humanos, comparativo 2008-2009

Organismo	2008		Remisiones		Peticionarias (%)
		%	2009	%	
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	1 139	81.8	1 068	82.2	56.2
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	156	11.2	104	8	57.7
Comisión para la Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Oaxaca	14	1	11	0.8	36.4
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	12	0.9	18	1.4	50
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo	12	0.9	4	0.3	50
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	8	0.6	12	0.9	75
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Sonora	6	0.4	2	0.2	100
Comisión de los Derechos Humanos de Chiapas	5	0.4	12	0.9	33.3
Comisión de Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero	5	0.4	11	0.8	54.5
Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Michoacán	4	0.3	3	0.2	66.7
Comisión Estatal de Derechos Humanos Querétaro	3	0.2	3	0.2	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo	3	0.2	2	0.2	100
Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí	3	0.2			
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California Sur	3	0.2			
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato	2	0.1	6	0.5	66.7
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco	2	0.1	4	0.3	50
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos	2	0.1	2	0.2	50
Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa	2	0.1	2	0.2	50
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz	1	0.1	5	0.4	80
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas	1	0.1	4	0.3	50
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tlaxcala	1	0.1	3	0.2	
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche	1	0.1	2	0.2	50
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila	1	0.1	2	0.2	50
Comisión Estatal de Derechos Humanos Durango	1	0.1	2	0.2	100
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima	1	0.1	1	0.1	100
Comisión de Defensa de los Derechos Humanos para el Estado de Nayarit	1	0.1	1	0.1	100
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León	1	0.1	1	0.1	100
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua	1	0.1	1	0.1	
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Zacatecas	1	0.1	1	0.1	
Procuraduría de los Derechos Humanos y Protección Ciudadana del Estado de Baja California	1	0.1	1	0.1	
Consejo para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal			6	0.5	16.7
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tabasco			2	0.2	50
Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Baja California			2	0.2	50
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Aguascalientes			1	0.1	
Total	1 393	100	1 299	100	55.7

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

En el periodo que se reporta, la CDHDF tramitó un total de 1 299 remisiones, lo que significa un decremento de 6.7% con respecto a las tramitadas en 2008 (1 393). Nuevamente se puede observar que en 55.7% de los casos las mujeres recibieron este tipo de servicio.

La autoridad con mayor incidencia en este año fue la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), ya que concentra 82.2% de las 1 299 remisiones; ello significa que ocho de cada 10 casos fueron remitidos a este organismo. En segundo lugar está la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, instancia que tuvo 8% del total de remisiones tramitadas, las cuales fueron formuladas en su mayoría por mujeres, quienes integran 57.7% de esos casos.

Ambos organismos protectores de derechos humanos conforman 90.2% de las remisiones emitidas por la CDHDF; ello es un indicador de la confianza que la ciudadanía ha depositado en este organismo, independientemente de su lugar de residencia.

Cuadro 22 Remisiones turnadas por la CDHDF según organismo público defensor de los derechos humanos y personas atendidas, 2009

Organismo	Remisiones 2009		Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos			
	Total	%	Usuarías y usuarios Subtotal	Usuarías (%)	Colectivos Subtotal	%
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	1 068	82.2	1 582	50.1	87	82.9
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	104	8	165	43.6	8	7.6
Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	18	1.4	17	47.1	1	1
Comisión de los Derechos Humanos de Chiapas	12	0.9	20	25	3	2.9
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	12	0.9	20	40	1	1
Comisión para la Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Oaxaca	11	0.8	20	20		
Comisión de Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero	11	0.8	20	30	1	1
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato	6	0.5	13	38.5		
Consejo para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal	6	0.5	6	33.3		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz	5	0.4	9	33.3	1	1
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Hidalgo	4	0.3	8	62.5		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco	4	0.3	8	37.5	1	1
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas	4	0.3	6	50		
Comisión Estatal de los Derechos Humanos en Michoacán	3	0.2	4	75	1	1
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tlaxcala	3	0.2	8	12.5		
Comisión Estatal de Derechos Humanos Querétaro	3	0.2	5	20		
Comisión Estatal de Derechos Humanos Durango	2	0.2	4	75		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila	2	0.2	3	33.3		
Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Baja California	2	0.2	3	66.7		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo	2	0.2	4	50		
Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa	2	0.2	3	33.3		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Sonora	2	0.2	1	0	1	1
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Tabasco	2	0.2	4	25		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos	2	0.2	3	66.7		

Cuadro 22 Remisiones turnadas por la CDHDF según organismo público defensor de los derechos humanos y personas atendidas, 2009 (continuación)

Organismo	Remisiones 2009		Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos			
	Total	%	Usuarías y usuarios		Colectivos	
			Subtotal	Usuarías (%)	Subtotal	%
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche	2	0.2	7	28.6		
Procuraduría de los Derechos Humanos y Protección Ciudadana del Estado de Baja California	1	0.1	1	0		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Zacatecas	1	0.1	1	0		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Aguascalientes	1	0.1	2	50		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua	1	0.1	1	0		
Comisión de Defensa de los Derechos Humanos para el Estado de Nayarit	1	0.1	2	50		
Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León	1	0.1	5	20		
Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima	1	0.1	1	0		
Total	1 299	100	1 956	48	105	100

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

Ahora bien, de las 1 299 remisiones tramitadas durante 2009, la CDHDF benefició a un total de 105 grupos o colectivos y a 1 956 personas, de las cuales 48% eran mujeres. Esto reafirma la participación de las mujeres como las principales protectoras de los derechos humanos, ya que en el porcentaje del cuadro anterior se aprecia que 55.7% de las remisiones se realizaron a solicitud de este sector. Lo anterior demuestra el rol que desempeña actualmente la mujer como promotora y defensora de los derechos humanos.

Cuadro 23 Remisiones a otros organismos públicos defensores de derechos humanos donde las y los peticionarios refirieron tener un domicilio distinto al Distrito Federal, 2009

Estado	Total 2008	Remisiones		Peticionarias (%)
		%	Total 2009	
Estado de México	283	76.1	223	67
Oaxaca	12	3.2	7	2.1
Hidalgo	12	3.2	4	1.2
Jalisco	8	2.2	6	1.8
Veracruz	6	1.6	11	3.3
Michoacán	6	1.6	7	2.1
Morelos	6	1.6	2	0.6
Guerrero	5	1.3	8	2.4
Quintana Roo	5	1.3		
Puebla	4	1.1	12	3.6
Chiapas	4	1.1	6	1.8
Guanajuato	3	0.8	5	1.5
Tlaxcala	3	0.8	3	0.9
Baja California Sur	3	0.8	1	0.3
Tamaulipas	2	0.5	5	1.5
Nuevo León	2	0.5	4	1.2
Tabasco	2	0.5	4	1.2
San Luis Potosí	1	0.3	4	1.2
Coahuila	1	0.3	2	0.6
Nayarit	1	0.3	2	0.6

Cuadro 23 Remisiones a otros organismos públicos defensores de derechos humanos donde las y los peticionarios refirieron tener un domicilio distinto al Distrito Federal, 2009 (*continuación*)

Estado	Remisiones		Peticionarias	
	Total 2008	%	Total 2009	%
Sonora	1	0.3	2	0.6
Zacatecas	1	0.3	2	0.6
Sinaloa	1	0.3	1	0.3
Durango			3	0.9
Campeche			2	0.6
Colima			2	0.6
Aguascalientes			1	0.3
Baja California Norte			1	0.3
Chihuahua			1	0.3
Querétaro			1	0.3
Yucatán			1	0.3
Total	372	100	333	100

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

Respecto a las personas a quienes se brindó el servicio de remisión, tenemos que en 333 casos manifestaron tener su lugar de residencia fuera del Distrito Federal; 67% de los casos corresponden a personas que viven en el Estado de México, explica porqué este organismo protector de los derechos humanos es el segundo con más incidencia durante 2009. Bajo esta misma lógica tenemos el caso de las personas que radican en Puebla pero que solicitaron los servicios de esta Comisión, las cuales equivalen a 3.6% de las personas que refieren tener su lugar de residencia en una entidad federativa distinta del Distrito Federal. Lo anterior expresa el impacto que tiene en las personas la labor realizada por parte de la CDHDF en cuanto a la difusión y promoción de los derechos humanos.

Servicios de competencia

La DGQYO, como el área responsable de los procesos administrativos relativos a la admisibilidad de los casos denunciados por las y los peticionarios, toma como referencia su Ley y Reglamento Interno para valorar los hechos que fueron de su competencia y que concluyeron en el registro de un expediente de queja.

Esta dirección lleva a cabo todos los procesos administrativos que tienen relación con la admisibilidad de las usuarias y los usuarios, y la documentación que presentan para el seguimiento de sus casos, con el fin de turnarla a las diferentes áreas de la institución, según su competencia. Es importante mencionar que es atribución de la DAI la valoración, determinación y el registro de toda documentación para turnarla, según corresponda, a las diversas áreas de la Comisión y, en casos de competencia, a las visitadurías generales.

Además, la DGQYO es la responsable de operar el Sistema Integral de Gestión de Información (Siigesi) con la finalidad de proporcionar información a todas las áreas de la Comisión, a las autoridades y a las instituciones externas, así como a investigadores, académicos y ciudadanos. Esto coloca a la CDHDF como un órgano garante de la transparencia al coadyuvar en la pronta respuesta de las solicitudes de información pública relacionadas con la prestación de servicios a las personas.

En este apartado abordaremos los resultados de los procedimientos relacionados con la admisibilidad de la queja y la atención brindada a las solicitudes de información pública durante 2009.

Comparativo histórico anual de quejas registradas

No obstante la contingencia por la epidemia de influenza AH1N1 y el cambio de instalaciones de la CDHDF, 2009 se ubica como el segundo año con el mayor registro de quejas en su historia, tan sólo después de 2005. Las quejas registradas tuvieron un incremento de 4.5% con respecto a las registradas el año anterior.

Cuadro 24 Quejas registradas en la CDHDF por mes y año, comparativo 1993-2009

Año	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total por año
1993	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	21	331	352
1994	103	147	177	185	283	265	241	274	291	331	394	255	2 946
1995	294	382	445	388	419	481	449	501	462	444	481	308	5 054
1996	404	478	469	427	590	447	470	493	486	814	616	442	6 136
1997	501	515	430	622	502	547	557	417	430	565	339	324	5 749
1998	407	368	471	434	514	486	433	430	405	502	459	438	5 347
1999	527	539	609	551	550	523	703	632	542	717	630	525	7 048
2000	461	532	566	561	523	553	527	502	377	477	466	332	5 877
2001	344	444	486	530	568	528	506	490	450	753	616	391	6 106
2002	467	517	452	588	576	496	490	512	610	643	515	398	6 264
2003	447	444	475	390	483	495	514	428	451	452	479	394	5 452
2004	376	465	658	538	561	619	611	659	614	654	614	576	6 945
2005	610	682	832	779	809	810	799	842	813	928	827	616	9 347
2006	665	597	764	636	680	598	533	1 457*	702	552	464	407	8 055
2007	592	599	721	579	712	726	606	655	586	694	595	620	7 685
2008	575	595	546	630	642	647	789	640	714	702	660	674	7 814
2009	692	701	755	676	678	740	700	624	620	714	674	594	8 168
Total histórico													104 345

La cifra resaltada corresponde a la cantidad más alta en el año.

* 904 de las 1 457 quejas registradas en agosto de 2006 corresponden al bloqueo de Paseo de la Reforma.

Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información (1993-2004 Clipper/2005-2009 Siiges).

En enero y febrero de 2009 se registraron las cifras más altas para el mismo mes en la historia de la Comisión. Estos datos permiten afirmar que esta institución se ha consolidado, ya que el incremento en el número de personas que solicitan sus servicios es un indicador importante de la efectividad que se le atribuye a su actuación. De esta forma se puede decir que se han mantenido estándares de confianza relativamente altos entre la población que habita y transita en la ciudad de México.

Históricamente el registro de quejas se presenta como una línea ascendente; aunque con decrementos importantes, es posible vislumbrar su crecimiento sostenido, como se presenta en el gráfico 5.

Los últimos cuatro años (2006-2009) las quejas han registrado un crecimiento sostenido, superior a las siete mil; este hecho no se observaba en los primeros años de labor de la Comisión, con excepción de 1999, en que apenas se rebasó esa cifra.

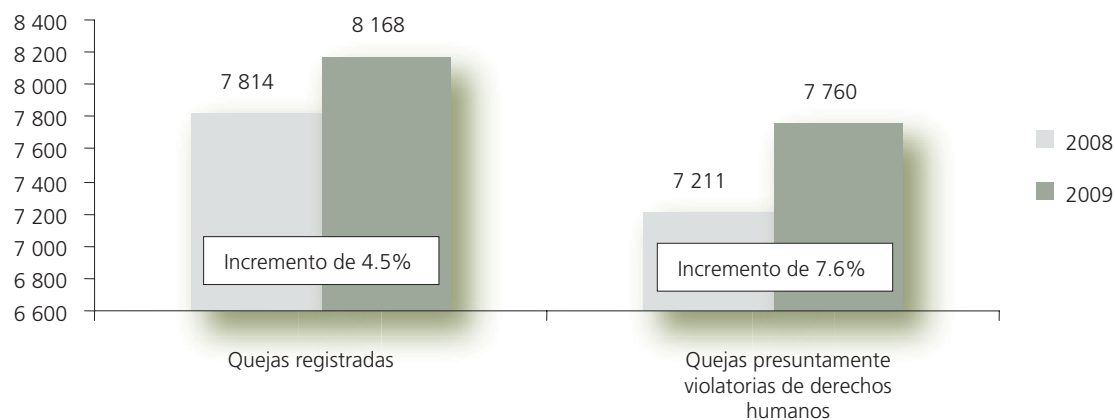
De las 8 168 quejas registradas en 2009 por la DGQYO, 7 760 se registraron como presuntamente violatorias de los derechos humanos. Éstas representaron 95.9% del total de las quejas registradas, en tanto que para 2008 significaron 92.28 por ciento.

Gráfico 5 Tendencia de quejas registradas, comparativo 1993-2009



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

Gráfico 6 Total de quejas registradas y quejas calificadas como presuntamente violatorias de derechos humanos, comparativo 2008-2009



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

ADMISIBILIDAD Y REGISTRO DE QUEJAS

En la DGQYO se encuentra la DAI, instancia encargada de recibir, registrar y valorar toda la documentación que se recibe en la CDHDF, sea de peticionarias y peticionarios, autoridades u otras instituciones. Esta dirección tiene a su cargo la elaboración de informes y reportes sobre la gestión de asuntos de la Comisión; además, brinda apoyo a las visitadurías generales en lo que se refiere a la documentación de los expedientes y a su puntual seguimiento.

Oficialía de Partes

Un área especialmente dinámica de la DGQyO es la Oficialía de Partes. La Ley de la CDHDF la constituye como única responsable de recibir oficialmente la documentación sustantiva de este organismo. Para este fin, cada escrito es valorado, clasificado, registrado en el sistema, y distribuido en tiempo y forma de conformidad con las disposiciones legales y administrativas establecidas, observando absoluta discreción en los contenidos de los 56 474 documentos recibidos durante el 2009.

Otra de las características de la Oficialía de Partes es prestar atención directa al público; por tanto, observa como premisa principal ofrecer una atención ágil a todas las personas, canalizándolas de manera eficiente para que reciban la atención adecuada en el área que corresponde a cada asunto. Esta visión del trabajo es especialmente notable si se considera la intensa actividad del área. Para apreciar mejor su dinámica se propone dividir los 56 474 documentos recibidos durante el año entre el promedio de días hábiles de cada año (260); así se observa que se reciben 217 documentos diarios; es decir, prácticamente se da ingreso oficial a un documento cada dos 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 56 474 documentos tramitados, 68.66% corresponde a los relacionados con comunicados remitidos a la autoridad para dar respuesta a investigaciones de queja, seguimiento de recomendaciones, remisiones o canalizaciones. Asimismo, 24.26% corresponde a documentación remitida por las y los peticionarios a través de las distintas vías de entrada.

Entre las funciones de la Oficialía de Partes están 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 2009 se atendieron 24 asuntos remitidos por integrantes de órganos legislativos. De ellos, ocho procedieron para dar registro a una queja por presuntas violaciones a derechos humanos; dos asuntos fueron remitidos a la CNDH y uno más a la Comisión para la Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Oaxaca, por ser del ámbito de su competencia; ocho se tramitaron como aportación a un expediente de queja, y en los cinco asuntos restantes se orientó y canalizó a las y los peticionarios por tratarse de asuntos de no competencia de esta Comisión.

Cuadro 25 Asuntos remitidos por integrantes de la Cámara de Diputados durante las LX y LXI Legislaturas según grupo parlamentario, 2009

Grupo parlamentario	Expedientes de queja	Remisión a la CNDH	Remisión a la Cdhoax	Aportación a expediente de queja	Orientación
Partido Acción Nacional (PAN)	1	1		2	
Partido de la Revolución Democrática (PRD)				2	2
Partido Revolucionario Institucional (PRI)	1			1	
Partido el Trabajo (PT)			1		
Total	2	1	1	5	2

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

Cuadro 26 Asuntos remitidos por integrantes de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal durante las IV y V Legislaturas según grupo parlamentario, 2009

Grupo parlamentario	Expedientes de queja	Remisión a la CNDH	Aportación a expediente de queja	Orientación
Partido Acción Nacional (PAN)	3		2	1
Partido de la Revolución Democrática (PRD)	3		1	1
Coalición Parlamentaria Social Demócrata		1		
Total	6	1	3	2

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

Cuadro 27 Asunto remitido por una persona integrante del Senado de la República durante la LXI Legislatura según grupo parlamentario, 2009

Grupo parlamentario	Orientación
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

Durante 2009 la DAI, a través de la Subdirección de Información, verificó periódicamente que el contenido de datos capturados en los diferentes campos del Siigesi se haya registrado de forma correcta. Dicha información se sistematizó con el fin de estar en posibilidad de conocer cuántos y cuáles fueron los servicios que brindó la CDHDF a las y los usuarios. Asimismo, se atendieron diversas solicitudes de información tanto de los órganos y áreas de apoyo de esta Comisión como de autoridades, diferentes organismos, peticionarias, peticionarios y las que ingresan a través de la OIP.

Se llevaron a cabo varias reuniones de trabajo con los integrantes del Programa de Defensa para adecuar, adicionar o modificar algunos campos del Siigesi con el objeto de brindar un mejor servicio a las y los peticionarios y hacer más accesible la consulta de la información.

Es importante destacar que en el año que se informa se elaboró el instrumento del perfil sociodemográfico de las presuntas víctimas de violaciones a derechos humanos, así como sus lineamientos de aplicación, el cual entró en vigor en 2010.

La Subdirección de Información de la DAI participó de manera directa en la elaboración del informe de gestión de la CDHDF (del periodo comprendido entre 2001 y septiembre de 2009), proporcionando información tanto cuantitativa como cualitativa sobre las actividades y servicios que realizó la CDHDF durante ese periodo. Asimismo, se presentó la georeferenciación de las presuntas violaciones a derechos humanos come-

tidas por autoridades, y los principales derechos vulnerados por delegación y por colonia en casos relacionados con detenciones arbitrarias (toda esta información corresponde a 2008).

Cuadro 28 Informes emitidos según área o producto de la CDHDF, 2009

Área/Producto	Informes 2009
Dirección General de Comunicación Social	232
Visitadurías Generales	227
Dirección General de Quejas y Orientación	375
Presidencia de la CDHDF	263
Oficina de Información Pública	69
Secretaría Técnica	18
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	25
Dirección Ejecutiva de Investigación y Desarrollo Institucional	14
Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos	8
<i>Informe anual 2008</i>	1
Informe para comparecencia del presidente de la Comisión ante la ALDF	1
Informe estadístico 2008	1
<i>Informe estadístico de mujeres 2008</i>	1
Primer informe trimestral ante el Consejo de la CDHDF, 2009	1
Informe semestral ante el Consejo de la CDHDF, 2009	1
Tercer informe trimestral ante el Consejo de la CDHDF, 2009	1
Insumos para el informe de gestión	1
Georeferenciación de las QPV* de derechos humanos	1
Georeferenciación de las QPV* de derechos humanos por colonia: detención arbitraria	1
Total	1 241

* QPV: quejas presuntamente violatorias.

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

Cuadro 29 Informes emitidos a autoridades durante 2009

Organismo o autoridad	2009
Subsecretaría de Gobierno	108
Consejo para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal	7
Secretaría de Desarrollo Social	10
Instituto Nacional de Estadística y Geografía	3
Secretaría de Salud	1
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	5
Observatorio Ciudadano de la Ciudad de México	1
Tribunal Superior de Justicia	1
Total	136

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

Monitoreo de medios masivos de comunicación

La DGQyO, a través de la DAI, dio seguimiento diario a las notas periodísticas contenidas en la síntesis informativa que la DGCS concentra y le remite. Cabe hacer mención de que cada una de ellas fue valorada y de que se remitieron 945 a diversas áreas de la CDHDF, según contenido, para darles la debida atención.

Esta tarea hace posible que la información fluya los 365 días del año, y permite que la CDHDF intervenga oportunamente para evitar, si el caso lo amerita, la consumación de violaciones a los derechos humanos, ya sea

aportando información a expedientes de queja ya registrados o con notas periodísticas que se presentan y proponen para que las visitadurías generales inicien investigaciones de oficio en el ámbito de su competencia.

Cuadro 30 Notas informativas provenientes de los medios masivos de comunicación y turnadas a los órganos y áreas de la CDHDF, 2009

Intención	Primera Visitaduría General	Segunda Visitaduría General	Tercera Visitaduría General	Cuarta Visitaduría General	Dirección de Atención y Orientación**	Unidad de Recepción y Trabajo Social	Relatoría para la Libertad de Expresión***	Dirección Ejecutiva de Seguimiento	Total
Consideración de inicio de investigaciones de oficio	11	15	35	23	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	84
Para conocimiento	97	127	230	61	3	4	12	54	588
Aportación a expedientes*	70	47	71	85	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	273
Total	178	189	336	169	3	4	12	54	945

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 y Atención a Defensoras y Defensores de Derechos Humanos.

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

Servicios proporcionados



Los servicios de competencia de la CDHDF contemplan todo lo relacionado con el registro, la investigación y el trámite de los expedientes de queja.

Durante 2009 se brindaron 13 848 servicios de competencia, lo que representa un incremento de 5.4% respecto del año anterior. Dicho incremento se reflejó en los servicios de suplencia de queja, curso de queja, revisión de escrito, aportaciones, información sobre la CDHDF, y las investigaciones iniciadas de oficio por las visitadurías generales. En cuanto a este último servicio, se destaca un crecimiento de 81.3% con respecto a 2008, lo que significa que aun cuando las y los peticionarios no formulen sus quejas, esta Comisión está siempre al pendiente de lo que ocurre en la ciudad respecto al ámbito de su competencia.

Cuadro 31 Servicios de competencia brindados y porcentaje de peticionarias, comparativo 2008-2009

Tipo de servicio en asuntos de competencia	Servicios			Peticionarias (%)		Atenciones iniciadas por la CDHDF (%)
	Total 2008	Total 2009	%			
Suplencia de queja	5 900	6 045	43.7	57.8		
Curso de queja	4 236	4 462	32.2	57.6		
Revisión de escrito	1 828	1 966	14.2	42.8		
Aportación	485	564	4.1	62.4		0.5
Información sobre la CDHDF	362	449	3.2	61.5		
Asesoría para formular escrito	207	166	1.2	54.8		
Investigación de oficio*	86	156	1.1			100
Medida preventiva	32	39	0.3	7.7		76.9
Suplencia de deficiencia de queja		1	0			
Total	13 136	13 848	100	55.1		1.4

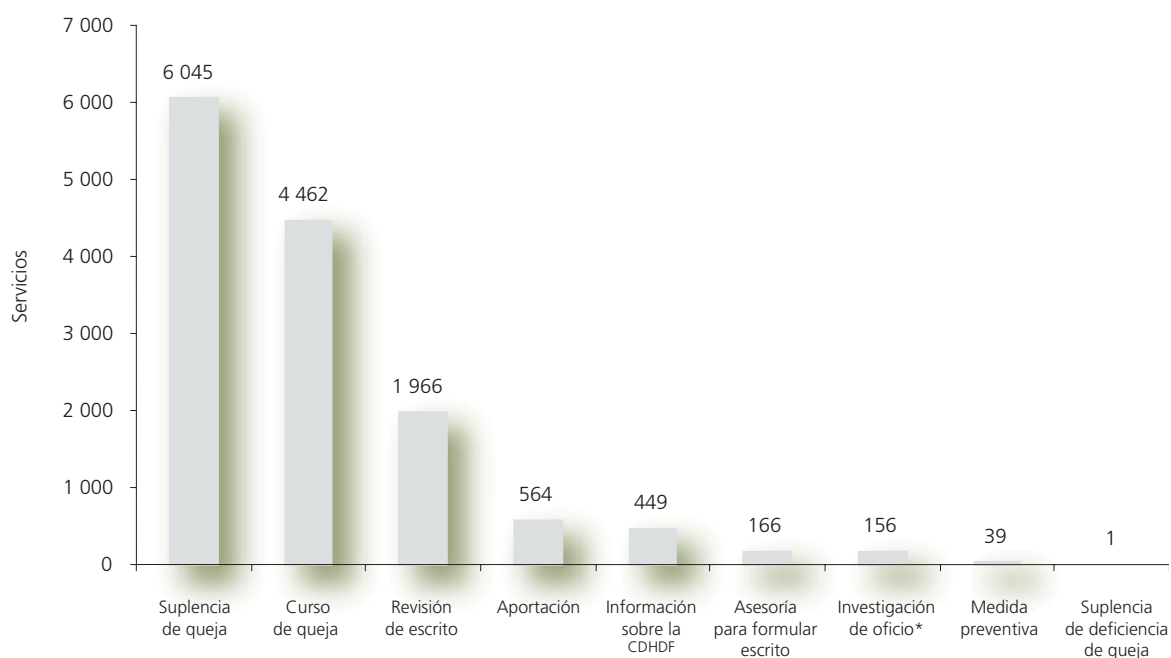
* En este rubro se consideran las gestiones iniciadas por la CDHDF por conocimiento de hechos o denuncias donde la persona no se identifica.

n. a.: No aplica.

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

La suplencia de queja continúa siendo el primer servicio proporcionado con 6 045 incidencias que representan 43.7% del total de servicios proporcionados, en tanto que en 2008 representó 44.9%. Las mujeres continúan desempeñando un papel muy activo como peticionarias; 57.8%, es decir, dos de cada tres, solicitó algún servicio de la competencia de esta Comisión.

El curso de la queja es el segundo servicio que se ha proporcionado con 4 462 incidencias que representan 32.2% de los servicios de competencia, cifra que se mantiene constante con respecto al año anterior. Nuevamente las mujeres son las que tienen un mayor porcentaje de participación como peticionarias con 57.6 por ciento.

Gráfico 7 Servicios proporcionados en asuntos de competencia, 2009

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

La revisión de escrito mantiene una situación similar al curso de la queja; si bien presenta un incremento con respecto al año anterior, continúa manteniéndose en un porcentaje mayor a 10%, en 2008 con 13.9% y en 2009 con 14.2%. La participación de las mujeres es de 42.8%; es decir, de cada dos personas peticionarias que solicitan este servicio, una es mujer.

Personas agraviadas involucradas en los servicios proporcionados en asuntos de competencia

Como ya fue comentado, los servicios de competencia se incrementaron en el año que se informa. De la misma forma, los grupos o colectivos de personas en calidad de agraviadas y agraviados, relacionados en las quejas que se registraron en este periodo, presentaron un incremento de 31% con respecto a 2008. Los servicios de suplencia de queja y revisión de escritos se mantuvieron como los de mayor incidencia; es decir, fueron los más utilizados para formular sus peticiones. Entre estos colectivos de personas destacan internas e internos de diferentes centros de reclusión, personas menores de edad, jóvenes, comerciantes, trabajadoras y trabajadores sexuales, y usuarios de centros de asistencia e integración social, entre otros.

Cuadro 32 Personas agraviadas, porcentaje de mujeres y colectivos agraviados según los servicios brindados en asuntos de competencia, 2009

Tipo de servicio en asuntos de competencia	Personas agraviadas y colectivos agraviados				
	Usuaris y usuarios			Colectivos	
	Total 2009	%	Mujeres (%)	Total	%
Suplencia de queja	8 715	50.5	37.9	342	39.8
Curso de queja	3 907	22.6	53.3	11	1.3
Revisión de escrito	3 104	18	40.6	374	43.5
Aportación	726	4.2	45.2	18	2.1
Información sobre la CDHDF	467	2.7	56.5		
Asesoría para formular escrito	191	1.1	40.8		
Investigación de oficio	126	0.7	27	89	10.3
Medida preventiva	15	0.1	40	26	3
Suplencia de deficiencia de queja	1	0	0		
Total	17 252	100	42.7	860	100

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

Servicios de competencia según lugar de atención de la CDHDF

Para 2009 los servicios proporcionados en las unidades desconcentradas representan 20.4% del total de asuntos de competencia atendidos. A diferencia de 2008, la Unidad Sur presentó un incremento de casi 50% en cuanto a servicios de competencia se refiere a los trabajos de vinculación con autoridades, OSC y ciudadanía. Las unidades desconcentradas han acercado a la Comisión a la población para brindarle el servicio que requiera, no solamente formulando quejas sino también las demás que se pueden observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 33 Servicios proporcionados en asuntos de competencia según sede de la CDHDF donde fueron proporcionados, 2009

Servicio	Servicios proporcionados 2009		Oficina sede		Unidad Norte		Unidad Oriente		Unidad Poniente		Unidad Sur	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Suplencia de queja	6 045	43.7	5 178	47	182	36.5	201	41.8	181	22.5	303	29.2
Curso de queja	4 462	32.2	2 954	26.8	231	46.4	248	51.6	499	62.1	530	51

Cuadro 33 Servicios proporcionados en asuntos de competencia según sede de la CDHDF donde fueron proporcionados, 2009 (continuación)

Servicio	Servicios proporcionados 2009		Oficina sede		Unidad Norte		Unidad Oriente		Unidad Poniente		Unidad Sur	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Revisión de escrito	1 966	14.2	1 904	17.3	11	2.2	17	3.5	19	2.4	15	1.4
Aportación	564	4.1	502	4.6	11	2.2	5	1	20	2.5	26	2.5
Información sobre la CDHDF	449	3.2	181	1.6	59	11.8	2	0.4	55	6.8	152	14.6
Asesoría para formular escrito	166	1.2	114	1	4	0.8	7	1.5	29	3.6	12	1.2
Investigación de oficio	156	1.1	156	1.4								
Medidas preventivas	39	0.3	37	0.3			1	0.2			1	0.1
Suplencia de deficiencia de queja	1	0	1	0								
Total	13 848	100	11 027	100	498	100	481	100	803	100	1 039	100

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

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

Las unidades desconcentradas se han colocado como instancias que le permiten a la ciudadanía acceder a los servicios que brinda la CDHDF. En 2009, la suplencia de queja es el servicio que se ha brindado con mayor frecuencia, con 74%. Destaca el trabajo la Unidad Sur, donde se brindó 3.89% de los servicios proporcionados.

Cuadro 34 Servicios brindados para el registro de queja según sede de la CDHDF donde fue proporcionado, 2009

Tipo de servicio en asuntos de competencia	Servicios de competencia que derivaron en el registro de una queja		Oficina sede		Unidad Norte		Unidad Oriente		Unidad Poniente		Unidad Sur	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Suplencia de queja	6 045	74	5 178	71.5	182	94.3	201	92.2	181	90.5	303	95.3
Revisión de escrito	1 966	24.1	1 904	26.3	11	5.7	17	7.8	19	9.5	15	4.7
Suplencia de deficiencia de queja	1	0	1	0								
Investigación de oficio	156	1.9	156	2.2								
Total	8 168	100	7 239	100	193	100	218	100	200	100	318	100

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

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



Quejas admitidas y registradas según su vía de entrada a la Comisión

La DGQyO ha depurado sus servicios con la integración de nuevas tecnologías para la atención de las personas, lo que ha permitido mejorar la capacidad instalada en los servicios de competencia, desde el primer contacto que tienen las y los peticionarios con la Comisión y hasta el registro y seguimiento de la queja.

Esta capacidad instalada tuvo un reajuste en agosto de 2009, fecha en que la CDHDF cambió su ubicación; esta situación influyó en el incremento de quejas vía telefónica con respecto a las ingresadas personalmente: 37.5% de las quejas se recibió vía telefónica, sin embargo en general se presentó un incremento en cuanto a las quejas registradas de 4% con relación a 2008. Además, 2009 resultó ser el segundo año con más quejas registradas en la historia de la CDHDF.

Cuadro 35 Quejas admitidas y registradas según vía de entrada y porcentaje de peticionarias, 2008-2009

Vía de entrada	Quejas admitidas y registradas		Quejas admitidas y registradas		Peticionarias (%)
	Total 2008	%	Total 2009	%	
Personal	3 193	40.9	2 982	36.5	54.6
Telefónica	2 696	34.5	3 061	37.5	60.9
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1 694	21.7	1 526	18.7	42.1
Correo electrónico	117	1.5	405	5	44.2
Investigaciones de oficio	86	1.1	156	1.9	n. a.
Oficina de Información Pública			18	0.2	72.2
Fax	14	0.2	14	0.2	42.9
Correo postal	2	0	4	0	50
Por actuación de la CDHDF	11	0.1	2	0	100
Mensajería	1	0			
Total	7 814	100	8 168	100	53.1

n. a.: No aplica.

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

Como puede observarse, la participación de las mujeres como peticionarias es muy alta, con un porcentaje por arriba de 40%; sobre todo en el caso de las quejas interpuestas en forma personal (54.6%) y vía telefónica (60.9 por ciento).

En lo que respecta al análisis de las 8 168 quejas registradas, se observó que estuvieron involucradas como agraviadas 12 010 personas y 800 grupos. El siguiente cuadro muestra el papel de las mujeres como defensoras de los derechos humanos:

Cuadro 36 Quejas registradas según vía de entrada y sexo del agraviado, comparativo 2008-2009

Vía de entrada	Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos									
	2008					2009				
	Usuarías y usuarios		Colectivos			Usuarías y usuarios		Colectivos		
	Total	%	Total	%		Total	%	Usuarías (%)	Total	%
Personal	5 332	44.1	81	16.4		4 702	39.2	40.9	152	19
Telefónica	3 746	31	78	15.8		4 042	33.7	34.2	191	23.9
Escrito entregado en Oficialía de Partes	2 703	22.4	251	50.8		2 451	20.4	40.7	285	35.6
Correo electrónico	145	1.2	20	4		638	5.3	37.6	80	10
Investigaciones de oficio	129	1.1	59	11.9		125	1	27.2	90	11.3
Oficina de Información Pública						26	0.2	57.7	1	0.1
Fax	16	0.1	2	0.4		18	0.1	38.9	1	0.1
Por actuación de la CDHDF	16	0.1	3	0.6		4	0	100		

Cuadro 36 Quejas registradas según vía de entrada y sexo del agraviado, comparativo 2008-2009 (continuación)

Vía de entrada	Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos							
	2008				2009			
	Usuarías y usuarios		Colectivos		Usuarías y usuarios		Colectivos	
	Total	%	Total	%	Total	%	Usuarías (%) Total	%
Correo postal	3	0			4	0	25	
Mensajería	1	0						
Total	12 091	100	494	100	12 010	100	38.4	800

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

En las 8 168 quejas registradas, 33.22% manifestó tener entre 30 y 44 años de edad; 25% corresponde a personas entre 45 y 60 años de edad y conforma el segundo grupo más afectado por presuntas violaciones a los derechos humanos.

Cuadro 37 Quejas registradas según vía de entrada y edad de las y los agraviados, 2009

Vía de entrada	Quejas admitidas y registradas 2009 Total	No se pudo registrar el rango de edad	Rangos de edades						
			0-11	12-17	18-29	30-44	45-60	61 o más	Sub total
Personal	2 982	144		7	371	1 177	900	383	2 982
Telefónica	3 061	194		5	621	1 223	815	203	3 061
Escrito entregado en Oficialía de Partes	1 526	725		3	82	277	305	134	1 526
Correo electrónico	405	327			17	30	18	13	405
Investigaciones de oficio	156	16	140						156
Oficina de Información Pública	18	16			1	1			18
Fax	14	10				2	2		14
Por actuación de la CDHDF	2	1			1				2
Correo postal	4	2				1		1	4
Total	8 168	1 435	140	15	1 093	2 711	2 040	734	8 168

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

Condición de la persona por sexo

De las y los usuarios que solicitaron la intervención de la Comisión, 37.9% también ha sido víctima de violaciones a sus derechos humanos, adquiriendo la condición de peticionaria-agraviada, esta categoría se incrementó con respecto a 2008 en 0.6%. Es importante destacar el incremento de 61.9% que representan los grupos o colectivos de personas en las quejas registradas.

Cuadro 38 Condición de las usuarias, usuarios y colectivos en las quejas registradas, comparativo 2008-2009

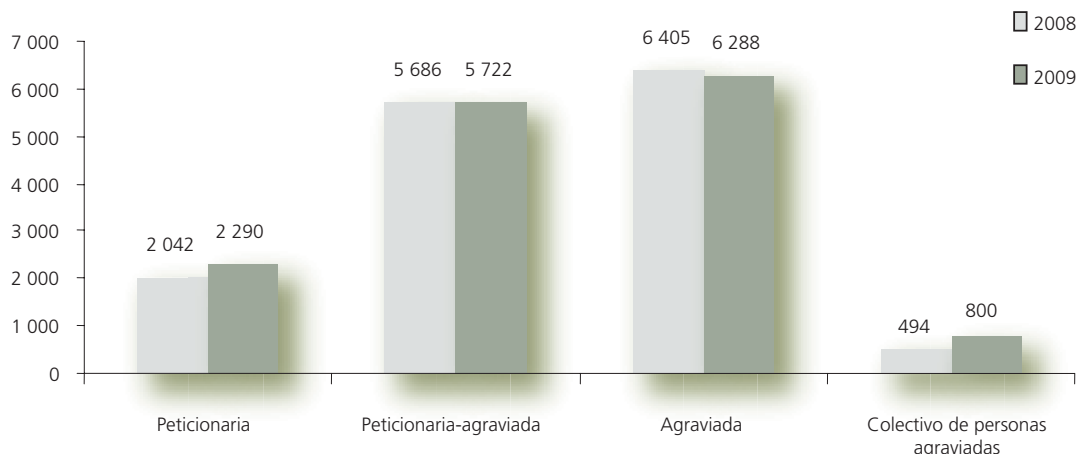
Condición de la persona	Usuarías, usuarios y colectivos de personas						Diferencia entre personas y grupos atendidos 2008-2009	
	2008			2009				
	Total	%	Mujeres (%)	Total	%	Mujeres (%)		
Peticionaria	2 042	14	71.6	2 290	15.2	71.9	248	12.1
Peticionaria-agraviada	5 686	38.9	47.1	5 722	37.9	47	36	0.6
Agraviada	6 405	43.8	32.1	6 288	41.6	30.5	-117	-1.8
Colectivo de personas agraviadas	494	3.4	n. a.	800	5.3	n. a.	306	61.9
Total	14 627	100	42.4	15 100	100	41.4	473	3.2

n. a.: No aplica.

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

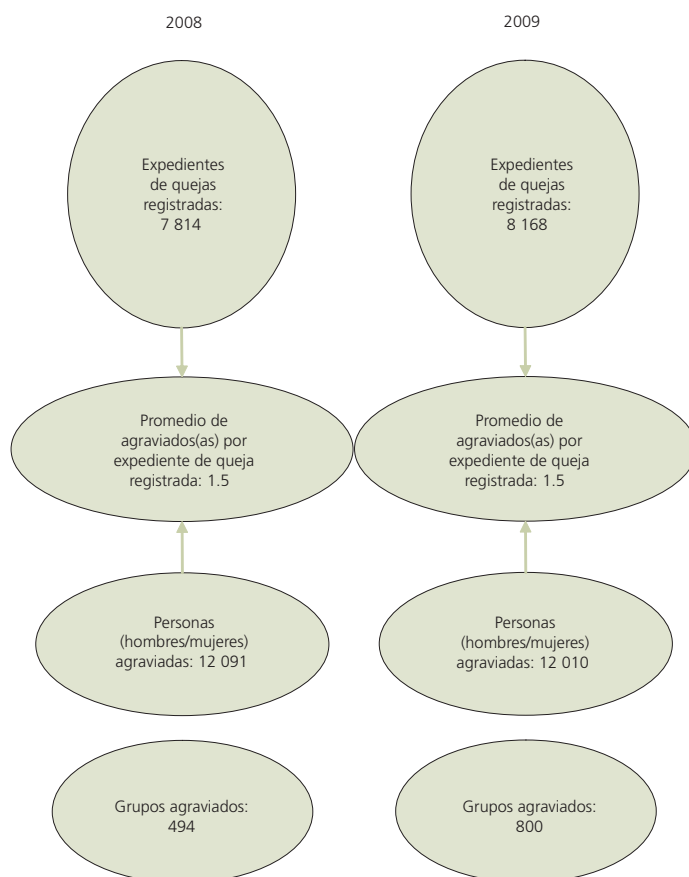
De los 15 100 usuarias, usuarios y grupos involucrados en las quejas registradas, la mayor proporción corresponde a personas agraviadas con 41.6%; esto significa que más de la mitad de las personas involucradas como agraviadas se encuentran relacionadas con las quejas. Si se considera que 15.2% de las personas son peticionarias, se puede hablar que, en promedio, esa persona salvaguarda lo derechos de, por lo menos, otras tres.

Gráfico 8 Condición de las personas que acuden a la CDHDF según sexo, comparativo 2008-2009



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

Diagrama 1 Quejas registradas, comparativo 2008-2009



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

MEDIDAS PRECAUTORIAS RELACIONADAS CON LAS QUEJAS REGISTRADAS

Las medidas precautorias que se envían a las autoridades constituyen uno de los principales mecanismos para preservar el ejercicio de los derechos, y son una de las principales medidas para la defensa integral de los derechos humanos. Son acciones que se toman para evitar la consumación de violaciones a los derechos de las personas.

La CDHDF envía a la autoridad medidas precautorias, las cuales deben ser atendidas de manera inmediata para evitar la ocurrencia irreparable de violaciones a los derechos humanos. Este servicio se realiza sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos que las y los peticionarios narran en las quejas o que se señalan en algún medio de comunicación.

La DGQYO, quien tiene a su cargo la responsabilidad de atención las 24 horas del día los 365 días del año –inclusive guardias nocturnas, días festivos y fines de semana–, envió el mayor porcentaje de estas medidas; es decir, 40% de las 5 229 que se solicitaron a diferentes autoridades durante todo 2009. Después están la Segunda Visitaduría General con 34.3%, la Tercera Visitaduría con 11.2%, la Primera Visitaduría con 8.1% y la Cuarta Visitaduría General con 4.9 por ciento.

Cuadro 39 Medidas precautorias según órgano o área de la CDHDF que las emitió, comparativo 2008-2009

Órgano o área de la CDHDF	2008	%	2009	%	Diferencia (%)
Primera Visitaduría General	484	10	422	8.1	-12.8
Segunda Visitaduría General	1 511	31.1	1 791	34.3	18.5
Tercera Visitaduría General	471	9.7	587	11.2	24.6
Cuarta Visitaduría General	387	8	254	4.9	-34.4
Dirección General de Quejas y Orientación (medidas precautorias)	1 972	40.6	2 134	40.8	8.2
Dirección General de Quejas y Orientación (medidas preventivas)	36	0.7	41	0.8	13.9
Total	4 861	100	5 229	100	7.6

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

Durante 2009 se incrementó en 7.6% el número de solicitudes de medidas precautorias con respecto al año anterior; como se puede observar en el siguiente cuadro, siguen siendo los organismos centralizados a quienes se envían en mayor número, principalmente en asuntos de carácter penitenciario, procuración de justicia y seguridad pública.

En la DGQYO se emite el mayor número de medidas precautorias.



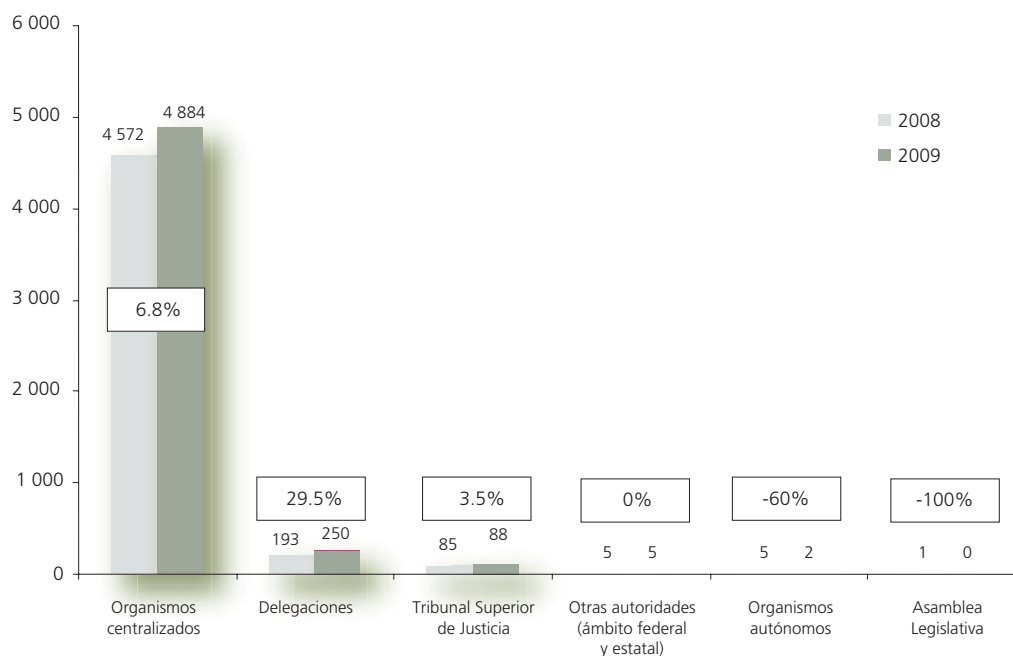
Cuadro 40 Total de autoridades a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009

Autoridad	Medidas precautorias		Medidas precautorias		Diferencia (%)
	Total 2008	%	Total 2009	%	
Organismos centralizados	4 572	94.1	4 884	93.4	6.8
Delegaciones	193	4	250	4.8	29.5
Tribunal Superior de Justicia	85	1.7	88	1.7	3.5
Otras autoridades (ámbito federal y estatal)	5	0.1	5	0.1	0
Organismos autónomos	5	0.1	2	0	-60
ALDF	1	0			-100
Total	4 861	100	5 229	100	7.6

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

Es evidente que existe un incremento en las medidas precautorias enviadas a las delegaciones; en el periodo que se informa tuvieron un incremento de 29.5% con respecto al año anterior.

Gráfico 9 Autoridades a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009



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

La temática más recurrente en las solicitudes de medidas precautorias sigue siendo la negligencia, omisión, irregularidades o negativa de la atención médica, la cual se incrementó con respecto a 2008 en 29.2 por ciento.

Cuadro 41 Medidas precautorias clasificadas por tema principal, comparativo 2008-2009

Clasificación	Total de medidas precautorias en 2008		Total de medidas precautorias en 2009	
	Total	%	Total	%
Negligencia, omisión, irregularidades o negativa de la atención médica	1 057	21.7	1 366	26.1
Omisión en la intervención de autoridades en agresiones entre internas o internos en reclusorios	876	18	786	15
Irregularidades, omisiones o negligencia en la procuración de justicia	753	15.5	727	13.9
Aislamientos injustificados y/o agresiones por parte de las y los custodios	513	10.6	577	11
Detenciones arbitrarias, intimidaciones o agresiones cometidas por parte de cuerpos policiacos	805	16.6	573	11
Internos que refieren retención o traslados ilegales en centros de reclusión	140	2.9	300	5.7
Negligencia, omisión, irregularidades en la prestación de servicios públicos y trámites administrativos	196	4	257	4.9
Irregularidades, omisiones o negligencia en la impartición de justicia	177	3.6	202	3.9
Internos que refieren negativa o suspensión injustificada a su derecho de visita íntima o familiar	47	1	71	1.4
Personas menores de edad enviadas a reclusorios o presentadas ante autoridades ministeriales	42	0.9	46	0.9
Negativa al derecho de petición	39	0.8	23	0.4
Otros	216	4.4	301	5.8
Total	4 861	100	5 229	100

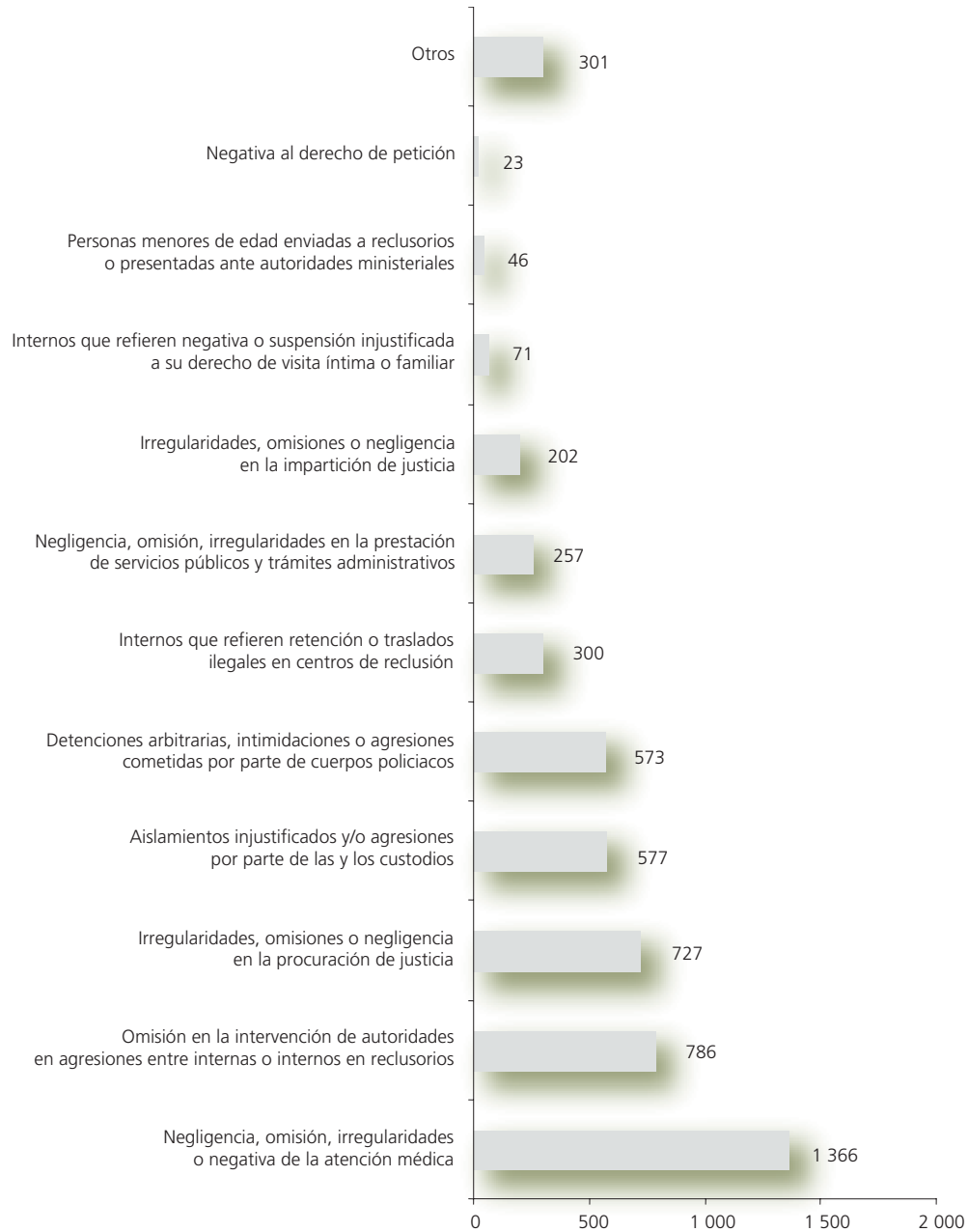
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Las medidas precautorias se refieren a diversas temáticas, entre las que destacan aquéllas relacionadas con situaciones donde se pone en riesgo la integridad física de las y los agraviados. En el gráfico 10 se desglosan las medidas precautorias según el tema de que tratan.

Organismos centralizados

Los organismos centralizados concentran el mayor número de medidas precautorias; se puede ubicar en primer lugar a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (SGDF) con 50.9% de las medidas precautorias emitidas. Le siguen la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) con 17.5% y la Secretaría de Salud del Distrito Federal (SSDF) con 15.4%. Estas autoridades, en su conjunto, concentran 83.8% del total de medidas emitidas a los organismos centralizados.

Gráfico 10 Medidas precautorias clasificadas por tema principal, 2009



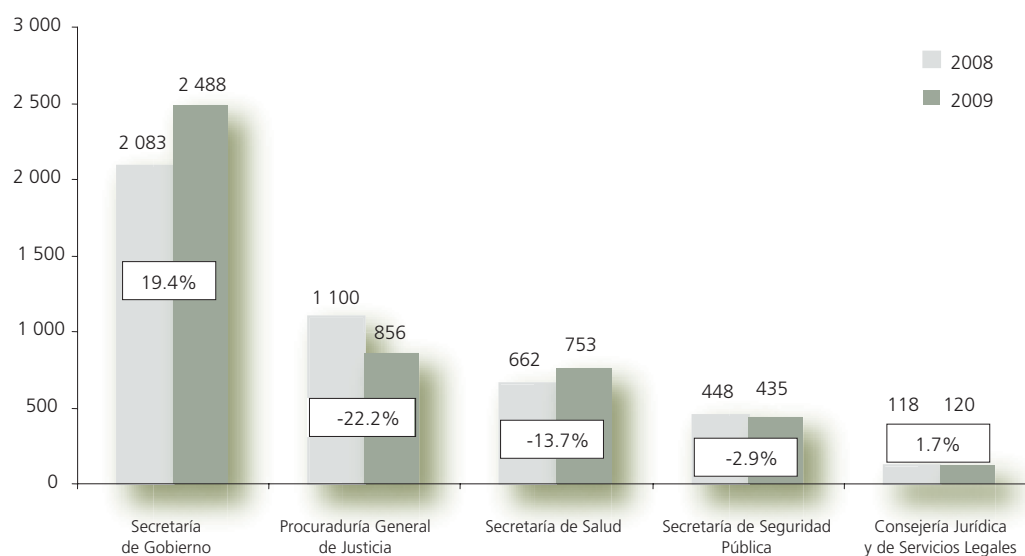
Fuente: CDHDF, Subdirección de Información de la Dirección de Admisibilidad e Información.

Cuadro 42 Organismos centralizados a los cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009

Autoridad local	Medidas precautorias		Medidas precautorias		Diferencia (%)
	Total 2008	%	Total 2009	%	
Secretaría de Gobierno	2 083	45.6	2 488	50.9	19.4
Procuraduría General de Justicia	1 100	24.1	856	17.5	-22.2
Secretaría de Salud	662	14.5	753	15.4	13.7
Secretaría de Seguridad Pública	448	9.8	435	8.9	-2.9
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	118	2.6	120	2.5	1.7
Secretaría del Medio Ambiente	25	0.5	67	1.4	168
Secretaría de Desarrollo Social	37	0.8	54	1.1	45.9
Secretaría de Transportes y Vialidad	44	1	39	0.8	-11.4
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	11	0.2	16	0.3	45.5
Secretaría de Obras y Servicios	8	0.2	13	0.3	62.5
Secretaría de Protección Civil	9	0.2	8	0.2	-11.1
Jefatura de Gobierno	7	0.2	7	0.1	0
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	4	0.1	6	0.1	50
Contraloría General	2	0	6	0.1	200
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	3	0.1	4	0.1	33.3
Secretaría de Educación Pública	1	0	4	0.1	300
Secretaría de Turismo			3	0.1	
Secretaría de Finanzas	2	0	3	0.1	50
Secretaría de Desarrollo Económico	1	0	2	0	100
Oficialía Mayor	6	0.1			-100
Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades	1	0			-100
Total	4 572	100	4 884	100	6.8

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

Gráfico 11 Principales organismos centralizados a los cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009



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

Cuadro 43 Personas y grupos involucrados en las medidas precautorias dirigidas a los organismos centralizados, 2009

Autoridad local	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados				
			Usuaris y usuarios			Colectivos	
	Total	%	Total	%	Usuaris (%)	Total	%
Secretaría de Gobierno	2 488	50.9	3 111	44.4	24.9	120	31.7
Procuraduría General de Justicia	856	17.5	1 739	24.8	46.5	21	5.5
Secretaría de Salud	753	15.4	950	13.6	27.2	31	8.2
Secretaría de Seguridad Pública	435	8.9	695	9.9	47.9	109	28.8
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	120	2.5	199	2.8	41.2	2	0.5
Secretaría del Medio Ambiente	67	1.4	69	1	66.7	40	10.6
Secretaría de Desarrollo Social	54	1.1	92	1.3	58.7	13	3.4
Secretaría de Transportes y Vialidad	39	0.8	52	0.7	38.5	7	1.8
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	16	0.3	32	0.5	56.3	13	3.4
Secretaría de Obras y Servicios	13	0.3	12	0.2	75	11	2.9
Secretaría de Protección Civil	8	0.2	8	0.1	37.5	6	1.6
Jefatura de Gobierno	7	0.1	13	0.2	69.2	4	1.1
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	6	0.1	6	0.1	16.7		
Contraloría General	6	0.1	7	0.1	42.9	1	0.3
Secretaría de Educación Pública	4	0.1	8	0.1	50		
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	4	0.1	5	0.1	40		
Secretaría de Turismo	3	0.1	3	0	100	1	0.3
Secretaría de Finanzas	3	0.1	3	0	66.7		
Secretaría de Desarrollo Económico	2	0	2	0			
Total	4 884	100	7 006	100	34.7	379	100

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

125

Los grupos o colectivos de personas involucradas en las medidas precautorias solicitadas a organismos centralizados suman 379; respecto al año anterior, el número de causas se incrementó al doble (pasó de 181 a 379).

Delegaciones

Al igual que el año anterior, las delegaciones Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero e Iztapalapa concentran 33.2% de las medidas precautorias emitidas a las Jefaturas Delegacionales.

Cuadro 44 Delegaciones a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009

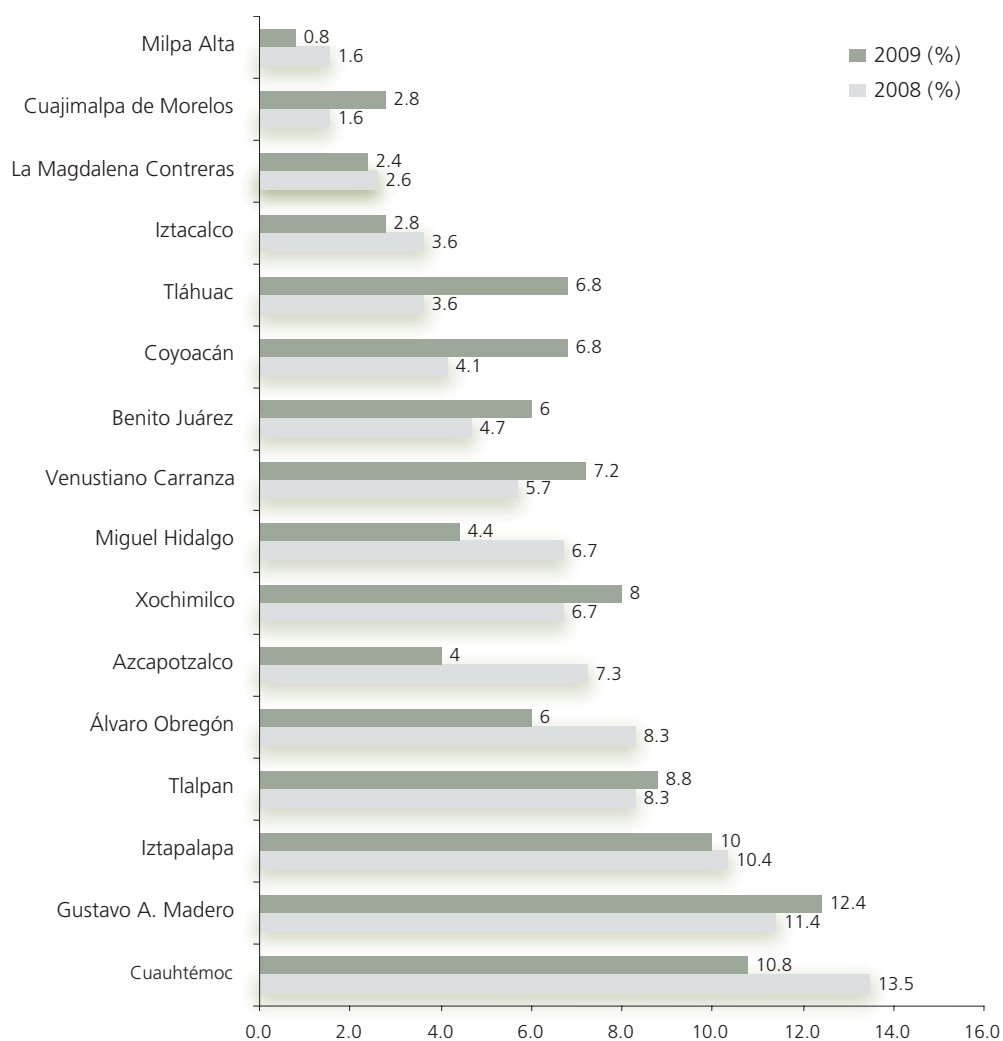
Delegación	Total 2008	Medidas precautorias		%	Diferencia (%)
		%	Total 2009		
Cuauhtémoc	26	13.5	27	10.8	3.8
Gustavo A. Madero	22	11.4	31	12.4	40.9
Iztapalapa	20	10.4	25	10	25
Tlalpan	16	8.3	22	8.8	37.5
Álvaro Obregón	16	8.3	15	6	-6.3
Azcapotzalco	14	7.3	10	4	-28.6
Xochimilco	13	6.7	20	8	53.8
Miguel Hidalgo	13	6.7	11	4.4	-15.4
Venustiano Carranza	11	5.7	18	7.2	63.6

Cuadro 44 Delegaciones a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009 (continuación)

Delegación	Total 2008		Medidas precautorias		Diferencia (%)
		%	Total 2009	%	
Benito Juárez	9	4.7	15	6	66.7
Coyoacán	8	4.1	17	6.8	112.5
Tláhuac	7	3.6	17	6.8	142.9
Iztacalco	7	3.6	7	2.8	0
La Magdalena Contreras	5	2.6	6	2.4	20
Cuajimalpa de Morelos	3	1.6	7	2.8	133.3
Milpa Alta	3	1.6	2	0.8	-33.3
Total	193	100	250	100	29.5

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

Gráfico 12 Porcentaje que representan las delegaciones a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009



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

Las 250 medidas precautorias emitidas a las Jefaturas Delegacionales tienen involucradas como agraviadas a 347 personas y a 112 colectivos; es relevante señalar que este tipo de medidas concentra al mayor número de colectivos.

Cuadro 45 Personas y grupos involucrados contenidos en las medidas precautorias dirigidas a las delegaciones, 2009

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos				
	Total	%	Usuarías y usuarios		Usuarías (%)	Colectivos	
			Total	%		Total	%
Gustavo A. Madero	31	12.4	44	12.7	59.1	9	8
Cuauhtémoc	27	10.8	40	11.5	65	15	13.4
Iztapalapa	25	10	28	8.1	42.9	12	10.7
Tlalpan	22	8.8	28	8.1	64.3	12	10.7
Xochimilco	20	8	40	11.5	55	6	5.4
Venustiano Carranza	18	7.2	23	6.6	60.9	8	7.1
Coyoacán	17	6.8	24	6.9	66.7	9	8
Tláhuac	17	6.8	31	8.9	29	10	8.9
Álvaro Obregón	15	6	15	4.3	66.7	6	5.4
Benito Juárez	15	6	23	6.6	65.2	4	3.6
Miguel Hidalgo	11	4.4	14	4	50	6	5.4
Azcapotzalco	10	4	13	3.7	69.2	2	1.8
Cuajimalpa de Morelos	7	2.8	7	2	42.9	5	4.5
Iztacalco	7	2.8	8	2.3	37.5	4	3.6
La Magdalena Contreras	6	2.4	7	2	42.9	2	1.8
Milpa Alta	2	0.8	2	0.6	0	2	1.8
Total	250	100	347	100	55.6	112	100

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

Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

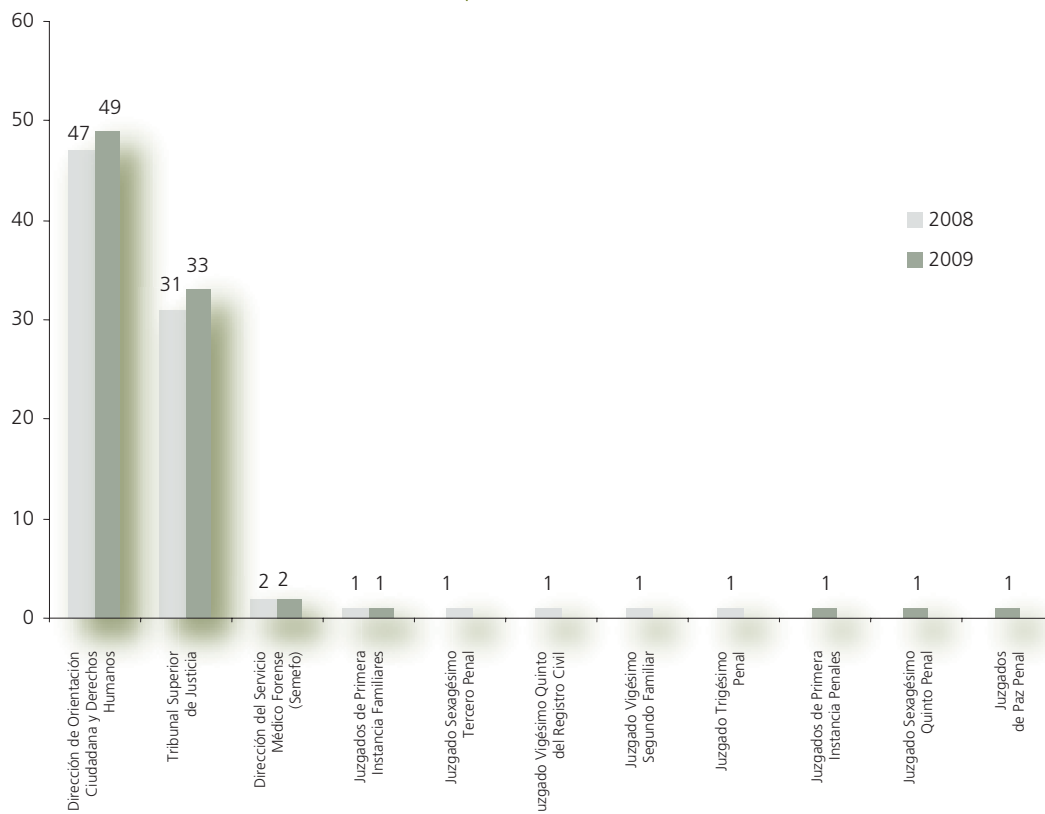
Las medidas dirigidas al Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF) se incrementaron 3.5% con respecto al año anterior.

Cuadro 46 Instancias del TSJDF a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009

Autoridad específica	Medidas precautorias				Diferencia (%)
	Total 2008	%	Total 2009	%	
Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos	47	55.3	49	55.7	4.3
Tribunal Superior de Justicia	31	36.5	33	37.5	6.5
Dirección del Servicio Médico Forense (Semefo)	2	2.4	2	2.3	0
Juzgados de Primera Instancia Familiares	1	1.2	1	1.1	0
Juzgado Sexagésimo Tercero Penal	1	1.2			-100
Juzgado Vigésimo Quinto del Registro Civil	1	1.2			-100
Juzgado Trigésimo Penal	1	1.2			-100
Juzgado Vigésimo Segundo Familiar	1	1.2			-100
Juzgados de Primera Instancia Penales			1	1.1	
Juzgado Sexagésimo Quinto Penal			1	1.1	
Juzgados de Paz Penal			1	1.1	
Total	85	100	88	100	3.5

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

Gráfico 13 Instancias del TSJDF a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009



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

En las 88 medidas dirigidas al TSJDF, están involucradas 150 personas. Además, al igual que el año anterior, estas medidas beneficiaron en su mayoría a mujeres con carácter de agraviadas.

Cuadro 47 Personas y grupos involucrados en las medidas precautorias dirigidas al TSJDF, 2009

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados				
	Total	%	Usuaris y usuarios		Usuaris (%)		Colectivos
			Total	%			Total %
Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos	49	55.7	80	53.3	58.8		3 75
Tribunal Superior de Justicia	33	37.5	62	41.3	41.9		1 25
Dirección del Servicio Médico Forense (Semefo)	2	2.3	2	1.3			
Juzgado Sexagésimo Quinto Penal	1	1.1	1	0.7			
Juzgados de Paz Penal	1	1.1	1	0.7			
Juzgados de Primera Instancia Familiares	1	1.1	3	2	100		
Juzgados de Primera Instancia Penales	1	1.1	1	0.7			
Total	88	100	150	100	50.7		4 100

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

Organismos autónomos

En los casos en que la queja no es competencia de la CDHDF se envían medidas precautorias a las autoridades para facilitar a las personas que solicitan los servicios el ejercicio de sus derechos ante las autoridades com-

petentes. Esta labor de prevención atiende a las funciones de la Comisión de salvaguardar y proteger los derechos humanos de todas y todos los ciudadanos.

En lo que respecta a los organismos autónomos, se emitieron dos medidas precautorias dirigidas al Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF) y al Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal (TCADF), en las cuales estuvieron involucradas dos mujeres agraviadas.

Cuadro 48 Organismos autónomos a los cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009

Autoridad específica	Medidas precautorias		Medidas precautorias		Diferencia (%)
	Total 2008	%	Total 2009	%	
Junta Local de Conciliación y Arbitraje	4	80			-100
Instituto Electoral del Distrito Federal	1	20	1	50	0
Tribunal de lo Contencioso Administrativo			1	50	
Total	5	100	2	100	-60

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

Cuadro 49 Personas y grupos involucrados en las medidas precautorias dirigidas a los organismos autónomos, 2009

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados				
			Usuaris y usuarios		Usuaris	Colectivos	
	Total	%	Total	%	(%)	Total	%
Tribunal de lo Contencioso Administrativo	1	50	1	50	100		
Instituto Electoral del Distrito Federal	1	50	1	50	100		
Total	2	100	2	100	100		

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

Otras autoridades (ámbito federal y estatal)

En los siguientes cuadros se desglosan otras autoridades a las que se enviaron medidas precautorias en el ámbito estatal o federal. En el año que se reporta se emitió el mismo número de medidas precautorias que en 2008; en ellas, estuvieron involucradas 15 personas agraviadas.

La CDHDF no tiene competencia para atender asuntos imputados a autoridades federales o estatales; no obstante, en el ánimo de coadyuvar con las instituciones en esos ámbitos de competencia, así como para salvaguardar los derechos de las personas en una acción inmediata que evite hechos u omisiones de consecuencias irreparables, se inician las primeras medidas. Si bien esto pudiera ser considerado como un exceso para una mentalidad burocrática, desde la perspectiva de los derechos humanos y en atención a la centralidad de la víctima, este tipo de acciones deberían ser una práctica sistemática de todos los organismos públicos de derechos humanos del país, y estar reconocidas por todas las autoridades de cualquier nivel de gobierno como parte de la responsabilidad asumida por el Estado mexicano en la Declaración y Programa de Acción de Viena, adoptada en el marco de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos en Viena, y en los Principios relativos al Estatuto y Funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos (Principios de París).

En este sentido, es preciso reconocer y agradecer a todas aquellas instancias que han recibido este tipo de medidas, pues han dado muestra de una práctica del servicio público interesada en hacer de nuestro país una nación moderna y comprometida con el movimiento internacional de salvaguarda y desarrollo de los derechos humanos.

Cuadro 50 Otras autoridades (ámbito federal y estatal) a las cuales fueron dirigidas las solicitudes de medidas precautorias, comparativo 2008-2009

Autoridad específica	Total 2008		Medidas precautorias %		Diferencia (%)
	Total 2008	%	Total 2009	%	
Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios de la Procuraduría General de la República	1	20	1	20	0
Secretaría de Educación Pública Federal	1	20			
Secretaría de Seguridad Pública Federal	1	20	1	20	0
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	1	20			
Coordinación del Programa Caravana de la Salud en el Distrito Federal	1	20			
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), municipio de Ixtlahuaca, Estado de México			1	20	100
Procuraduría General de Justicia del Estado de México			1	20	100
Procuraduría General de Justicia del Estado de Tamaulipas			1	20	100
Total	5	100	5	40	0

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

Cuadro 51 Personas y grupos involucrados en las medidas precautorias dirigidas a otras autoridades (ámbito federal y estatal), 2009

Autoridad	Medidas precautorias		Personas agraviadas y colectivos agraviados		
	Total	%	Usuaris y usuarios	Usuaris	Usuaris (%)
Procuraduría General de Justicia del Estado de México	1	20	4	26.7	50
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), municipio de Ixtlahuaca, Estado de México	1	20	4	26.7	50
Procuraduría General de Justicia del Estado de Tamaulipas	1	20	3	20	66.7
Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios de la Procuraduría General de la República	1	20	2	13.3	50
Secretaría de Educación Pública Federal	1	20	2	13.3	100
Total	5	100	15	100	60

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

Cuadro 52 Medidas precautorias por autoridad según órgano o área de la CDHDF que las emitió, 2009

Autoridad	Medidas precautorias		Primera Visitaduría General		Segunda Visitaduría General		Tercera Visitaduría General		Cuarta Visitaduría General		dgqyo	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Secretaría de Gobierno	2 488	47.6	27	1.1	1 255	50.4	29	1.2	51	2	1 126	45.3
Procuraduría General de Justicia	856	16.4	285	33.3	4	0.5	28	3.3	87	10.2	452	52.8
Secretaría de Salud	753	14.4	19	2.5	490	65.1	21	2.8	15	2	208	27.6
Secretaría de Seguridad Pública	435	8.3	72	16.6	3	0.7	183	42.1	27	6.2	150	34.5

Cuadro 52 Medidas precautorias por autoridad según órgano o área de la CDHDF que las emitió, 2009 (continuación)

Autoridad	Medidas precautorias		Primera Visitaduría		Segunda Visitaduría		Tercera Visitaduría		Cuarta Visitaduría		DGQO	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Delegaciones	250	4.8	2	0.8			146	58.4	21	8.4	81	32.4
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	120	2.3	7	5.8	5	4.2	43	35.8	5	4.2	60	50
Tribunal Superior de Justicia	88	1.7	5	5.7	34	38.6	4	4.5	9	10.2	36	40.9
Secretaría del Medio Ambiente	67	1.3					46	68.7	4	6	17	25.4
Secretaría de Desarrollo Social	54	1	1	1.9			13	24.1	23	42.6	17	31.5
Secretaría de Transportes y Vialidad	39	0.7					25	64.1	7	17.9	7	17.9
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	16	0.3					13	81.3			3	18.8
Secretaría de Obras y Servicios	13	0.2					9	69.2			4	30.8
Secretaría de Protección Civil	8	0.2					5	62.5			3	37.5
Jefatura de Gobierno	7	0.1					2	28.6	2	28.6	3	42.9
Contraloría General	6	0.1					4	66.7			2	33.3
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	6	0.1					5	83.3			1	16.7
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	4	0.1					2	50	1	25	1	25
Secretaría de Educación Pública	4	0.1					4	100				
Secretaría de Finanzas	3	0.1					2	66.7	1	33.3		
Otras autoridades (ámbito federal y estatal)	5	0.1	4	80				0	1	20		
Secretaría de Turismo	3	0.1					1	33.3			2	66.7
Secretaría de Desarrollo Económico	2	0					1	50			1	50
Organismos autónomos	2	0					1	50			1	50
Total general	5 229	100	422	8.1	1 791	34.3	587	11.2	254	4.9	2 175	41.6

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

CALIFICACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS

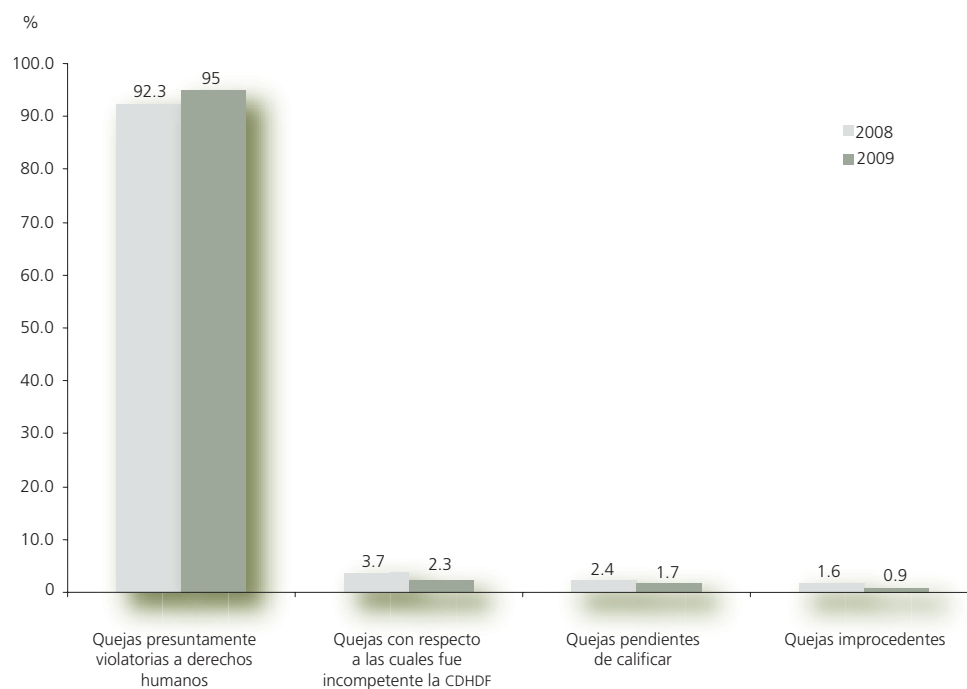
Durante 2009 se registraron 8 168 quejas y 95% de ellas fue calificado por las visitadurías generales como presuntamente violatorias de derechos humanos. Es importante mencionar que más de 53.6% de las personas tiene calidad de peticionaria; es decir, siguen siendo las mujeres las que más solicitan los servicios de la CDHDF.

Cuadro 53 Calificación de las quejas registradas por sexo del peticionario, comparativo 2008-2009

Calificación	Quejas		Quejas		Investigaciones iniciadas por la CDHDF*	Calificación de las quejas registradas por grupos
	Total 2008	%	Total 2009	%		
Quejas presuntamente violatorias de derechos humanos	7 211	92.3	7 760	95	53.6	156
Quejas respecto a las cuales fue incompetente la CDHDF	289	3.7	190	2.3	48.9	27
Quejas pendientes de calificar	186	2.4	142	1.7	39.4	35
Quejas improcedentes	128	1.6	76	0.9	39.5	25
Total	7 814	100	8 168	100	53.1	156

* 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 14 Calificación de las quejas registradas, porcentajes comparativos 2008-2009

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

De los 12 010 usuarios y usuarias que presentan quejas, sólo 38% son mujeres presuntamente agraviadas; esto significa que los hombres son quienes presentan con mayor incidencia esta condición.

Cuadro 54 Calificación de las quejas registradas por sexo de la persona agraviada, comparativo 2008-2009

Calificación	Usuaris, usuarios y colectivos de personas atendidos									
	2008					2009				
	Usuaris y usuarios		Colectivos			Usuaris y usuarios		Usuaris		
	Total	%	Total	%		Total	%	(%)	Total	%
Quejas presuntamente violatorias a derechos humanos	11 086	91.7	397	80.4		11 348	94.5	38.1	709	88.6
Quejas respecto a las cuales fue incompetente la CDHDF	417	3.4	28	5.7		293	2.4	47.4	29	3.6

Cuadro 54 Calificación de las quejas registradas por sexo de la persona agraviada, comparativo 2008-2009 (continuación)

Calificación	Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos								
	2008				2009				
	Usuarías y usuarios		Colectivos		Usuarías y usuarios		Usuarías (%)	Colectivos	
	Total	%	Total	%	Total	%		Total	%
Quejas pendientes de calificar	385	3.2	28	5.7	271	2.3	37.3	37	4.6
Quejas improcedentes	203	1.7	41	8.3	98	0.8	41.8	25	3.1
Total	12 091	100	494	100	12 010	100	38.4	800	100

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

De las 12 010 personas involucradas en las quejas registradas, 94.5% corresponde a quejas presuntamente violatorias; es decir, son las que se encuentran relacionadas con la investigación de los hechos.

Quejas registradas según visitaduría general encargada de la calificación

Cuadro 55 Quejas registradas según visitaduría general a la que fueron asignadas para su calificación, 2009

Calificación	Quejas registradas		Visitadurías generales							
			Primera		Segunda		Tercera		Cuarta	
	Total	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Quejas presuntamente violatorias a derechos humanos	7 760	95	1 783	94.2	3 137	98.4	2 231	90.5	609	97.9
Quejas respecto a las cuales fue incompetente la CDHDF	190	2.3	65	3.4	44	1.4	72	2.9	9	1.4
Quejas pendientes de calificar	142	1.7	42	2.2	7	0.2	89	3.6	4	0.6
Quejas improcedentes	76	0.9	3	0.2			73	3		
Total	8 168	100	1 893	100	3 188	100	2 465	100	622	100

Q: quejas.

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

Investigaciones de oficio

Durante 2009 se registraron 156 investigaciones de oficio iniciadas en la CDHDF por hechos presuntamente violatorios de derechos humanos sobre los que se tuvo conocimiento gracias a los medios de comunicación o por la constatación de este tipo de hechos por parte de las visitadoras y los visitantes de investigación o de orientación.

Cuadro 56 Investigaciones de oficio iniciadas por las visitadurías generales según vía de entrada, 2009

Vía de entrada	Investigaciones de oficio	
	Total	%
Medios masivos de comunicación	83	53.2
Vía telefónica	22	14.1
Por actuación de la CDHDF	18	11.5
Por escrito	14	9
Por correo electrónico	11	7.1
Personal	8	5.1
Total	156	100

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

De las 156 investigaciones de oficio registradas en 2009, se llevó a cabo 53.2% por la información de los medios de comunicación y 14.1% por las llamadas telefónicas recibidas en este organismo.

Cuadro 57 Investigaciones de oficio iniciadas por la CDHDF según visitaduría general, 2009

Órgano de la CDHDF	Investigaciones de oficio	
	Total	%
Primera Visitaduría General	9	5.8
Segunda Visitaduría General	89	57.1
Tercera Visitaduría General	26	16.7
Cuarta Visitaduría General	32	20.5
Total	156	100

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

Del total de investigaciones de oficio, 57.1% se registró con motivo de problemáticas relacionadas con la competencia de la Segunda Visitaduría General; es decir, el sistema penitenciario o cuestiones de salud, por lo que el área con mayor incidencia fue esta visitaduría.

Cuadro 58 Menciones de autoridad en las Investigaciones de oficio iniciadas por la CDHDF, 2009

Autoridad del Gobierno del Distrito Federal	Menciones
Secretaría de Gobierno	70
Delegaciones	30
Secretaría de Salud	28
Secretaría de Seguridad Pública	25
Procuraduría General de Justicia	24
Secretaría del Medio Ambiente	6
Secretaría de Transportes y Vialidad	5
Secretaría de Desarrollo Social	4
Tribunal Superior de Justicia	3
Secretaría de Obras y Servicios	2
Jefatura de Gobierno	1
Contraloría General	1
Total	199

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

La Secretaría de Gobierno es la autoridad aludida con mayor frecuencia en las investigaciones de oficio iniciadas, con 70 menciones que representan 35.2%, de esta instancia dependen los reclusorios del Distrito Federal.

Cuadro 59 Medidas precautorias en las investigaciones de oficio según sexo de las y los peticionarios, 2009

Autoridad	Medidas precautorias		Usuarías, usuarios y colectivos de personas atendidos					
			Usuarías y usuarios			Colectivos		
	Total 2008	%	Total 2009	%	Subtotal	Usuarías (%)	Subtotal	%
Secretaría de Gobierno	21	26.3	51	38.6	20	20	34	37.4
Secretaría de Seguridad Pública	18	22.5	29	22	13	15.4	22	24.2
Procuraduría General de Justicia	22	27.5	18	13.6	16	68.8	9	9.9
Secretaría de Salud	4	5	13	9.8	16	12.5	9	9.9
Delegaciones	5	6.3	10	7.6	2		8	8.8

Cuadro 59 Medidas precautorias en las investigaciones de oficio según sexo de las y los peticionarios, 2009 (continuación)

Autoridad	Medidas precautorias		Usuaris, usuarios y colectivos de personas atendidos					
			Usuaris y usuarios			Colectivos		
	Total 2008	%	Total 2009	%	Usuaris		Subtotal	%
					Subtotal	(%)		
Secretaría del Medio Ambiente			4	3			4	4.4
Secretaría de Desarrollo Social	1	1.3	2	1.5	1		1	1.1
Secretaría de Protección Civil	2	2.5	1	0.8			1	1.1
Secretaría de Obras y Servicios	1	1.3	1	0.8			1	1.1
Tribunal Superior de Justicia			1	0.8	1	100	1	1.1
Federales			1	0.8	2	50		
Secretaría de Transportes y Vialidad	1	1.3	1	0.8			1	1.1
Jefatura de Gobierno	3	3.8						
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	2	2.5						
Total	80	100	132	100	71	29.6	91	100

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

En cuanto a las medidas precautorias, en 2009 se incrementaron 91.3% con respecto a 2008, y fue la Secretaría de Gobierno la de mayor incidencia con 51 medidas precautorias del total de 132 enviadas durante ese año, lo cual es lógico si se considera que la Segunda Visitaduría es la responsable de atender los casos sobre el tema y la que acumula el mayor número de investigaciones de oficio. Por otra parte, mediante las medidas precautorias se atendió a 71 personas y 91 colectivos de personas en calidad de agraviados y agraviadas.



En las medidas precautorias que se emitieron derivadas de las investigaciones de oficio se benefició a 71 personas y 91 grupos de personas.

135

Colectivos

Entre las quejas registradas durante 2009 se encuentran como agraviados 800 colectivos de personas, los cuales refirieron ante este organismo presuntas violaciones a derechos humanos; 22% correspondió a la delegación Cuauhtémoc, 16.1% a la Gustavo A. Madero y 14.5% a Iztapalapa, las cuales sumaron 52.6% de los agravios cometidos por lugar donde ocurrieron los hechos, mientras que las 13 delegaciones restantes representaron 47.4 por ciento.

Cuadro 60 Lugar de los hechos presuntamente violatorios denunciados por colectivos de personas en las quejas registradas por la CDHDF, 2009

Delegación	Agravios	%
Cuauhtémoc	176	22
Gustavo A. Madero	129	16.1
Iztapalapa	116	14.5
Tlalpan	53	6.6
Xochimilco	47	5.9
Coyoacán	47	5.9
Venustiano Carranza	42	5.3
Benito Juárez	40	5
Álvaro Obregón	31	3.9
Iztacalco	25	3.1
La Magdalena Contreras	23	2.9
Tláhuac	21	2.6
Miguel Hidalgo	20	2.5
Azcapotzalco	16	2
Cuajimalpa de Morelos	9	1.1
Milpa Alta	5	0.6
Total	800	100

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

En cuanto a los derechos humanos presuntamente vulnerados en las quejas de colectivos de personas, 31% correspondió al derecho a la seguridad jurídica, seguido de los derechos de las personas privadas de la libertad con 13.6%. En general, se puede observar que las incidencias se presentan en derechos que en conjunto forman los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales; o de personas pertenecientes a comunidades con especial situación de vulnerabilidad.

Cuadro 61 Derechos humanos presuntamente vulnerados a colectivos de personas en las quejas registradas, 2009

Derecho humano vulnerado	Agravios	%
Derecho a la seguridad jurídica	335	31
Derechos de las personas privadas de la libertad	147	13.6
Derecho a la salud	79	7.3
Derecho a la integridad personal	79	7.3
Derechos de la niñez	69	6.4
Derecho al agua	64	5.9
Derecho de petición y pronta respuesta	46	4.3
Derecho a la protección de las personas con discapacidad	43	4
Derecho a un nivel de vida adecuado	40	3.7
Derecho a un medio ambiente sano	26	2.4
Derecho a la honra y a la dignidad	17	1.6
Derechos de la víctima o persona ofendida	13	1.2
Derecho a la vivienda	13	1.2
Derechos de las personas indígenas	12	1.1
Derecho al trabajo	12	1.1
Derecho a una vida libre de violencia	11	1
Derecho a la protección de las personas adultas mayores	11	1
Derecho a una adecuada protección judicial	10	0.9

Cuadro 61 Derechos humanos presuntamente vulnerados a colectivos de personas en las quejas registradas, 2009 (continuación)

Derecho humano vulnerado	Agravios	%
Derecho de igualdad ante la ley y no discriminación	9	0.8
Derecho a la propiedad privada	8	0.7
Derecho a la libertad de pensamiento y de expresión	8	0.7
Derecho a la libertad y seguridad personales	6	0.6
Derecho a la alimentación	3	0.3
Derecho a la información	3	0.3
Derecho de reunión	3	0.3
Derecho de circulación y residencia	3	0.3
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	3	0.3
Derecho a la vida	2	0.2
Derecho a no sufrir desaparición forzada	2	0.2
Derechos sexuales y reproductivos	1	0.1
Derecho a defender los derechos humanos	1	0.1
Derecho de asociación	1	0.1
Derecho a los beneficios de la cultura	1	0.1
Total	1 081	100

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

RECURSOS DE INCONFORMIDAD

La Ley y el Reglamento interno de la CDHDF establecen el derecho de la persona peticionaria de inconformarse ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos por la actuación, atención o resolución que la CDHDF haya emitido en los expedientes de queja.

Durante el periodo que se reporta fueron promovidos 45 recursos de inconformidad, de los cuales 31 correspondieron a recursos de impugnación contra resoluciones de la CDHDF y 14 a recursos de queja contra la integración. Del total de recursos interpuestos, se desecharon 35 (77.7%), mientras que los 10 restantes continuaban pendientes de resolución al cierre de este informe. Cabe mencionar que los recursos tramitados representan 0.6% del total de las quejas registradas por la CDHDF durante el periodo que se reporta.

Cuadro 62 Recursos de inconformidad interpuestos, 2009

Recursos de inconformidad	Total
Recursos de impugnación	31
Recursos de queja	14
Total de recursos de inconformidad	45

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

Cuadro 63 Recursos de impugnación por visitaduría general, 2009

	PVG	SVG	TVG	CVG	Total
Recursos de impugnación	13	4	22	6	45

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

El derecho de acceso a la información ha cobrado gran relevancia en el Distrito Federal; prueba de ello es que con la entrada en vigor de las leyes en materia de protección de datos personales y de archivos, las instituciones locales obligadas en materia de transparencia han llevado a cabo una mejor clasificación de sus archivos, lo que facilita el derecho de acceso a la información de las personas que la soliciten. Asimismo, y con la finalidad de cumplir lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal (LPDPDF), el pleno del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal aprobó los Lineamientos para la Protección de Datos Personales, los cuales se publicaron en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 26 de octubre de 2009. En ellos se establece la creación de niveles y medidas de seguridad de los sistemas de datos personales y el debido resguardo de los mismos.

En este sentido, las personas cada vez están más informadas en cuanto a cómo ejercer su derecho de acceso a la información, y con mayor frecuencia solicitan información a las diversas instituciones del Distrito Federal a través de diferentes medios como, vía electrónica, personalmente, vía telefónica, o mediante formato o escrito. Derivado de ello se tiene que mientras en 2008, se recibieron en el Distrito Federal 41 164 solicitudes,¹ durante 2009 se recibieron 96 079,² lo que representa un incremento de 133.4 por ciento.

Por su parte, durante 2008 la CDHDF recibió y atendió 1 107 solicitudes de información; mientras que en 2009 recibió 1 538; ello representa un incremento de 38.9 por ciento.

Oficina de Información Pública de la CDHDF.



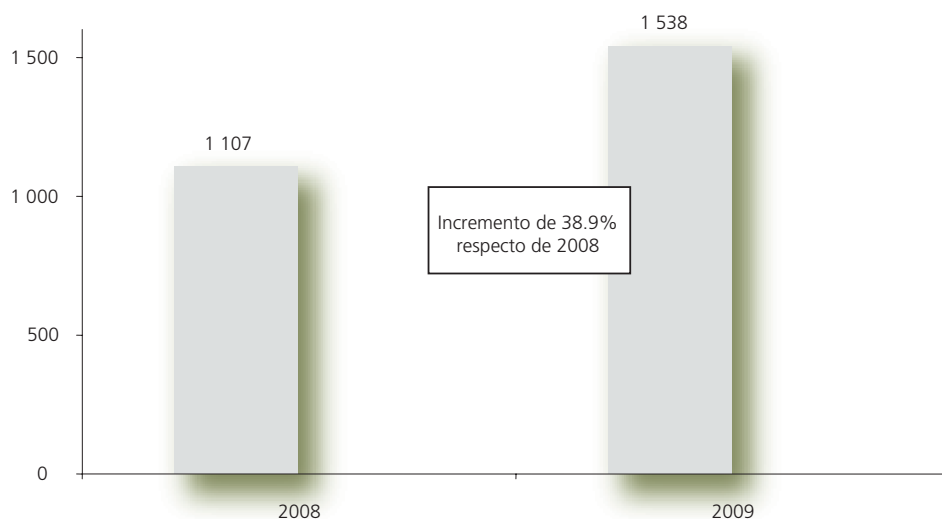
Solicitudes de información pública

En la CDHDF, el incremento de solicitudes ha sido considerable, toda vez que pasó de 12 solicitudes atendidas en 2004 a 1 538 durante 2009. De esta manera, la tasa promedio anual de aumento de solicitudes de información se ubica en los 164 puntos porcentuales.

¹ *Informe de actividades y resultados 2007*, Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, p. 15.

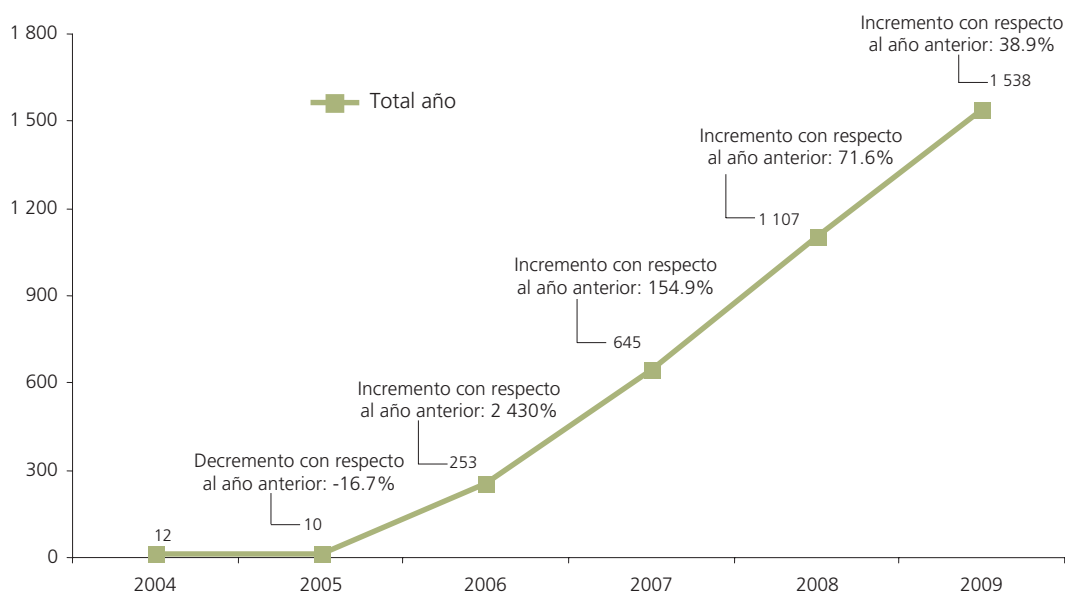
² Módulo estadístico del sistema electrónico Infomex.

Gráfico 15 Solicitudes de información pública recibidas, comparativo 2008-2009



Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Gráfico 16 Histórico de solicitudes de información pública a la CDHDF, comparativo 2004-2009



Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Temas sobre los que versan las solicitudes de información pública

Durante 2009, la mayoría de las solicitudes a este organismo se refirió a asuntos de gestión y guardaran relación con la organización, estructura, gasto, ejercicio del presupuesto, administración de recursos, objetivo y atribuciones. El segundo tema más solicitado hizo referencia a derechos humanos, como: información sobre derechos de la infancia, mujeres, personas adultas mayores, personas de comunidades indígenas y comunidad LGBTI.³

³ LGBTI. Comunidad lésbica, gay, bisexual, transexual, transgénero, travestista e intersexual.

Finalmente, la tercera parte de solicitudes recibidas se refirió a las atribuciones, en los que se engloba la información relativa a las quejas, recomendaciones, trámites y servicios, educación y eventos.

Cabe señalar que, en comparación con 2008, en 2009 hubo un incremento de 72.4% en cuanto a temas relacionados con asuntos de difusión; ello obedece a que las personas que acudieron a la Comisión estuvieron interesadas en información sobre grupos específicos en situación de vulnerabilidad, como mujeres, infancia y comunidad LGBTI. En contraste, el tema de asuntos de gestión tuvo un decremento de 11.5% en comparación con 2008.

Asimismo, durante 2009 se recibieron 195 solicitudes de información en que las y los solicitantes requirieron orientación jurídica o información de otras instituciones; en este último supuesto sus solicitudes fueron turnadas a las instancias competentes para su debida atención. Es importante mencionar que este apartado se incorporó debido a que en marzo de 2009 entró en vigor el sistema electrónico Infomex II, el cual permite que, cuando una solicitud de información no es de la competencia de este organismo, ésta sea turnada vía correo electrónico, a la o las instituciones que habrán de conocer sobre dicha solicitud. Lo anterior puede observarse en el cuadro siguiente:

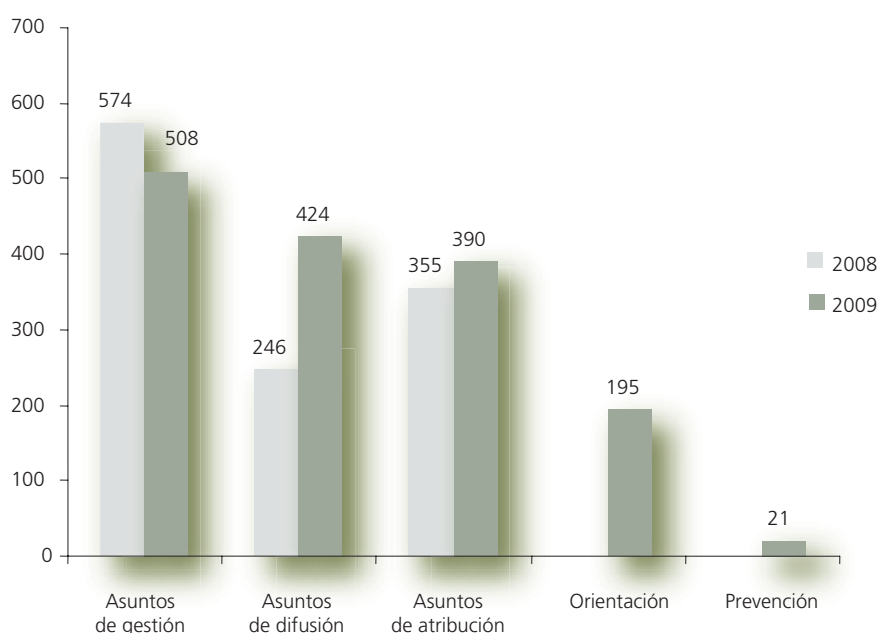
Cuadro 64 Temas abordados en las solicitudes de información pública a la CDHDF, comparativo 2008-2009

Temas	2008	%	2009	%	% Diferencia con respecto al año anterior
Asuntos de gestión	574	48.9	508	33	-11.5
Asuntos de difusión	246	20.9	424	27.6	72.4
Asuntos de atribución	355	30.2	390	25.4	9.9
Orientación			195	12.7	
Prevención			21	1.4	
Total*	1 175	100	1 538	100	30.9

* Para el periodo que se informa es importante señalar que se agregaron dos categorías que en 2008 no existían.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Gráfico 17 Temas sobre los que versan las solicitudes de información pública, 2009

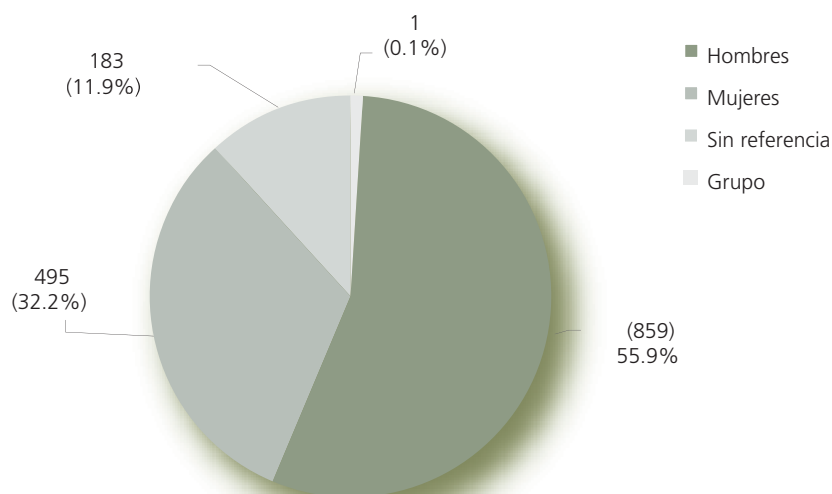


Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Solicitudes por sexo y escolaridad

La presencia de las mujeres (32.2%) entre las personas solicitantes de información pública ha disminuido en relación con la de hombres (55.9%). En este sentido, 5.1% del total de solicitantes mujeres refirió ser estudiante de licenciatura o de maestría y dedicarse a la investigación. Por su parte, del total de solicitantes hombres, 1.4% refirió ser académico o estudiante de licenciatura o maestría, y fungir como servidor público.

Gráfico 18 Solicitudes recibidas según sexo, 2009



Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Vía de entrada de las solicitudes

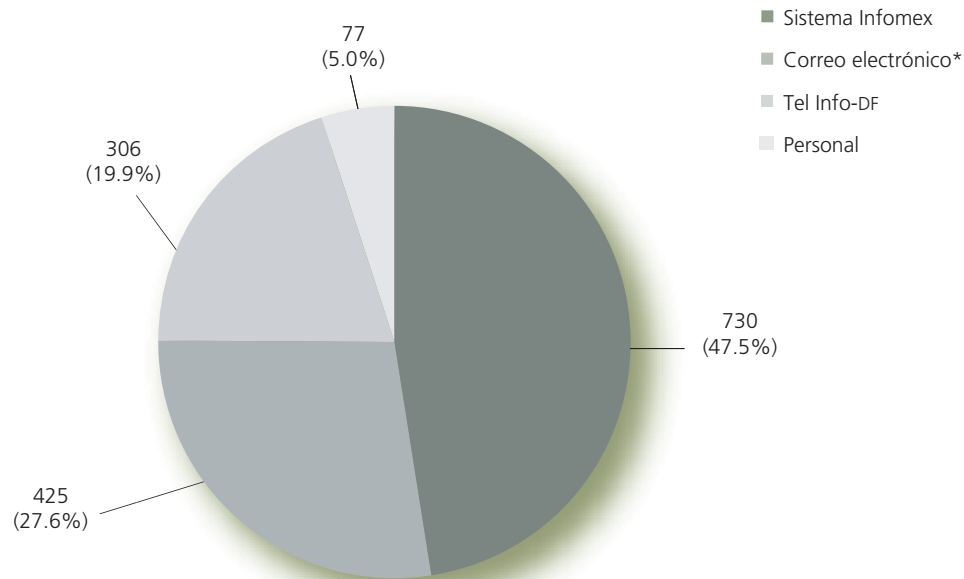
Los sistemas electrónicos representan para la ciudadanía una herramienta útil que permite que cualquier persona, sin importar la distancia o lugar de residencia, pueda tener acceso a la información.

El sistema electrónico 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.

Otro medio que ha facilitado el derecho de acceso a la información es el sistema telefónico Tel-Info-DF, ya que la ciudadanía ha manifestado que, cuando no saben utilizar los sistemas informáticos realizan una llamada telefónica al Info-DF y por este medio queda registrada su solicitud.

En 2009 la CDHDF recibió un total de 730 solicitudes por el sistema electrónico Infomex y 425 por correo electrónico. De esta manera, el sistema Infomex, por segundo año consecutivo, es la principal vía de entrada de las solicitudes de información pública. Es importante mencionar que aun cuando son pocas las personas que acuden a las oficinas de la Comisión a ejercer su derecho de acceso a la información, refieren como medio para oír y recibir notificaciones algún correo electrónico.

Gráfico 19 Vía de entrada de las solicitudes de información, 2009



* En este rubro se contemplan las solicitudes de información que se reciben a través del correo electrónico de quejas, en el correo de transparencia o mediante las OIP virtuales de este organismo.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Cuadro 65 Solicitudes de información pública a la CDHDF recibidas según vía de entrada, comparativo 2008-2009

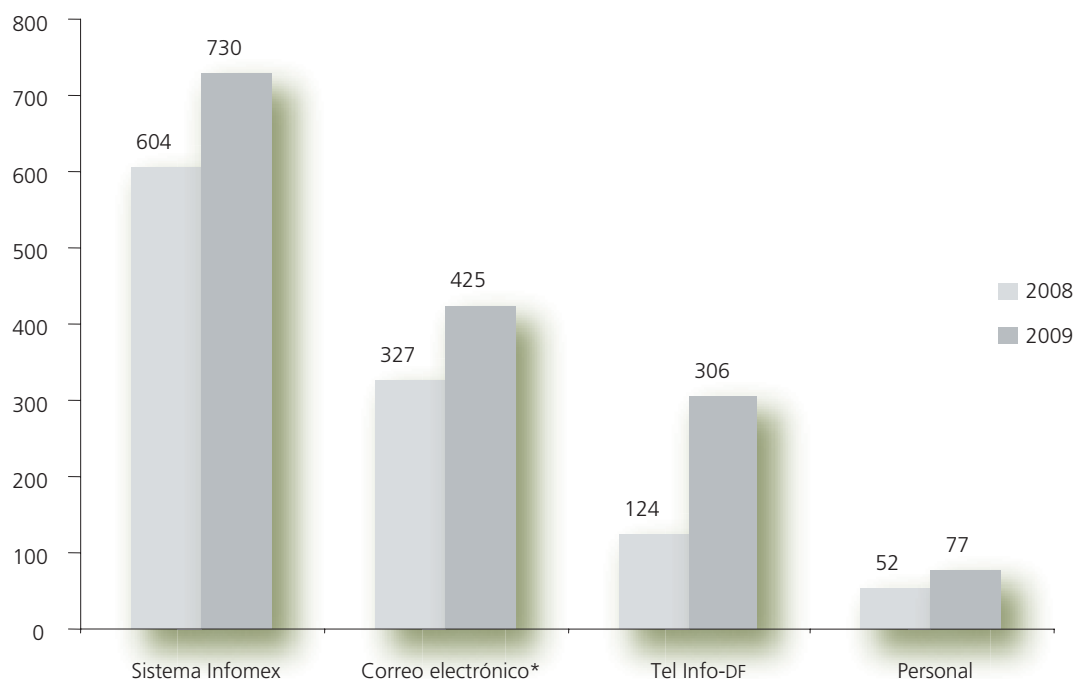
Vía de entrada	2008	%	2009	%	Diferencia (%)
Sistema Infomex	604	54.6	730	47.5	20.9
Correo electrónico*	327	29.5	425	27.6	30
Tel-Info-DF	124	11.2	306	19.9	146.8
Personal	52	4.7	77	5	48.1
Total	1 107	100	1 538	100	38.9

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

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

Para la atención y respuesta de las solicitudes de información pública que recibe la CDHDF, algunas de ellas se turnan a los diferentes órganos y áreas de apoyo. Es así que durante 2009 las cinco áreas de apoyo que atendieron el mayor número de solicitudes fueron la Dirección General de Quejas y Orientación con 987 solicitudes, la Dirección General de Administración con 388, la Dirección Ejecutiva de Seguimiento con 75, la Secretaría Técnica con 49, y la Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos con 36. Lo anterior, indica que del total de solicitudes de información pública que se recibieron, 64.3% fue atendido por la DGOYO, y ello obedece a que de esta dirección general dependen las dos áreas relacionadas con la información: la Oficina de Información Pública y la Subdirección de Información.

Gráfico 20 Vía de entrada de las solicitudes de información, comparativo 2008-2009



* En este rubro se contemplan las solicitudes de información que se reciben a través del correo electrónico de quejas, en el correo de transparencia o mediante las OIP virtuales de este organismo.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Cuadro 66 Solicitudes de información pública a la CDHDF según área a la que fueron turnadas, 2009

143

Área a la que se turnó la solicitud	Solicitudes
Dirección General de Quejas y Orientación	987
Dirección General de Administración	388
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	75
Secretaría Técnica	49
Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos	36
Primera Visitaduría General	36
Tercera Visitaduría General	33
Segunda Visitaduría General	26
Cuarta Visitaduría General	26
Dirección Ejecutiva de Investigación y Desarrollo Institucional	18
Presidencia	17
Dirección General de Comunicación Social	12
Coordinación de Asuntos Jurídicos	11
Contraloría Interna	8
Total	1 722*

* 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 un área.

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Acciones de capacitación

Durante el año que se reporta la CDHDF llevó a cabo diversos cursos presenciales de capacitación con el Info-DF. Asimismo, la capacitación en cuanto a la actualización en temas de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, actualmente es realizada por la responsable de la Oficina de Información Pública de esta Comisión.

Cuadro 67 Acciones de capacitación y personas capacitadas en materia de transparencia y acceso a la información pública en la CDHDF, 2009

Acciones de capacitación	Personas capacitadas
Curso de Infomex II	5
Diplomado Transparencia y Acceso a la Información Pública	2
Curso de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	9
Actualizaciones sobre contenidos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	50
Curso de Formación de Instructores	1
Curso de capacitación en materia de datos personales	5
3er Seminario Internacional Hacia una Nueva Generación de la Transparencia	20
Total	92

Fuente: CDHDF, Oficina de Información Pública.

Actividades relevantes

El Info-DF instituyó, desde el ejercicio 2007, el reconocimiento a las Mejores Prácticas de Transparencia. Para determinar la evaluación a los merecedores de estos reconocimientos en 2009, se incluyó la valoración de cuatro aspectos:

- Evaluación del cumplimiento de las obligaciones de transparencia en los portales de internet.
- Índice de acceso a la información pública (recursos de revisión en relación con el número de solicitudes de información),
- Entrega en tiempo y forma de los requerimientos del Info-DF para el cumplimiento de la LATIPDF y de la LPDPDF.
- Acciones de capacitación realizadas por los entes públicos.

Es importante señalar al respecto que el 26 de enero de 2010 el Info-DF otorgó diversos reconocimientos por las Mejores Prácticas de Transparencia 2009, de los cuales la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal recibió los siguientes:

- Primer lugar en el Índice Global del Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia (portales de internet).
- Primer lugar en el Índice de Acceso a la Información (entre los entes públicos que recibieron más de mil solicitudes).

Derivado de la ponderación de los cuatro aspectos evaluados, la CDHDF se hizo acreedora al segundo lugar en el Índice Compuesto de Mejores Prácticas de Transparencia 2009.

Por otra parte, este organismo llevó a cabo seis reuniones del Comité de Transparencia, en las cuales fue primordial la participación de quienes integran dicho Comité toda vez que en él se valoran las respuestas a

las solicitudes de información pública con temas relacionados con la clasificación de la información que obra en poder de la CDHDF y el debido resguardo de los datos personales. Lo anterior ha permitido dar mayor accesibilidad a la información de sus archivos institucionales; prueba de ello es que durante 2009 este organismo fue reconocido con el primer lugar en el Índice de Acceso a la Información por parte del Info-DF.

La CDHDF continuó como miembro permanente en las Mesas de Diálogo por la Transparencia y, además, coadyuvó con el Info-DF en la logística del 3^{er} Seminario Internacional Hacia una Nueva Generación de la Transparencia y de la Feria por la Transparencia en el Distrito Federal, organizados por dicho instituto.

Otra de las actividades relevantes de la Oficina de Información Pública de la CDHDF fue la elaboración de un tríptico en materia de datos personales, cuyo objetivo primordial es dar a conocer a las personas el derecho que tienen de solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales, así como la obligación de las instituciones de salvaguardar y protegerlos.

Se realizaron adecuaciones a los formatos en los que se recaban los datos personales y se les incorporó una leyenda en la que se informa a las personas que proporcionan datos que dicha información tendrá el carácter de confidencial, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y los Lineamientos en la materia.

Portal de Transparencia y Rendición de Cuentas

La información que se publica en los portales de internet de las instituciones obligadas en materia de transparencia y acceso a la información es una herramienta que permite a cualquier persona, sin importar la distancia, acceder a la información de las instituciones locales, por lo que es indispensable que la información publicada se encuentre debidamente actualizada. Para el caso de la CDHDF dicha actualización corresponde a las disposiciones señaladas en los artículos 13, 14, 20, 23 y 24, 28 al 30 y 32 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Cabe señalar que la Comisión fue reconocida por el Info-DF en la evaluación de los portales de internet con el primer lugar, al obtener 100 puntos en los criterios sustantivos y adjetivos correspondientes a las obligaciones legales de los artículos ya citados.

Enlaces de la Oficina de Información Pública

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2009, la Oficina de Información Pública (OIP) en coordinación con los enlaces de los diferentes órganos y áreas de apoyo, llevaron a cabo diversas acciones encaminadas a la atención de las solicitudes de información, la transparencia, la clasificación de la información, la coordinación de la capacitación del personal que labora en este organismo y el debido resguardo de los datos personales, para lo cual efectuaron 13 reuniones durante el periodo que se informa, 12 ordinarias y una extraordinaria. En dichas reuniones se abordaron los temas siguientes:

- Información relacionada con las solicitudes de información pública.
- Clasificación de la información que obra en poder de la CDHDF.
- Recursos de revisión.
- Datos personales.
- Portal de Transparencia y rendición de cuentas.
- Capacitación.
- Temas relacionados con el Coteciad.
- Acuerdos tomados en el Comité de Transparencia.
- Acuerdos tomados en la Retaip.



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

Reuniones con la Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (Retaip)

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 distintas oficinas de información pública para coadyuvar a una mejor atención de las solicitudes de información que se reciben.

Derivado de lo anterior, se llevaron a cabo cuatro reuniones de la Retaip, cuyos objetivos fueron los que se enuncian a continuación:

- Revisión del papel de la Red de Transparencia en su nivel de responsables de capacitación.
- Elaboración de estrategias y líneas de acción para 2009.
- 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.

Perfil sociodemográfico de peticionarias y peticionarios que acuden a la CDHDF

Durante 2009 fueron registrados 9 544 formularios de perfil sociodemográfico, instrumento que compila preguntas dirigidas hacia las y los peticionarios en las siguientes categorías: identificación de la persona (nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio, estado civil, entre otras); tipo de vivienda; salud; lengua indígena; educación; condición de actividad; medios por los que se enteró de los servicios de la CDHDF. En cada uno de los formularios aplicados se espera que las y los peticionarios entrevistados respondan al menos una de las 24 preguntas que contiene; por ello, el total de personas que respondieron determinados indicadores variará constantemente porque no fueron contestadas algunas de las variables expuestas.

Las personas que llegaron a sus instalaciones se enteraron de la labor de la CDHDF a través de diversos medios, entre los que destaca la televisión (36.7%) –dato sumamente interesante si se toma en cuenta que la institución no gasta en promocionales televisivos–; pese a esto, las actividades que realiza la CDHDF son de alto impacto en la sociedad, motivo por el cual es común su aparición a través de los medios de comunicación. El segundo lugar, lo ocupa la recomendación de familiares, amistades o personas conocidas (20.9%). Otra

La Dirección General de Quejas y Orientación cuenta con un espacio diseñado especialmente para que se lleve a cabo la aplicación del cuestionario de Perfil Sociodemográfico, lo anterior con el objetivo de hacer sentir a las y los peticionarios en un ambiente de confianza.



fueron una fuente importante de conocimiento de labor institucional es la información aportada por las radiodifusoras (12.4%). La forma de llegar a las diversas oficinas, la sede central y las cuatro unidades desconcentradas, es el Sistema de Transporte Colectivo (STC Metro), con 59.1% de las menciones; los transportes colectivos, como microbús o autobús, constituyen la segunda opción de las y los peticionarios para acercarse a sus instalaciones, (24.7%); en tercer lugar, se encuentran quienes manifestaron haber llegado en automóvil (7.7%).

Las personas entrevistadas son, en 76% de los casos, las mismas personas agraviadas, por lo que este dato también es un buen indicador del perfil sociodemográfico de las víctimas de violaciones a los derechos humanos. El 24% restante son familiares, amistades o representantes de las personas agraviadas, donde prevalece una relación familiar de primer grado (en 19.9% de los casos son de madres, padres, esposas, esposos, hijos y hermanos).

Primera vez que la persona acude a la CDHDF

Las y los peticionarios que acudieron por primera vez a las instalaciones de la CDHDF corresponden a 94.5% de las personas encuestadas. La Dirección General de Quejas y Orientación (DGQYO) es la primera instancia que tiene contacto con la ciudadanía, en las áreas restantes del Programa de Defensa de los Derechos Humanos, las peticionarias y los peticionarios acuden a ratificar su queja y a proseguir con el proceso de investigación. El hecho de que sean nueve de cada 10 personas las que acuden por primera vez a la institución significa que constantemente se renueva la población que se acerca para solicitar una orientación o para interponer una queja. Dicho de otra manera, cada año se amplía número de las personas que acuden a solicitar los servicios de la Comisión.

En términos generales, las mujeres acuden en mayor proporción a la CDHDF (54.1%), y son quienes en su mayoría (54.2%) acuden por primera vez a solicitar los servicios que ésta ofrece. En el caso de los hombres, esa proporción se invierte: 45.8% señala venir por primera vez, ante 47.1% que informa haber estado con anterioridad. Así, los hombres han utilizado los servicios que brinda la Comisión y han regresado para seguir demandando el ejercicio irrestricto de sus derechos humanos.

Si se considera que la población del Distrito Federal para 2005 presentó una mayor proporción de mujeres (52.2%)⁴ con respecto al total, ello permite explicar por qué los datos refieren un mayor acercamiento de la población femenina; lo cual no excluye el hecho de que la CDHDF se consolida como un referente necesario para la defensa de los derechos de las mujeres que se presentan como peticionarias en sus instalaciones.

⁴ INEGI, *Datos Básicos del Distrito Federal*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2008, p. 26.

Cuadro 68 Personas que acuden por primera vez, según sexo, 2009

Acude por primera vez	H%	M%	Total personas	%
Sí	45.8	54.2	8 838	94.5
No	47.1	52.9	516	5.5
Total	45.9	54.1	9 354	100

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

Se observa que son las mujeres jóvenes quienes acuden en mayor medida, incluso en el primer acercamiento a esta institución. Conforme aumenta la edad disminuye su presencia. Este hecho tiene que ver con la percepción que mantienen de sí mismas como personas con capacidad de ejercer sus derechos, lo que implicaría un mayor nivel de participación ciudadana. Este tipo de conductas actualmente se están arraigando en la población de peticionarias más joven, lo que coadyuvará en el mediano plazo a consolidar una nueva cultura política participativa.

Cuadro 69 Personas que acuden por primera vez, según sexo y edad, 2009

Grupos de edad (años)	Acude por primera vez							Total respuestas	%
	Respuesta	%	Sí		No				
			Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %			
De 12 a 17	46	100	69.6				46	0.5	
De 18 a 29	1 238	96.9	62.2	40	3.1	70	1 278	14.2	
De 30 a 44	3 204	95.4	57.4	153	4.6	58.2	3 357	37.3	
De 45 a 59	2 620	93.1	54	194	6.9	58.2	2 814	31.3	
De 60 o más	1 388	92.9	40.4	106	7.1	33	1 494	16.6	
Total general	8 496	94.5	54.3	493	5.5	53.8	8 989	100	

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

Edad

El análisis por grupos de edad permite identificar que el promedio de edad de las personas que acuden a las instalaciones de la CDHDF es de 39 años cumplidos. Así, el rango de edad en la que las y los peticionarios mantienen un mayor grado de participación es de 30 a 44 años cumplidos, y representan 37.3% de las personas que acuden a la CDHDF; este dato es altamente significativo si se considera que este sector de la población constituye 23.29% de la población total que habita en el Distrito Federal.⁵

En contraste, la población infantil y adolescente, que en la entidad representa 32.9% de la población total, acude a la Comisión en un porcentaje menor a un punto porcentual; ello llama la atención debido a que este grupo de la población aún está muy lejos del ejercicio pleno de sus derechos humanos, ya que su baja participación está directamente relacionada con la escasa exigibilidad de sus derechos.

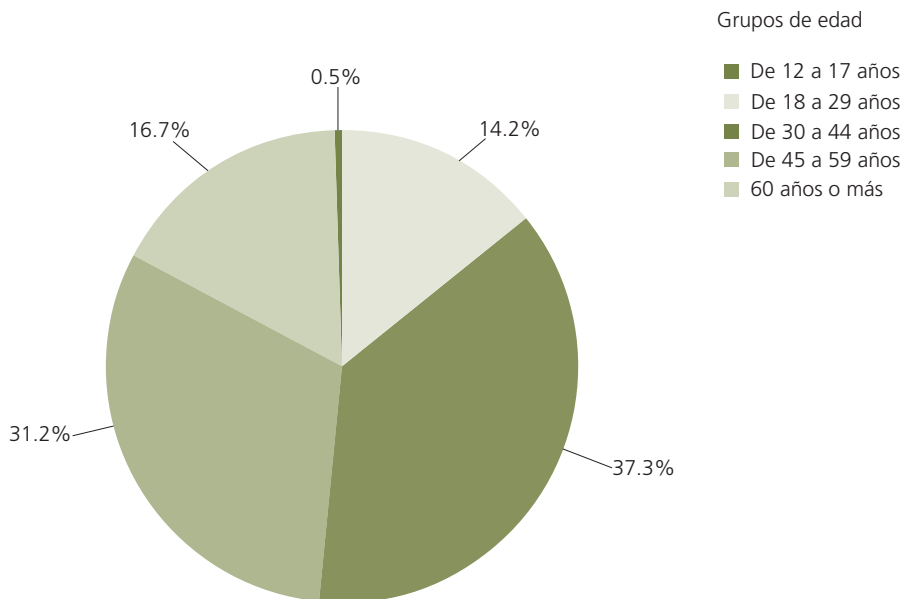
En el caso de la población joven, su presencia en la Comisión resulta acorde a su proporción con respecto a la población total de la entidad: 14.2% en la encuesta frente a 17.7% reportado por el conteo de INEGI en 2008.⁶ Por otro lado, la población adulta mayor (de 60 años de edad cumplidos o más) tiene un alto nivel de participación en la exigibilidad de sus derechos, ello queda evidenciado cuando se compara el porcentaje que acude a la CDHDF con la población adulta mayor de la ciudad de México; los registros marcan que 16.6% de las personas acuden a la CDHDF, con respecto a 9.85% en la población adulta mayor que vive en

⁵ INEGI, *Anuario Estadístico 2009 Distrito Federal*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2008, Cuadro 3.2.

⁶ *Idem*.

el Distrito Federal.⁷ Es importante mencionar que la información analizada permite fundamentar que este grupo social encuentra en la CDHDF un referente de orientación y apelación ante la autoridad.

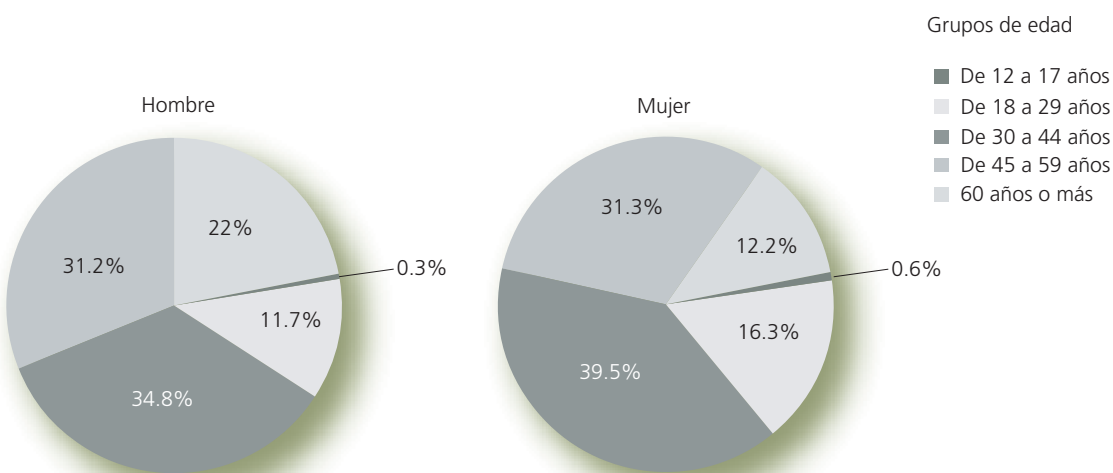
Gráfico 21 Personas encuestadas según grupos de edad, 2009



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

Otro aspecto relevante, al analizar la edad de las peticionarias y los peticionarios, lo conforman las diferencias de participación entre mujeres y hombres. Así, el promedio de edad de las mujeres que acuden más a instalaciones de la Comisión es de 39 años; en contraste, los hombres con 42 años de edad tienen una mayor participación como peticionarios. Es interesante descubrir que las mujeres jóvenes son quienes más recurren a la CDHDF, en tanto que, de los hombres, son los adultos mayores quienes aumentan significativamente su presencia como peticionarios que exigen sus derechos. Tal y como se expresa en el siguiente gráfico.

Gráfico 22 Personas encuestadas según sexo y grupos de edad, 2009



⁷ *Idem.*

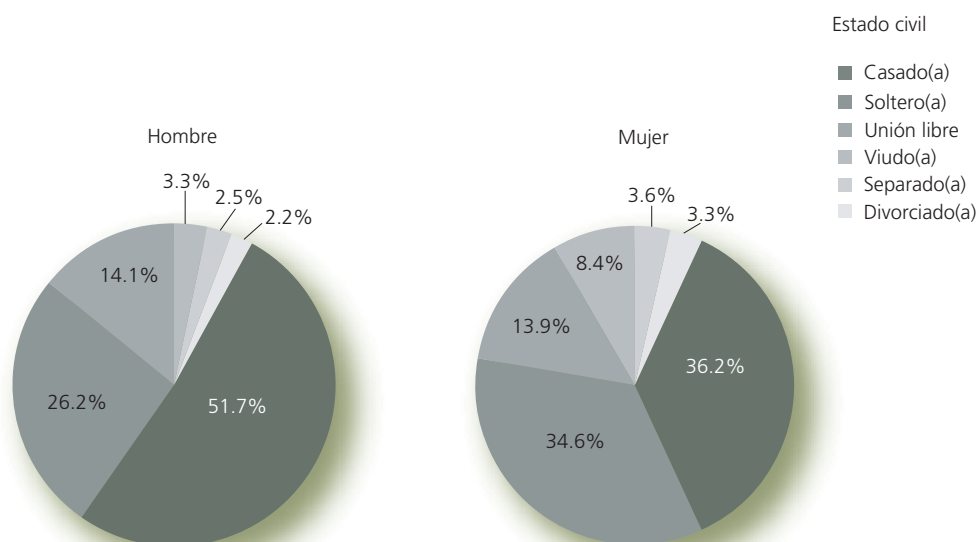
Nacionalidad

El 99.6% de las personas que se presentaron en la CDHDF manifestaron que su nacionalidad es la mexicana. Conformen casi cuatro decenas –un total de 37 peticionarias y peticionarios–, las personas que, sin ser de nacionalidad mexicana, acuden a esta institución. Las personas con ciudadanía distinta a la mexicana equivale a 0.38% de las personas que respondieron el formulario. Para 2000, la presencia de extranjeros residentes en el Distrito Federal fue de 0.8% de la población total en la entidad;⁸ aún 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.⁹ Con base en los datos anteriores, la CDHDF es un referente para la población extranjera que reside o transita por la ciudad.

Estado civil

Las personas casadas acuden en una proporción mayor a cualquier otra categoría de estado civil (43.3%), seguida de la categoría de personas solteras, quienes asisten en una proporción equivalente a 30.7%. Las personas en unión libre acuden con un índice de 14%, y de 11.9% para el caso de las personas separadas, divorciadas o viudas. Respecto a la población total de la entidad, se destaca lo siguiente: la población soltera, en general, acude a la CDHDF en menor proporción que su presencia a nivel del Distrito Federal, donde equivalen a 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%).¹⁰

Gráfico 23 Personas encuestadas, según sexo y estado civil, 2009



⁸ INEGI, *Los Extranjeros en México*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2000, p. 58; e INEGI, *Principales Resultados por Localidad. Distrito Federal. XII Censo General de Población y Vivienda 2000*, México, INEGI, 2001. Véase <www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/estudios/sociodemografico/ext_en_mex/extraen_mex.pdf>, página consultada el 22 de marzo de 2009.

⁹ INEGI, *Datos Básicos del Distrito Federal*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2008, p. 40.

¹⁰ INEGI, *XII Censo General de Población y Vivienda 2000. Tabulados de la muestra censal. Cuestionario ampliado*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2000, Cuadro Estado conyugal 2.

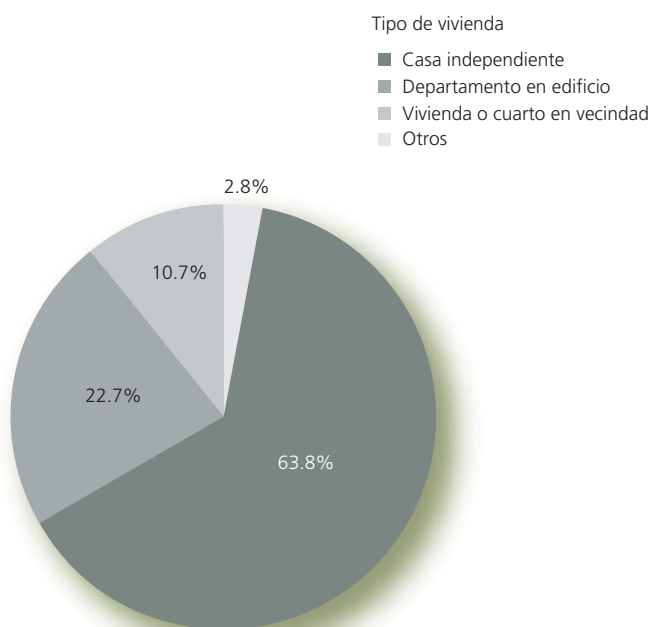
Al observar los datos del estado civil de las personas desde la perspectiva del sexo, se puede ver que son los hombres solteros quienes reducen significativamente su presencia en las instalaciones de la Comisión con respecto a la población total: significan 26.6% de los hombres que llegan. Si se compara este dato con 40.6% de los hombres solteros que habitan el Distrito Federal, se puede concluir que tienen un bajo nivel de participación en lo que respecta a demandas directas a las autoridades públicas. En cambio, los hombres separados, divorciados y viudos (7.6% frente a 5.1% de la entidad) y los casados (52.4% ante 43.5%) son dos grupos que aumentan significativamente su presencia en la CDHDF.

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 la Comisión y que intervienen en la protección de los derechos de otras personas y en los propios.

Vivienda

La población en situación de mayor vulnerabilidad reconoce a la CDHDF como una instancia a la que puede pedir apoyo, como puede constatarse con las personas que viven en lugares cuyas condiciones no son adecuadas para habitarse, es decir, 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 con estas características representan 2.82% de los formularios levantados, frente a 0.8% que representan ese tipo de viviendas en el censo de 2000.¹¹

Gráfico 24 Tipo de vivienda, 2009



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

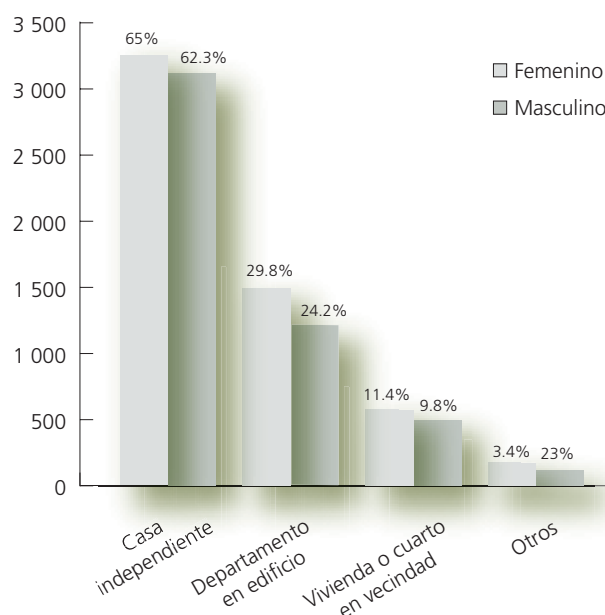
El resto de los casos analizados mantienen proporciones similares a las que se presentan en la gran mayoría de viviendas del Distrito Federal. En el caso de los hombres, aumenta la proporción –3.46% de los hom-

¹¹ INEGI, *Distrito Federal. Tabulados básicos. XII Censo General de Población y Vivienda 2000*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2001, Cuadro Vivienda 1.

bres se encuentran en estas condiciones frente a 2.3% de las mujeres— de quienes provienen de lugares inadecuados para la habitación de personas. En contraste, en el caso de las mujeres se reduce de manera significativa el porcentaje de quienes manifestaron provenir de lugares inadecuados, y aumenta la proporción en los rubros correspondientes a quienes provienen de viviendas aptas para uso habitacional.

Dos terceras partes de las personas señalaron que la vivienda donde habitan es de su propiedad; 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 renta. De esta manera, quienes no son propietarios ni rentan (10.1% de los cuestionarios levantados) señalan que están en otra situación en la vivienda, sea porque es vivienda de un familiar, está en litigio, ha sido expropiada o es de la empresa donde labora.

Gráfico 25 Tipo de vivienda según sexo, 2009



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

En promedio existen 1.8 dependientes económicos por persona entrevistada. El 24.7% de las personas que respondieron el instrumento afirmaron no tener dependientes económicos; 60.2% dijo tener de uno a tres dependientes, y 15% restante refirió tener más de tres dependientes económicos. Se observa que existe una relación entre el número de dependientes y el sexo del subsidiario del hogar: cuando se trata de cuatro dependientes o más, 38.62% de las mujeres es la responsable, en contraste con 61.38% de los hombres; cuando se trata de uno a tres dependientes, 45.31% de los hombres son los responsables frente a 54.69% de las mujeres.

Estos datos tienen una amplia relevancia debido a la situación que actualmente impera en el Distrito Federal. La Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) refiere que en el último trimestre de 2009 la población desocupada fue de 371 547 personas, de las cuales 42.9% terminó o perdió su empleo, 39% renunció o dejó su empleo y, 10.8% no tiene experiencia laboral.¹² Esta situación tiene un impacto negativo en la calidad de vida de los hogares de las y los capitalinos, quienes en la mayoría de los casos han sido víctimas de presuntas violaciones a sus derechos humanos; motivo por el cual, la CDHDF históricamente ha dado

¹² INEGI, Datos trimestrales de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, México, INEGI, 2009. Información disponible en <www.inegi.org.mx>, página consultada el 7 de febrero de 2010.

atención a la población que cuenta con una mayor concentración de dependientes económicos. Como veremos en el apartado de actividad laboral, 38.52% de quienes respondieron esta encuesta dijeron estar en el desempleo o haber quedado recientemente sin trabajo.

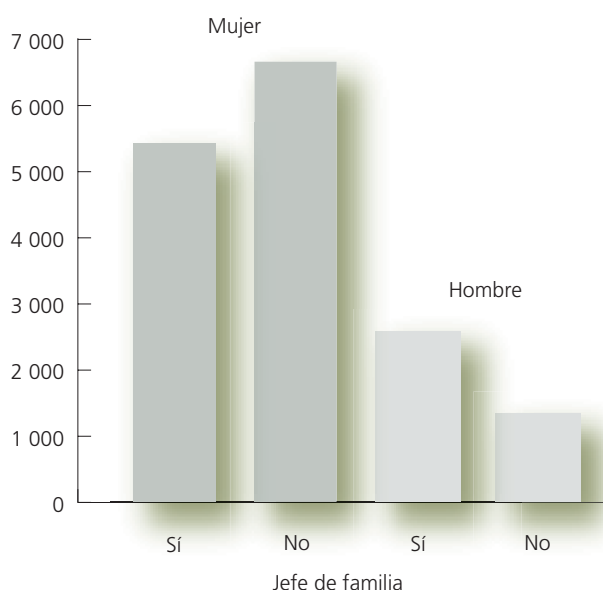
De hecho, 67.11% de quienes respondieron la encuesta señalaron vivir con quienes son sus dependientes económicos y, solamente el 7.48% asevera no vivir con ellos. La extensión más común de miembros que conforman la familia es de cuatro miembros, tal y como establecen 1 994 formularios de perfil sociodemográfico (20.89%).

La mayoría de las y los entrevistados vive solamente con una persona menor de edad, como señalan los 1 984 registros recabados (20.78%); en lo que se refiere a las y los adultos mayores, en 2 116 registros se hace referencia a hogares en los que habita en promedio una persona adulta mayor. Por ello, es posible afirmar que las personas que acuden a solicitar los servicios de la CDHDF, tienen por dependientes a una persona menor de edad y a una persona adulta mayor, (recordemos que el promedio general de dependientes es de 1.8 en promedio). De hecho, 59% de los entrevistados especifican que viven con uno o más menores de edad, y 32% con una o más personas adultas mayores por lo menos.

El 84% de las personas señala que no comparte su vivienda; 6.2% comparte su casa con una familia, 3.8% con dos familias, 2.5% con tres familias y, 1.17% con cuatro familias, porcentajes que se encuentran por debajo de 23.7% de los hogares ampliados que existen en el Distrito Federal.¹³

Jefatura del hogar

Gráfico 26 Jefatura del hogar según sexo, 2009



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

Entre las personas que acudieron ante la institución, 73.15% de las y los entrevistados señalaron ser jefes y jefas del hogar. Dentro de este universo de personas, las jefas de hogar (35.98%) se considera un índice alto si se toma en cuenta que en el Distrito Federal los hogares con jefatura femenina representan 24.82%.¹⁴ Este

¹³ INEGI, *Distrito Federal. Tabulados Básicos. XII Censo General de Población y Vivienda 2000*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2001, Cuadro Hogares 3.

¹⁴ INEGI, *Conteo Nacional de Población y Vivienda, 2005*, información disponible en <www.inegi.org.mx/lib/Olap/consulta/general_v2/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=>, página consultada el 7 de febrero de 2010.

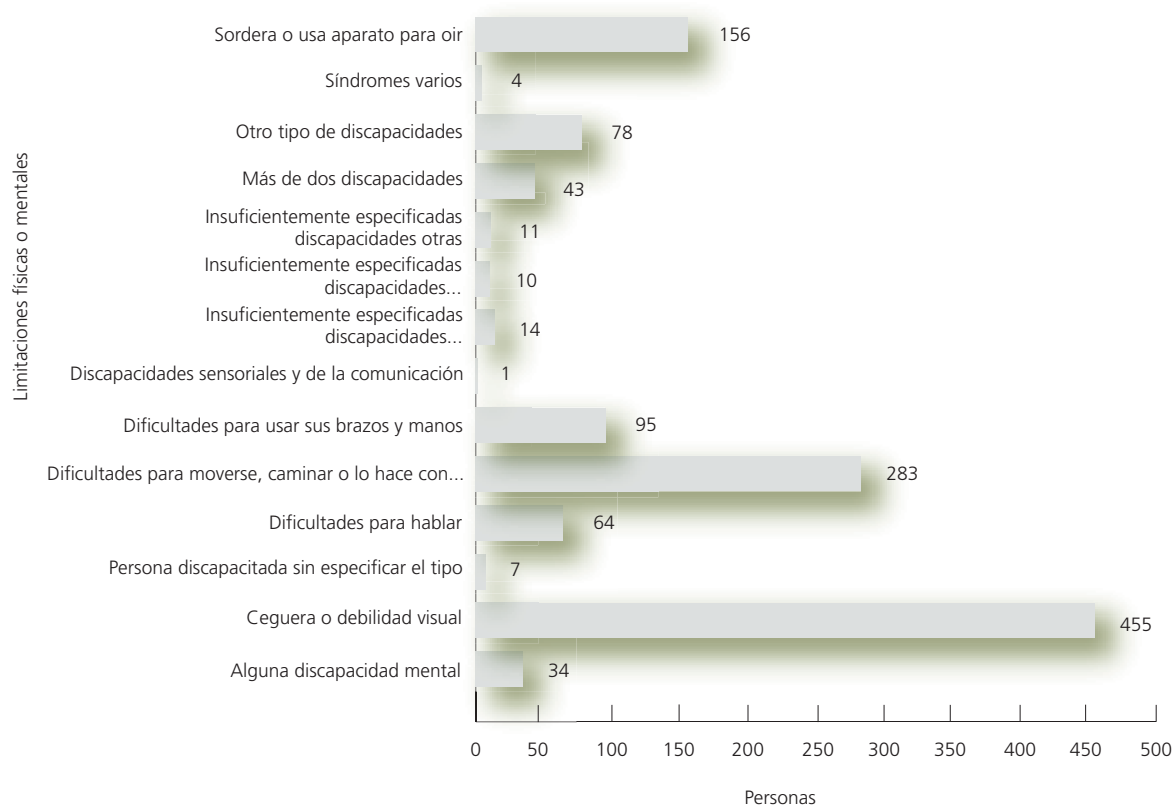
dato ratifica la percepción que las mujeres recurren ante esta instancia porque consideran como una institución para el ejercicio de sus derechos.

Acceso a los servicios de salud

En este rubro, para 2009 la mayoría de las personas que acuden a la CDHDF manifestaron no tener acceso a los servicios de salud pública como derechohabiente. En términos de derechohabiencia, 38.46% dijo contar con alguna, lo está por debajo de 55.39% mostrado en la información censal.¹⁵ Asimismo, entre las y los peticionarios que dijeron contar con alguna derechohabiencia no existe un contraste significativo por sexo, con 48.24% de los hombres y, 51.75% de las mujeres; ello permite afirmar que no existen diferencias sustanciales en el acceso a este servicio por su condición genérica. En cuanto a las instituciones encargadas de brindar los servicios de salud, los mayores porcentajes se encuentran en los Centros de Salud (SSA) con 35.09% de las respuestas, seguida por el IMSS (27.36%) y, la consultoría, clínica u hospital privado (15.34%). Así, los Centros de Salud y el IMSS concentran 62.46% de las alternativas de seguridad social de la población que vienen a la CDHDF. Es de llamar la atención que más de 313 personas señalaron, definitivamente, no atenderse médicamente cuando tienen un problema de salud (3.18% del total). En estos casos, dos de cada tres personas son hombres.

Discapacidad física o mental permanentes

Gráfico 27 Tipo de limitación física o mental permanentes evidenciadas, 2009



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

¹⁵ INEGI, Censo Nacional de Población y Vivienda, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2005. Información disponible en <www.inegi.org.mx/sistemas/olap/proyectos/bd/consulta.asp?p=10215&c=16851&s=est>, página consultada el 7 de febrero de 2010.

El 13.1% de las personas que acudieron a nuestras oficinas evidenciaron algún tipo de discapacidad permanente, mental o física. En estos casos, no se pregunta directamente a la persona si tiene alguna discapacidad, sino que se le pregunta acerca de si requiere ayuda para desplazarse o realizar actividades personales. Cuando señalan algún problema médico, sea mental o físico, se pregunta si existía una certificación médica al respecto. De esta manera, este índice es casi seis veces mayor al que presenta la población en el Distrito Federal, que es de 2.2%.¹⁶ Las mujeres (48.3%) evidenciaron algún tipo de discapacidad permanente. Es importante observar que el Programa Permanente por la No Discriminación se ha traducido en una mayor confianza y, por tanto, en un mayor acercamiento de este sector de la población a la Comisión.

La principal discapacidad evidenciada es la ceguera o debilidad visual (36.25%), seguida por limitaciones motrices (22.54%) que se manifiestan en dificultades para moverse o caminar, lo que implica que las personas no puedan realizar por sí mismas actividades personales, como trasladarse, transportarse o todas aquellas acciones personales en las cuales requieren algún tipo de ayuda. Las limitaciones auditivas (12.43%) se ubican en el tercer lugar.

Lenguas indígenas

A nivel nacional, el porcentaje de las personas que hablan alguna lengua indígena alcanza 3.06%, poco más de punto porcentual arriba de 1.5% que alcanza esa población a nivel del Distrito Federal.¹⁷ No obstante que en la entidad prevalece el porcentaje de mujeres que hablan una lengua indígena (53.14%); a las oficinas de la Comisión las mujeres de lengua indígena reducen su presencia a 40.27%. Este es uno de los sectores de población que hace falta reforzar su acceso a esta institución.

Asimismo, entre quienes dijeron hablar una lengua indígena al menos, señalaron también que algún familiar (71.3%) practica el mismo lenguaje, lo cual indica una fuerte consolidación de la comunidad.

La principal lengua indígena que se habla es náhuatl (25.5%), 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 (11.9%), el mixteco (9.5%) y el mazahua (7.1%).

Alfabetismo y escolaridad

Al igual que a nivel estatal,¹⁸ el porcentaje de personas alfabetas que acuden a la CDHDF es de 96.3%.

Mientras que en el Distrito Federal la población se ubica en el primer grado de preparatoria o equivalente, la mayoría de las personas que llegan a la CDHDF cuentan con los elementos que puede indicar la conclusión de la educación básica obligatoria (53.79%).

Actividad laboral

El índice de desempleo abierto entre quienes acuden a la CDHDF triplica al mostrado a nivel nacional: 16.2% frente a 5.5% reportó INEGI¹⁹ para esta entidad en el segundo trimestre de 2008.

De las personas que solicitan los servicios de la Comisión dos terceras partes son población económicamente activa. No sólo el grado de desocupación da idea de los niveles de bajo bienestar de la población que

¹⁶ INEGI, *Datos Básicos del Distrito Federal*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2008, p. 40.

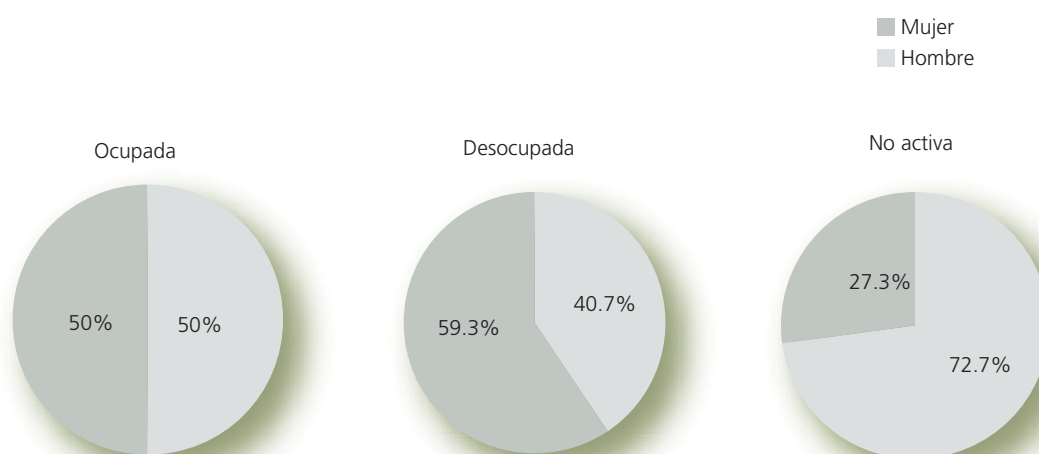
¹⁷ INEGI, *Conteo Nacional de Población y Vivienda*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2005. Información disponible en <www.inegi.org.mx/sistemas/olap/proyectos/bd/consulta.asp?p=10215&c=16851&s=est>, página consultada el 7 de febrero de 2010.

¹⁸ INEGI, *Tabulados Básicos. Estados Unidos Mexicanos. Tomo 1. XII Censo General de Población y Vivienda 2000*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2001, cuadro Educación 2.

¹⁹ INEGI, *Datos Básicos del Distrito Federal*, México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2008, p. 35.

atiende esta institución. La población que trabaja recibe regularmente su ingreso sólo en 67.6% de los casos. Aún más, 0.1% no recibe, ingreso alguno por su trabajo.

Gráfico 28 Situación de actividad económica según sexo de las personas, 2009



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

La población que tiene alguna actividad económica la realiza preponderantemente como empleado(a), u obrera(o) (59.1% de los casos) o, bien, trabaja por su cuenta (38.9%). El 73.4% realiza sus actividades en el sector privado, en tanto que en el sector público se ocupa 24.3%. Sólo 2.2% de las personas entrevistadas realizan sus actividades en el sector social.

En cuanto a las razones por las cuales no trabajan las personas, el desempleo (18.13%) registra un índice muy similar al de quienes manifestaron haber sido recientemente despedidas (20.39%); en conjunto, 38.52% de las personas que acuden a las instalaciones de la CDHDF. Asimismo, de las personas que no laboran, la mayoría se desempeña en el trabajo doméstico (35.13%). En tercer lugar se encuentra el grupo de personas que manifestaron razones derivadas de la jubilación. Es importante destacar que 7.2% de las personas señala a la discapacidad permanente como una razón por la cual no acceden a un trabajo. El estudio de algún grado escolar es la última de las razones por las cuales las personas no trabajan (3.3%). Las formas de subsistencia que se imponen en estos casos son la jubilación propia o la ayuda de familiares o amistades, cuando no existe trabajo.

CALIDAD DEL SERVICIO

Otro instrumento que surge de la necesidad de conocer la percepción de las personas que acuden a la CDHDF, es el instrumento de medición de la calidad de la atención a las y los usuarios proporcionada por el Programa de Defensa. Dicho instrumento inició su operación en agosto de 2008, por lo que el año que se informa, fue el primer año que permite conocer la opinión sobre los servicios, instalaciones, satisfacción de la demanda de quienes acuden. Lo anterior permite a las áreas del Programa de Defensa mejorar la atención, así como detectar posibles problemáticas en rubros específicos. Por ello, este instrumento se considera de gran importancia, al ser el medio que permite fundamentar la posición de la CDHDF ante la ciudadanía.



2009, es el primer año en que se aplicó el instrumento a las y los asistentes que solicitan servicios a la CDHDF.

Periodo de aplicación

La aplicación del instrumento de medición de la calidad del servicio del Programa de Defensa de los Derechos Humanos inició el 18 de agosto de 2008. Debido a que es el primer año completo de aplicación del instrumento aún no se cuenta con información que permita realizar comparativos anuales.

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

Para analizar los factores que influyen en la calidad del servicio de la Comisión y así contar con una visión integral, a cada visitante que solicita la asistencia, ya sea en la sede o en las unidades desconcentradas, se le proporciona una boleta con el cuestionario donde la o el visitante, al responder a varios reactivos, da a conocer su percepción sobre la CDHDF. Una vez contestada, la o el usuario la deposita en las urnas que se han colocado para tal efecto. Cabe mencionar que no todas las personas depositan sus cuestionarios en las urnas, ni todas las boletas que son devueltas han sido contestadas en su totalidad.

157

Cuadro 70 Número de boletas repartidas y regresadas durante el periodo, según sede de atención, 2009

Lugar de atención	Boletas		% Depositadas respecto a entregadas
	Entregadas	Depositadas	
Sede	5 658	2 550	45.1
Unidades	2 382	2 372	99.6
Norte	652	652	100
Oriente	803	800	99.6
Poniente	313	313	100
Sur	614	607	98.9
Total	8 040	4 922	61.2

Nota: La Medición de Calidad del Servicio del Programa de Defensa de los Derechos Humanos inició el 18 de agosto de 2008.

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

Número de boletas regresadas con respuesta durante el periodo

El 97.4% de los formularios depositados en las urnas cuentan con al menos un reactivo contestado. Debe contemplarse que del total de boletas devueltas, 128 se encuentran en blanco, por lo que el presente informe parte del análisis de un total de 4 794 boletas respondidas (N = 4 794).

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 4 794 boletas que cuentan con al menos una pregunta respondida.

Número de boletas respondidas, según área de atención

De las 4 794 boletas, 4 064 (84.8% del total) respondieron a esta pregunta.

Cuadro 71 Boletas depositadas, según área de atención, 2009

Área del Programa de Defensa	Respuestas	%
DGQO	3 881	95.5
Visitaduría	154	3.8
Oficina de Información Pública	25	0.6
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	4	0.1
Total	4 064	100

N = 4 064 (84.8%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

En el cuadro anterior podemos apreciar que, de acuerdo al área de atención, la Dirección General de Quejas y Orientación presenta el índice mayor (95.5%) de las 4 064 boletas respondidas, lo anterior se debe a que dicha área tiene el primer contacto con la o el visitante, por lo que diariamente recibe y atiende a un número considerable de personas.

Número de boletas respondidas según primera asistencia por edad y sexo

Del total de boletas, 74.8% respondió esta pregunta.

Cuadro 72 Número de boletas respondidas según primera asistencia por edad y sexo, 2009

Grupos de edad (años)	Asiste por primera vez							Total respuestas	%
	Respuesta	%	Sí		No				
			Mujeres %	Respuestas	%	Mujeres %			
12 a 17	21	84	47.6	4	16	75	25	0.7	
18 a 29	451	89.3	63.4	54	10.7	59.3	505	14.1	
30 a 44	1 149	83.5	59.8	227	16.5	51.1	1 376	38.4	
45 a 59	908	77.7	50.3	260	22.3	49.6	1 168	32.6	
60 o más	398	77.6	42	115	22.4	33	513	14.3	
Total	2 927	81.6	54.9	660	18.4	48.2	3 587	100	

N = 3 587 (74.8%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total de 3 587 boletas respondidas, 81.6% de las y los asistentes afirmaron asistir por primera vez a la CDHDF; de este el rango de edad de las personas es de entre 30 a 44 años, toda vez que aproximadamente cuatro de cada 10 personas refieren pertenecer a ese grupo de edad. Las mujeres que asisten por primera vez (63.4%) se encuentran en el grupo de 18 a 29 años.

Del total de 3 587 boletas entregadas, 18.4% refirió que no es la primera vez que visita la CDHDF; de este total, las personas que pertenecen al grupo de 45 entre 59 años de edad representa la edad promedio, ya que conforman 39.4% de las 660 papeletas entregadas. Asimismo, el grupo de 18 a 29 años representa la edad promedio de las mujeres que respondieron haber venido más de una vez a la CDHDF, con 59.3 por ciento.

En ambos casos se puede apreciar que las mujeres por grupo de edad representan las mayores incidencias, salvo en el caso de las personas con 60 años o más.

Expectativa de la persona y atribución de la institución

La CDHDF tiene como obligación atender a las y los usuarios que asisten a sus instalaciones para plantear diversas problemáticas, independientemente del servicio que se trate; sin embargo, la mayoría de la gente no viene a interponer una queja, por lo que también se atiende a personas que sólo quieren ser orientadas. La expectativa de la gente excede las atribuciones (de competencia) de la CDHDF por lo que esta situación exige que sea una instancia de servicio de orientación, asesoría y acompañamiento.

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

En 3 717 boletas se contestó este reactivo, lo que representa 77.5% del total de cuestionarios respondidos.

Cuadro 73 Personas que acuden por primera vez a la Comisión, según área de atención y sexo, 2009

Área	Respuesta		Acude por primera vez		No		Total	%
			Sí	Mujeres	%	Mujeres		
		%		%		%	respuestas	
DGQYO	2 925	82.6	53.5	616	17.4	46.9	3 541	95.3
Visitaduría	117	79.6	52.1	30	20.4	53.3	147	4
Oficina de Información Pública	20	80	50	5	20	80	25	0.7
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	1	25	100	3	75	33.3	4	0.1
Total	3 063	82.4	53.4	654	17.6	47.4	3 717	100

N = 3 717 (77.5%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De ese total de 3 717 personas que respondieron, 95.3% afirmó solicitar asistencia por parte de la DGQYO, lo cual es lógico, ya que en 2 925 boletas se afirmó que fueron atendidas por vez primera. De ellas, 53.5% fueron contestadas por mujeres.

159



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

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

De las 4 794 boletas contestadas, en 3 928 casos se respondió a este reactivo, que representan 81.9% del total general.

Cuadro 74 Trámite que vino a hacer la persona según asistencia por primera vez y sexo, 2009

Trámite	Asiste por primera vez							
	Sí				No			
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %	Total respuestas	%
Orientación	2 330	84.1	53.6	441	15.9	50.1	2 771	70.5
Iniciar una queja	625	77.4	49.4	182	22.6	41.8	807	20.5
Información	103	83.7	50.5	20	16.3	65	123	3.1
Curso de queja	11	45.8	27.3	13	54.2	46.2	24	0.6
Entrega de documentación	9	69.2	66.7	4	30.8	50	13	0.3
Revisión de expediente	2	40	100	3	60	100	5	0.1
Aportación a expediente	3	75	66.7	1	25	0	4	0.1
Información pública	3	100	0				3	0.1
Comparecencia/entrevista	2	66.7	100	1	33.3	0	3	0.1
Otros	132	75.4	49.2	43	24.6	39.5	175	4.5
Total	3 220	82	52.5	708	18	47.7	3 928	100

N = 3 928 (81.9%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

En el caso de los servicios, en 70.5% de las 3 928 boletas, las personas manifestaron que su intención fue recibir algún tipo de orientación; de ellas 15.9% afirmó haber venido anteriormente a la CDHDF, y en su mayoría son mujeres (50.1%). Iniciar una queja es el segundo trámite con mayor incidencia pues representa 20.5% de los cuestionarios respondidos.

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

En 2 675 cuestionarios se respondió afirmativamente a esta pregunta, lo que significa 55.8% del total de 4 794 boletas entregadas.

Cuadro 75 Trámite que vino a hacer la persona en los casos donde asiste por primera vez por edad (primera parte), 2009

Grupos de edad (años)	Sí asiste por primera vez										
	Orientación	Iniciar una queja	Otros	Información	Curso de queja	Entrega de documentación	Información pública	Comparecencia/entrevista	Aportación a expediente	Revisión de expediente	Respuestas sí
12 a 17	15		1	2							18
18 a 29	309	92	10	13				1	1		426
30 a 44	785	191	37	29	6	4		1			1 053
45 a 59	609	156	28	30	1	2	2				828
60 o más	260	58	21	8			1		1	1	350
Total	1 978	497	97	82	7	6	3	2	2	1	2 675

N = 2 675 (55.8%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las 2 675 boletas contestadas, 39.4% pertenece a personas que configuran el grupo de 30 a 44 años de edad, lo cual constituye el rango de edad promedio de quienes por vez primera asisten a la CDHDF y que contestaron afirmativamente este reactivo (tres de cada 10). Asimismo, en 785 de los casos asistieron por un servicio de orientación, lo cual los coloca en el índice más elevado, debido a que representan 39.7% de estos servicios. En este caso, casi una quinta parte de las y los asistentes acuden a interponer una queja, y tres cuartas partes a recibir algún tipo de orientación.

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

De las 4 794 boletas contestadas, en 591 se respondió esta pregunta, lo que representa 12.3% del total.

Cuadro 76 Trámite que vino a hacer la persona en los casos donde no asiste por primera vez por edad (segunda parte), 2009

Grupos de edad (años)	Orientación	Iniciar una queja	Otros	Sí asiste por primera vez					Revisión de expediente	Respuestas sí	%
				Información	Curso de queja	Entrega de documentación	Comparecencia/ entrevista	Aportación a expediente			
12 a 17	1	2								3	0.5
18 a 29	38	9	2	3						52	8.8
30 a 44	125	58	10	2	5	2	2	1		205	34.7
45 a 59	137	69	11	10	2	2	1			232	39.3
60 o más	64	18	10	2	4				1	99	16.8
Total	365	156	33	17	11	4	3	1	1	591	100

N = 591 (12.3%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total de 591 boletas donde se afirmó haber venido más de una vez a la CDHDF, en 61.8% de ellas solicitó un servicio de orientación, seguido de los servicios de queja con 26.4%. Es decir, en este caso se incluye la recepción de quienes desean interponer una queja y que estas personas han asimilado cuáles son las atribuciones de esta institución.

Por otro lado, tenemos que del universo de 591 boletas respondidas, el grupo de 45 a 59 años de edad es el grupo promedio, ya que constituye 39.3% del total, en 137 de estos cuestionarios solicitaron un servicio de orientación.

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

De las 4 794 boletas respondidas, 64.7% de las y los usuarios especificaron que sí era la primera vez que asistían a la CDHDF y señalaron la problemática que deseaban exponer.

Cuadro 77 Problema planteado por la persona, según asistencia por primera vez y sexo, 2009

Problemática	Respuesta	%	Acude por primera vez				Total respuestas	%
			Sí	Mujeres %	No	Mujeres %		
Problemáticas con autoridades	393	79.6	44.3	101	20.4	26.7	494	15.9
Problemáticas entre particulares	390	89.4	57.2	46	10.6	39.1	436	14
Problemáticas/asesoría laboral	270	86.8	39.3	41	13.2	36.6	311	10
Personas privadas de la libertad	132	78.1	59.1	37	21.9	59.5	169	5.4
Problemáticas de vivienda	83	73.5	57.8	30	26.5	70	113	3.6
Violencia familiar	84	82.4	77.4	18	17.6	66.7	102	3.3
Pensión alimenticia	80	87.9	73.8	11	12.1	90.9	91	2.9
Problemáticas con trámites administrativos	64	79	43.8	17	21	52.9	81	2.6
Problemática/asesoría procuración de justicia	62	79.5	58.1	16	20.5	75	78	2.5
Discriminación	59	80.8	57.6	14	19.2	28.6	73	2.3
Divorcio	55	78.6	74.5	15	21.4	53.3	70	2.3
Problemáticas escolares	61	87.1	62.3	9	12.9	66.7	70	2.3

Cuadro 77 Problema planteado por la persona, según asistencia por primera vez y sexo, 2009 (continuación)

Problemática	Acude por primera vez							
	Respuesta	%	Sí		No		Total respuestas	%
			Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
Patria potestad	57	83.8	63.2	11	16.2	36.4	68	2.2
Problemáticas con Instituciones privadas	47	78.3	46.8	13	21.7	46.2	60	1.9
Problemáticas de servicios básicos	46	85.2	41.3	8	14.8	62.5	54	1.7
Problemática/asesoría administración de justicia	29	80.6	58.6	7	19.4	42.9	36	1.2
Cobros indebidos de autoridades	26	83.9	46.2	5	16.1	40	31	1
Adultos mayores	18	81.8	66.7	4	18.2	25	22	0.7
Cobros indebidos de empresas privadas	14	73.7	28.6	5	26.3	20	19	0.6
Personas con capacidades diferentes	7	46.7	71.4	8	53.3	62.5	15	0.5
Atención psicológica	10	83.3	40	2	16.7	50	12	0.4
Enfermos de VIH	3	100	33.3				3	0.1
Otros	557	79.7	51.5	142	20.3	50	699	22.5
Total	2 547	82	53	560	18	47	3 107	100

N = 3 107 (64.8%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total de 3 107 cuestionarios donde se respondió a este reactivo 15.9% afirmó tener una problemática relacionada con las autoridades, lo anterior no significa necesariamente que se haya requerido el servicio de queja.

La problemática con mayor incidencia por parte de las mujeres que asisten por primera vez a la CDHDF es la violencia familiar con 77.4%. Para aquellas que han acudido más de una vez, la problemática es la pensión alimenticia (90.9 por ciento).

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

En 70.4% de las 4 794 boletas, las y los peticionarios, mostraron su percepción sobre la ayuda recibida.

Cuadro 78 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según edad y sexo, 2009

Grupo de edad (años)	La atención le sirvió de ayuda							
	Respuesta	%	Sí		No		Total respuestas	%
			Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
12 a 17	23	100	52.2				23	0.7
18 a 29	467	96.5	63.6	17	3.5	58.8	484	14.3
30 a 44	1 280	97.7	58.3	30	2.3	66.7	1 310	38.8
45 a 59	1 042	96.6	50.1	37	3.4	32.4	1 079	32
60 o más	462	96.7	40.7	16	3.3	31.3	478	14.2
Total	3 274	97	53.9	100	3	47	3 374	100

N = 3 374 (70.4%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las 3 374 boletas contestadas, 97% de las personas afirmaron que la atención proporcionada, por la CDHDF, fue de ayuda. Es de hacer notar que en 23 cuestionarios, quienes refirieron tener entre 12 y 17 años de edad, contestaron positivamente a este reactivo en 100 por ciento.

El grupo de edad con mayor índice de respuesta fue de 30 a 44 años, y representan 38.8%, lo que indica que aproximadamente cuatro de cada 10 personas refieren su edad en ese rango. En este mismo grupo de edad se percibe que las mujeres tienen las frecuencias más altas, tanto para aquellas que respondieron positivamente a la ayuda recibida, como para quienes respondieron lo contrario, ya que constituyen 58.3% y 66.7%, respectivamente.

Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según sexo

En 85.5% de los cuestionarios se respondió a este reactivo. En el cuadro siguiente se presentan las frecuencias por sexo.

Cuadro 79 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según sexo, 2009

Sexo	La atención sirvió de ayuda				Respuestas	%
	Sí	%	No	%		
Mujeres	2 053	96.7	69	3.3	2 122	51.8
Hombres	1 893	95.8	84	4.2	1 977	48.2
Total	3 946	96.3	153	3.7	4 099	100

N = 4 099 (85.5%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De los 4 099 cuestionarios respondidos, en 96.3% se respondió positivamente, mientras que en 3.7% contestó que la atención recibida no fue de ayuda. Dentro de las personas que afirmaron que la atención recibida fue de ayuda, las mujeres representan el índice mayor con 2 053 cuestionarios respondidos en ese sentido.

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

De las 4 794 boletas en 61.2% las y los usuarios respondieron este reactivo, a continuación se muestran las frecuencias obtenidas por sexo y problemática planteada.

Cuadro 80 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según problema planteado, por sexo, 2009

Problema	La atención le sirvió de ayuda						Total respuestas	%
	Respuesta	%	Mujeres %	Respuesta	%	Mujeres %		
Problemáticas con autoridades	444	95.3	41.2	22	4.7	36.4	466	15.9
Problemáticas entre particulares	421	98.4	56.1	7	1.6	28.6	428	14.6
Problemáticas/asesoría laboral	276	94.8	40.2	15	5.2	26.7	291	9.9
Personas privadas de la libertad	157	98.7	59.2	2	1.3	50	159	5.4
Problemáticas de vivienda	107	97.3	60.7	3	2.7	66.7	110	3.7
Violencia familiar	96	99	74	1	1	100	97	3.3
Pensión alimenticia	85	96.6	76.5	3	3.4	100	88	3
Problemática/asesoría procuración de justicia	73	94.8	58.9	4	5.2	100	77	2.6
Problemáticas con trámites administrativos	70	93.3	41.4	5	6.7	80	75	2.6
Discriminación	64	94.1	53.1	4	5.9	0	68	2.3
Problemáticas escolares	63	96.9	61.9	2	3.1	100	65	2.2
Divorcio	64	100	68.8	0	0	0	64	2.2

Cuadro 80 Consideración de que la atención sirvió de ayuda, según problema planteado, por sexo, 2009 (continuación)

Problema	La atención le sirvió de ayuda							
	Sí				No			
	Respuesta	%	Mujeres	Respuesta	%	Mujeres	Total	%
			%			%	respuestas	
Patria potestad	61	96.8	55.7	2	3.2	100	63	2.1
Problemáticas con Instituciones privadas	53	98.1	49.1	1	1.9	0	54	1.8
Problemáticas de servicios básicos	46	97.9	45.7	1	2.1	100	47	1.6
Problemática/asesoría administración de justicia	32	100	56.3				32	1.1
Cobros indebidos de autoridades	28	100	50				28	1
Adultos mayores	20	100	60				20	0.7
Cobros indebidos de empresas privadas	16	94.1	18.8	1	5.9	0	17	0.6
Personas con capacidades diferentes	13	86.7	69.2	2	13.3	50	15	0.5
Atención psicológica	10	83.3	50	2	16.7	0	12	0.4
Enfermos de VIH	2	66.7	50	1	33.3	0	3	0.1
Otros	628	95.6	51.4	29	4.4	58.6	657	22.4
Total	2 829	96.4	52.3	107	3.6	48.6	2 36	100

N = 2 936 (61.2%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De los 2 936 boletas respondidas, tenemos que en 15.9% se refieren problemáticas relacionadas con las autoridades, lo cual indica que la ciudadanía, independientemente del servicio que se trate, mantiene su confianza en la CDHDF, al considerar que es el organismo indicado para resolver sus planteamientos. En este sentido, 95.3% de las y los usuarios respondieron que la atención proporcionada por la CDHDF fue de ayuda.

Para las mujeres la incidencia más alta en cuanto a la ayuda favorable proporcionada, la muestran en la temática relacionada con asuntos de pensión alimenticia, ya que de los 88 cuestionarios que indicaron está problemática 76.5% fueron mujeres.

Por otra parte, de las 2 936 boletas que contenían este reactivo respondido, en 96.4% se obtuvo una respuesta positiva por parte de las usuarias y los usuarios, por lo que podemos inferir que aproximadamente nueve de cada 10 manifestaron que la ayuda proporcionada por la CDHDF fue favorable.

Principales cinco razones por las cuales consideran que sí sirve

De las 4 794 boletas respondidas, en 38.2% las usuarias y los usuarios contestaron que la atención sí fue de utilidad y especificaron las razones.

Cuadro 81 Principales cinco razones por las cuales consideran que sí sirve, 2009

Razones por las que considera sí sirve	Respuestas	%
Resolvieron todas mis dudas	742	33.8
Me orientaron a dónde debo acudir	551	25.1
Solucionaron mi problema	247	11.2
Otros*	230	10.5
Generan sentimiento de apoyo	61	2.8
% acumulado		83.3

N = 1 831 (38.2%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

* Otros, incluye las siguientes valoraciones: una atención respetuosa, se brinda apoyo, tranquilidad, una atención humana y asesoría profesional.

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

De los 1 831 cuestionarios donde se respondió a este reactivo, en 33.8% las personas consideraron que la atención brindada fue de utilidad, debido a que se resolvieron todas sus dudas. Estos casos significan casi una de cada tres respuestas vertidas en el rubro.

Principales cinco razones por las cuales consideran que no sirve

De las 4 794 boletas respondidas, en 1.9% las usuarias y los usuarios contestaron que la atención no fue de utilidad y especificaron las razones.

Cuadro 82 Principales cinco razones por las cuales consideran que no sirve, 2009

Razones por las que considera sí sirve	Respuestas	%
Otros*	29	28.2
No sirvió de nada	20	19.4
No recibí ayuda	18	17.5
Me enviaron a otro lugar	11	10.7
No atienden mi problema	11	10.7
% acumulado		86.4

N = 89 (1.9%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

* Incluye las siguientes valoraciones: por falta de competencia, por asunto de carácter federal, explicación muy breve, falta de opciones a dónde asistir para orientación jurídica.

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

En 89 cuestionarios se respondió que la ayuda proporcionada por este organismo no había sido útil, y manifestaron que el motivo de su percepción fue porque no recibieron ayuda (19.4%). Estos casos significan casi una de cada tres respuestas vertidas en el rubro.

Atención adecuada y eficiente

La atención adecuada y eficiente se traduce en la percepción que las y los usuarios tienen sobre el tiempo que permanecieron en la CDHDF, que para ellas y ellos fue el adecuado.

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

De las 4 794 boletas respondidas, en 86.7% las usuarias y los usuarios especificaron que asistían por primera vez a la Comisión y cómo habían considerado el tiempo de atención.

Cuadro 83 Consideración del tiempo de atención según asistencia por primera vez y sexo, 2009

Asiste por primera vez	Respuesta	Adecuado %	Mujeres (%)	Consideración del tiempo de atención				Excesivo %	Mujeres (%)	Total respuestas	%
				Limitado							
				Respuesta	%	Mujeres (%)	Respuesta				
Sí	3 148	92.3	52.4	109	3.2	58.7	154	4.5	53.9	3 411	82.1
No	650	87.1	49.2	41	5.5	39	55	7.4	38.2	746	17.9
Total	3 798	91.4	51.9	150	3.6	53.3	209	5	49.8	4 157	100

N = 4 157 (86.7%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total de 4 157 boletas, las personas que acuden por primera vez a la CDHDF representaron 82.1%; consideró adecuado el tiempo de su atención 92.3%, siendo las mujeres representativas con 52.4%, mientras que 3.2% pensó que el tiempo fue limitado para atender su asunto y 4.5% lo consideró excesivo.

De igual forma, las personas que ya habían sido atendidas con anterioridad representaron 17.9% del total general de respuestas; de este porcentaje 87.1% consideró que el tiempo en el que se llevó a cabo su atención fue adecuado, mientras que 5.5% consideró que fue limitado y 7.4% lo señaló como excesivo.

Consideración del tiempo de atención según edad y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 71.8% las usuarias y los usuarios especificaron su edad y señalaron cómo consideraban que había sido el tiempo de atención.

Cuadro 84 Consideración del tiempo de atención según edad y sexo, 2009

Grupos de edad (años)	Respuesta	Consideración del tiempo de atención						Excesivo %	Mujeres (%)	Total respuestas	%
		Adecuado %	Mujeres (%)	Respuesta	Limitado %	Mujeres (%)	Respuesta				
De 12 a 17	21	84	52.4	3	12	33.3	1	4	100	25	0.7
De 18 a 29	444	90.6	63.3	21	4.3	66.7	25	5.1	56	490	14.2
De 30 a 44	1 224	92.2	58.1	49	3.7	67.3	55	4.1	67.3	1 328	38.6
De 45 a 59	1 017	91.1	50.2	39	3.5	38.5	60	5.4	48.3	1 116	32.4
De 60 o más	451	93.4	41.7	10	2.1	40	22	4.6	13.6	483	14
Total	3 157	91.7	53.9	122	3.5	54.9	163	4.7	51.5	3 442	100

N = 3 442 (71.8%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las 3 442 usuarias y usuarios que respondieron a esta pregunta, 91.7% consideró como adecuado el tiempo de atención; de éste, 92.2% fueron personas que refirieron tener entre 30 y 44 años de edad. Adicionalmente, las respuestas positivas respecto al tiempo de atención fueron proporcionadas en su mayoría por mujeres (53.9 por ciento).

Por otra parte 3.5% de las usuarias y los usuarios consideró limitado el tiempo de atención; en este rubro las personas que manifestaron tener entre 12 y 17 años de edad tienen la mayor incidencia con 12 por ciento.

De las personas que consideraron excesivo el tiempo de atención, 5.43% de las 163 respuestas vertidas en tal sentido, corresponde a usuarias y usuarios que manifestaron tener una edad dentro del rango de 45 a 59 años.

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

De las 4 794 boletas respondidas, 67.2% de las usuarias y los usuarios especificó en qué área fue atendido y cómo consideraba que había sido el tiempo de atención.

Cuadro 85 Consideración del tiempo de atención según trámite a realizar, lugar de atención y sexo, 2009

Área	Trámite	Consideración del tiempo de atención									Total respuestas	%
		Respuesta	Adecuado %	Mujeres (%)	Respuesta	Limitado %	Mujeres (%)	Respuesta	Excesivo %	Mujeres (%)		
DGQO	Orientación	2 094	93.8	53.8	58	2.6	44.8	80	3.6	56.3	2 232	72.6
	Iniciar una queja	518	86.6	48.5	31	5.2	51.6	49	8.2	46.9	598	19.4
	Otros	101	89.4	42.6	8	7.1	62.5	4	3.5	0	113	3.7
	Información	93	92.1	51.6	5	5	80	3	3	100	101	3.3
	Curso de queja	13	72.2	30.8	2	11.1	0	3	16.7	66.7	18	0.6
	Entrega de documentación	7	100	85.7							7	0.2

Cuadro 85 Consideración del tiempo de atención según trámite a realizar, lugar de atención y sexo, 2009 (continuación)

Área	Trámite	Consideración del tiempo de atención									Total respuestas	%
		Respuesta	Adecuado %	Mujeres (%)	Respuesta	Limitado %	Mujeres (%)	Respuesta	Excesivo %	Mujeres (%)		
DGQyO	Información pública	3	100	0							3	0.1
	Revisión de expediente	3	100	100							3	0.1
	Comparecencia/ entrevista	1	100	100							1	0
Total		2 833	92.1	52.3	104	3.4	49	139	4.5	52.5	3 076	100
Visitadurías	Orientación	72	92.3	62.5	3	3.8	0	3	3.8	66.7	78	62.9
	Iniciar una queja	23	88.5	39.1				3	11.5	33.3	26	21
	Otros	14	87.5	42.9	2	12.5	100				16	12.9
	Información	1	100	0							1	0.8
	Aportación a expediente	1	100	100							1	0.8
	Comparecencia/ entrevista	1	100	100							1	0.8
	Curso de queja	1	100	0							1	0.8
Total		113	91.1	54.9	5	4	40	6	4.8	50	124	100
OIP	Orientación	15	93.8	60				1	6.3	100	16	76.2
	Información	3	100	33.3							3	14.3
	Entrega de documentación	1	100	100							1	4.8
	Iniciar una queja	1	100	0							1	4.8
Total		20	95.2	55				1	4.8	100	21	100
DES	Revisión de expediente	1	100	100							1	50
	Orientación	1	100	100							1	50
Total		2	100	100							2	100
Total general		2 968	92.1	52.5	109	3.4	48.6	146	4.5	52.7	3 223	100

N = 3 223 (67.2%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total general de 3 223 respuestas destaca que 3 076 pertenecen a la Dirección General de Quejas y Orientación, siendo el área con mayor incidencia. De este universo, 72.6% correspondió a servicios de orientación. Asimismo, en 92.1% el tiempo de atención fue considerado como adecuado, y 52.5% correspondió a la respuesta de las mujeres. Por otra parte, 3.4% consideró que el tiempo de su orientación fue limitado y 4.5% consideró que fue excesivo.

Consideración del tiempo de atención según problemática y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 62.3% las usuarias y los usuarios especificaron la problemática que deseaban resolver y cómo consideraban que había sido el tiempo de atención.

Cuadro 86 Consideración del tiempo de atención según atribución de la Comisión, según problemática y sexo, 2009

Problemática	Respuesta	Adecuado %	Consideración del tiempo de atención						Total respuestas	%	
			Mujeres (%)	Respuesta	Limitado %	Mujeres (%)	Respuesta	Excesivo %			Mujeres (%)
Problemáticas con autoridades	423	89.2	40	20	4.2	40	31	6.5	51.6	474	15.9
Problemáticas entre particulares	412	96.3	56.3	10	2.3	30	6	1.4	33.3	428	14.3
Problemáticas/ asesoría laboral	268	89.9	39.6	11	3.7	54.5	19	6.4	31.6	298	10
Personas privadas de la libertad	153	92.2	58.2	5	3	60	8	4.8	62.5	166	5.6
Problemáticas de vivienda	102	92.7	61.8	2	1.8	0	6	5.5	66.7	110	3.7
Violencia familiar	89	88.1	74.2	5	5	60	7	6.9	100	101	3.4
Pensión alimenticia	84	94.4	77.4	5	5.6	80				89	3
Problemática/ asesoría procuración de justicia	65	84.4	60	5	6.5	80	7	9.1	57.1	77	2.6
Problemáticas con trámites administrativos	67	90.5	46.3	2	2.7	50	5	6.8	60	74	2.5
Discriminación	60	84.5	51.7	3	4.2	33.3	8	11.3	50	71	2.4
Problemáticas escolares	63	94	58.7	1	1.5	100	3	4.5	100	67	2.2
Divorcio	62	93.9	69.4	2	3	50	2	3	50	66	2.2
Patria potestad	62	95.4	56.5	2	3.1	100	1	1.5	0	65	2.2
Problemáticas con instituciones privadas	53	91.4	47.2	2	3.4	0	3	5.2	66.7	58	1.9
Problemáticas de servicios básicos	44	91.7	43.2	2	4.2	50	2	4.2	100	48	1.6
Problemática/ asesoría administración de justicia	33	94.3	54.5				2	5.7	50	35	1.2
Cobros indebidos de autoridades	28	93.3	50	1	3.3	0	1	3.3	0	30	1
Adultos mayores	18	90	61.1	2	10	50				20	0.7
Cobros indebidos de empresas privadas	13	72.2	23.1	1	5.6	0	4	22.2	25	18	0.6
Personas con capacidades diferentes	13	86.7	69.2	1	6.7	0	1	6.7	100	15	0.5
Atención psicológica	11	100	36.4							11	0.4
Enfermos de VIH	1	33.3	100				2	66.7	0	3	0.1
Otros	612	92.6	51	24	3.6	66.7	25	3.8	48	661	22.1
Total	2 736	91.7	52	106	3.6	51.9	143	4.8	51.7	2 985	100

N = 2 985 (62.3%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total de 2 985 boletas recabadas, 91.7% correspondió a percepciones de que el servicio es adecuado; el 3.6% lo considera limitado y 4.8% excesivo. Ahora bien, de las 2 736 respuestas que lo consideran adecuado, la mayor incidencia la presentan las mujeres con 52% por ciento.

En cuanto a las problemáticas expuestas ante la CDHDF, tenemos que las de mayor incidencia son las relacionadas con autoridades, representando 15.9% de las 2 985 respuestas proporcionadas. Respecto a estas problemáticas, las personas calificaron el tiempo para su atención como adecuado en 89.2%, limitado en 4.2% y excesivo en 6.5 por ciento.

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

De las 4 794 boletas respondidas, 66.1% de las usuarias y los usuarios especificó el área donde fue atendido, el trámite que realizó y como consideraba el servicio otorgado por la Comisión.

Cuadro 87 Consideración del servicio otorgado según tipo de trámite, lugar de atención y sexo, 2009

Área	Trámite	Consideración del servicio otorgado									Total respuestas	%
		Respuesta	Sencillo %	Mujeres (%)	Respuesta	Adecuado %	Mujeres (%)	Respuesta	Complicado %	Mujeres (%)		
DGQO	Orientación	839	38.3	52.9	1 287	58.7	54.5	66	3	57.6	2 192	72.5
	Iniciar una queja	125	21.3	43.2	418	71.3	51	43	7.3	44.2	586	19.4
	Otros	21	18.6	57.1	86	76.1	44.2	6	5.3	0	113	3.7
	Información	28	28	57.1	67	67	55.2	5	5	20	100	3.3
	Curso de queja	6	33.3	0	10	55.6	40	2	11.1	50	18	0.6
	Entrega de documentación	3	42.9	66.7	4	57.1	100				7	0.2
	Revisión de expediente				4	100	100				4	0.1
	Información pública	1	33.3	0	2	66.7	0				3	0.1
	Comparecencia/ entrevista				1	100	100				1	0
	Total	1 023	33.8	51.6	1 879	62.1	53.4	122	4	48.4	3 024	100
Visitadurías	Orientación	16	21.3	81.3	57	76	52.6	2	2.7	100	75	62
	Iniciar una queja	3	11.5	33.3	20	76.9	45	3	11.5	0	26	21.5
	Otros	3	18.8	66.7	11	68.8	45.5	2	12.5	50	16	13.2
	Información				1	100	0				1	0.8
	Aportación a expediente				1	100	100				1	0.8
	Comparecencia/ entrevista				1	100	100				1	0.8
	Curso de queja							1	100	0	1	0.8
	Total	22	18.2	72.7	91	75.2	50.5	8	6.6	37.5	121	100
OIP	Orientación	2	13.3	50	12	80	58.3	1	6.7	100	15	75
	Información				3	100	33.3				3	15
	Entrega de documentación							1	100	100	1	5
	Iniciar una queja	1	100	0							1	5
	Total	3	15	33.3	15	75	53.3	2	10	100	20	100
DES	Revisión de expediente				1	100	100				1	50
	Orientación							1	100	100	1	50
	Total				1	50	100	1	50	100	2	100
Total general		1 048	33.1	52	1 986	62.7	53.3	133	4.2	48.9	3 167	100

N = 3 167 (66.1%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las 3 167 respuestas recabadas, 33.1% correspondió a las percepciones de que el servicio es sencillo, y de ellas en su mayoría se trató de orientaciones (72.1%). El área con mayor incidencia es la DGQyO con 95.5% del total general, donde 33.8% de las y los usuarios opinó que el servicio había sido sencillo, 62.1% adecuado y 4% lo consideró complicado.

En cuanto a las visitadurías generales, se tuvo un total de 121 respuestas con respecto al total general, de las cuales la mayor incidencia es la orientación con 75 cuestionarios; de este universo 21.3% opinó que el trámite fue sencillo, 2.7% que fue complicado, y la mayor incidencia la obtuvo quienes lo consideraron como un trámite adecuado, con 76 por ciento.

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

De las 4 794 boletas respondidas, en 53% las usuarias y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos, la problemática que deseaban resolver y cómo consideraron que había sido el servicio otorgado.

Cuadro 88 Consideración del servicio otorgado según atribución de la Comisión, lugar de atención, problemática y sexo, 2009

Área	Problemática	Consideración del servicio otorgado									Total respuestas	%
		Respuesta	Sencillo %	Mujeres (%)	Respuesta	Adecuado %	Mujeres (%)	Respuesta	Complicado %	Mujeres (%)		
DGQyO	Problemáticas entre particulares	301	77.8	52.5	77	19.9	62.3	9	2.3	55.6	387	15.8
	Problemáticas con autoridades	137	35.9	40.9	228	59.7	43.4	17	4.5	35.3	382	15.6
	Problemáticas/ asesoría laboral	64	28.6	50	148	66.1	36.5	12	5.4	41.7	224	9.2
	Personas privadas de la libertad	35	27.8	57.1	88	69.8	56.8	3	2.4	66.7	126	5.2
	Violencia familiar	22	25.6	72.7	59	68.6	72.9	5	5.8	80	86	3.5
	Problemáticas de vivienda	23	27.1	56.5	57	67.1	63.2	5	5.9	80	85	3.5
	Pensión alimenticia	19	27.5	84.2	47	68.1	78.7	3	4.3	66.7	69	2.8
	Problemática/ asesoría procuración de justicia	14	21.9	57.1	48	75	58.3	2	3.1	100	64	2.6
	Discriminación	15	24.2	33.3	42	67.7	57.1	5	8.1	20	62	2.5
	Problemáticas con trámites administrativos	16	26.2	68.8	42	68.9	40.5	3	4.9	66.7	61	2.5
	Problemáticas escolares	16	27.6	56.3	42	72.4	66.7				58	2.4
	Divorcio	15	28.8	60	35	67.3	74.3	2	3.8	100	52	2.1
	Patria potestad	10	19.2	50	38	73.1	57.9	4	7.7	75	52	2.1
	Problemáticas de servicios básicos	12	27.9	33.3	27	62.8	48.1	4	9.3	50	43	1.8
	Problemáticas con instituciones privadas	17	40.5	47.1	22	52.4	50	3	7.1	33.3	42	1.7
	Cobros indebidos de autoridades	6	22.2	66.7	21	77.8	47.6				27	1.1
	Problemática/ asesoría administración de justicia	6	22.2	50	19	70.4	63.2	2	7.4	50	27	1.1
	Adultos mayores	5	31.3	40	10	62.5	70	1	6.3	0	16	0.7

Cuadro 88 Consideración del servicio otorgado según atribución de la Comisión, lugar de atención, problemática y sexo, 2009 (continuación)

Área	Problemática	Consideración del servicio otorgado										Total respuestas	%
		Respuesta	Sencillo %	Mujeres (%)	Respuesta	Adecuado %	Mujeres (%)	Respuesta	Complicado %	Mujeres (%)			
DGQyO	Cobros indebidos de empresas privadas	2	14.3	0	12	85.7	25					14	0.6
	Personas con capacidades diferentes	2	18.2	50	7	63.6	71.4	2	18.2	50		11	0.5
	Atención psicológica	2	18.2	50	9	81.8	44.4					11	0.5
	Enfermos de VIH	2	100	0								2	0.1
	Otros	156	28.8	56.4	361	66.6	52.4	25	4.6	44		542	22.2
	Total	897	36.7	52.3	1 439	58.9	53.2	107	4.4	50.5		2 443	100
Visitadurías	Problemáticas con autoridades	2	12.5	50	13	81.3	30.8	1	6.3	0		16	20.5
	Problemáticas/ asesoría laboral	2	20	0	8	80	62.5					10	12.8
	Problemáticas entre particulares	4	57.1	75	3	42.9	33.3					7	9
	Violencia familiar	3	60	100	2	40	100					5	6.4
	Personas privadas de la libertad				3	75	100	1	25	100		4	5.1
	Problemáticas de servicios básicos	2	66.7	50	1	33.3	0					3	3.8
	Pensión alimenticia				1	50	100	1	50	100		2	2.6
	Patria potestad				2	100	50					2	2.6
	Problemáticas escolares				2	100	50					2	2.6
	Problemáticas con instituciones privadas				2	100	50					2	2.6
	Cobros indebidos de autoridades				1	100	0					1	1.3
	Personas con capacidades diferentes	1	100	100								1	1.3
	Discriminación	1	100	100								1	1.3
	Cobros indebidos de empresas privadas							1	100	100		1	1.3
	Problemáticas con trámites administrativos							1	100	0		1	1.3
Problemática/ asesoría procuración de justicia				1	100	100					1	1.3	
Otros	2	10.5	100	17	89.5	52.9					19	24.4	
Total	17	21.8	70.6	56	71.8	51.8	5	6.4	60		78	100	
OIP	Problemáticas con autoridades	1	33.3	0	2	66.7	50					3	18.8
	Personas privadas de la libertad				2	100	50					2	12.5
	Pensión alimenticia				1	100	100					1	6.3
	Divorcio				1	100	0					1	6.3
	Patria potestad				1	100	100					1	6.3
	Problemáticas entre particulares				1	100	0					1	6.3

Cuadro 88 Consideración del servicio otorgado según atribución de la Comisión, lugar de atención, problemática y sexo, 2009 (continuación)

Área	Problemática	Consideración del servicio otorgado								Total respuestas	%
		Respuesta	Sencillo %	Mujeres (%)	Respuesta	Adecuado %	Mujeres (%)	Complicado	Mujeres (%)		
OIP	Problemáticas de vivienda	1	100	0						1	6.3
	Problemática/asesoría administración de justicia				1	100	0			1	6.3
	Problemática/asesoría procuración de justicia				1	100	100			1	50
	Otros				3	75	66.7	1	25	100	200
Total		2	12.5	0	13	81.3	53.8	1	6.3	100	318.8
DES	Personas con capacidades diferentes							1	100	100	50
	Problemática/asesoría procuración de justicia				1	100	100			1	50
Total					1	50	100	1	50	100	100
Total general		916	36.1	52.5	1 509	59.4	53.2	114	4.5	51.8	2 539

N = 2 539 (53%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

El área con mayor índice es la Dirección General de Quejas y Orientación debido a que recabó 96.2% de las 2 539 respuestas al reactivo, de las cuales 36.7% fue calificado como un trámite sencillo; el índice más elevado lo presentaron las problemáticas entre particulares con 33.6%, donde las mujeres que respondieron esto representan 52.5%. Por otra parte, la mayor incidencia la obtuvo la calificación del trámite como adecuado con 58.9%, del cual las mujeres representan 53.2%. Aquí la temática más frecuente fue la problemáticas con las autoridades (15.8 por ciento).

En el caso de las visitadurías generales se obtuvieron 78 respuestas de las 2 539 recabadas, en las cuales 21.8% calificó al trámite como sencillo, 70.6% fueron mujeres. Por otra parte, 71.8% de las personas consideraron al trámite como adecuado, obteniendo la mayor incidencia donde las mujeres fueron 51.8%. Por último la consideración del trámite como complicado obtuvo 6.4%, siendo las mujeres 60 por ciento.

Atención por parte del personal

Para la CDHDF, conocer la percepción que se tiene de la atención que brindan las y los servidores públicos a las y los usuarios es muy importante debido a que éstos en su mayoría han sufrido afectaciones a sus derechos. Este apartado analiza la percepción que tiene la ciudadanía que acude a este organismo sobre el trato que recibió de parte del equipo que conforma el Programa de Defensa.

Trato respetuoso y amable de acuerdo a asistencia por primera vez y sexo

Del total de 4 794 boletas recabadas, 87.3% de las y los peticionarios respondió al reactivo en torno al trato recibido de parte del personal que labora en la CDHDF.

Cuadro 89 Trato respetuoso y amable de acuerdo con asistencia por primera vez y sexo, 2009

Asiste por primera vez	Respuesta	Consideración del trato (respetuoso y amable)					Total respuestas	%
		Sí %	Mujeres (%)	Respuesta	No %	Mujeres (%)		
Sí	3 405	99	52.7	34	1	32.4	3 439	82.2
No	732	98.1	48.8	14	1.9	28.6	746	17.8
Total	4 137	98.9	52	48	1.1	31.3	4 185	100

N = 4 185 (87.3%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Como podemos observar, del total general de 4 185 respuestas, 82.2% consideró que la atención recibida fue con un trato respetuoso y amable, mientras que 17.8% no la consideró de este modo. Destaca que 99 de cada 100 personas que asistieron por vez primera a la institución consideraron el trato como amable y respetuoso.

Trato respetuoso y amable según grupo de edad y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 71.9% las usuarias y los usuarios especificaron su edad y como consideraban el trato que se les brindó.

Cuadro 90 Trato respetuoso y amable según grupo de edad y sexo, 2009

Grupos de edad (años)	Respuesta	Consideración del trato (respetuoso y amable)					Total respuestas	%
		Sí %	Mujeres %	Respuesta	No %	Mujeres %		
De 12 a 17	24	100	50				24	0.7
De 18 a 29	489	98.8	63	6	1.2	50	495	14.4
De 30 a 44	1 322	99.5	58.7	7	0.5	42.9	1 329	38.5
De 45 a 59	1 101	99	50	11	1	18.2	1 112	32.3
De 60 o más	481	98.6	41	7	1.4	14.3	488	14.2
Total	3 417	99.1	53.9	31	0.9	29	3 448	100

N = 3 448 (71.9%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

En 99.1% de las boletas recabadas se encontró que las personas consideraron que el trato recibido había sido respetuoso y amable; las mujeres representaron 53.9% de este reactivo. De las 3 448 respuestas recabadas, la mayoría fueron personas que afirmaron tener una edad entre 30 y 44 años, lo que representa 38.5% del total general. Por otra parte 100% de las personas de entre 12 a 17 años contestaron que recibieron trato respetuoso y amable.

Nuevamente se observa que en los casos correspondientes a respuestas positivas la mujeres son quienes se manifestaron con mayor frecuencia en tal sentido, en tanto que a las respuestas negativas fueron los hombres quienes observaron la mayor frecuencia.

Trato respetuoso y amable según lugar de atención y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 74.6% las usuarias y los usuarios especificaron el área donde fueron atendidos y cómo consideraban que había sido el trato que se les brindó.

Cuadro 91 Trato respetuoso y amable según lugar de atención y sexo, 2009

Área	Respuesta	Consideración del trato (respetuoso y amable)					Total respuestas	%
		Sí %	Mujeres (%)	Respuesta	No %	Mujeres (%)		
dgqyo	3 373	99	52.7	35	1	34.3	3 408	95.3
Visitadurías generales	141	99.3	53.2	1	0.7	0	142	4
Oficina de Información Pública	23	100	56.5				23	0.6
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	4	100	50				4	0.1
Total	3 541	99	52.8	36	1	33.3	3 577	100

N = 3 577 (74.6%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Cabe destacar que 99% de las personas consideró el trato como amable y respetuoso. Dentro del porcentaje de personas que no consideraron el trato como amable y respetuoso, 33.3% son mujeres.

Principales cinco razones por las cuales sí fue respetuoso

De las 4 794 boletas respondidas 54.4% de las usuarias y los usuarios especificó las razones por las cuales consideraba que el trato recibido había sido respetuoso.

Cuadro 92 Principales cinco razones por las cuales sí fue respetuoso, 2009

Razones por las que fue respetuoso el trato	Respuesta	Sí %	Asiste por primera vez				Total respuestas	%
			Mujeres (%)	Respuesta	No %	Mujeres (%)		
Buena atención	927	84.2	49.7	174	15.8	46	1 101	42.2
Buena orientación	282	83.7	55.7	55	16.3	65.5	337	12.9
Información clara y respetuosa	211	83.4	56.4	42	16.6	50	253	9.7
Trato agradable	131	80.9	56.5	31	19.1	45.2	162	6.2
Otros	121	82.3	48.8	26	17.7	46.2	147	5.6
Atienden rápido	131	94.2	54.2	8	5.8	87.5	139	5.3
Saben escuchar	109	85.2	64.2	19	14.8	52.6	128	4.9
Personal capacitado	52	71.2	34.6	21	28.8	28.6	73	2.8
Son pacientes	55	90.2	49.1	6	9.8	16.7	61	2.3
Trato humano	44	77.2	54.5	13	22.8	61.5	57	2.2
Trato digno	40	85.1	52.5	7	14.9	14.3	47	1.8
Lenguaje comprensible	34	82.9	64.7	7	17.1	71.4	41	1.6
Son éticos	29	96.7	31	1	3.3	100	30	1.2
Son empáticos	19	76	52.6	6	24	33.3	25	1
Mejores que otras autoridades/instituciones	4	80	0	1	20	0	5	0.2
Total	2 189	84	52.2	417	16	48.9	2 606	100

N = 2 606 (54.4%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las 2 606 respuestas recabadas, en 42.2% las y los usuarios consideraron que la buena atención fue la principal razón por la que el trato fue respetuoso y amable. Es decir, se puede pensar que lo que más valoran las y los 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 4 794 boletas respondidas, en 0.7% las usuarias y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban que el trato que recibieron había sido respetuoso.

Cuadro 93 Principales cinco razones por las cuales no fue respetuoso, 2009

Razones no fue respetuoso el trato	Respuesta	Sí %	Asiste por primera vez				Total respuestas	%
			Mujeres (%)	Respuesta	No %	Mujeres (%)		
No son amables	11	78.6	27.3	3	21.4	33.3	14	43.8
Otros	4	57.1	50	3	42.9	66.7	7	21.9
No resuelven	1	33.3	100	2	66.7	50	3	9.4
No hacen su trabajo	3	100	33.3				3	9.4
Mal servicio	2	100	50				2	6.3
No dan solución	2	100	50				2	6.3
No ayudan a los inocentes				1	100	0	1	3.1
Total	23	71.9	39.1	9	28.1	44.4	32	100

N = 32 (0.7%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total de 32 boletas recabadas, 43.8% consideró que las y los servidores públicos no habían sido amables; este punto es importante de resaltar ya que, aun cuando los porcentajes de aprobación son altos, se observan las razones por las cuales las y los peticionarios pueden reprobar la actuación de las y los los servidores públicos.

Consideración de que el servicio ayuda según área de atención y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, 72.8% de las usuarias y los usuarios especificó el área donde fueron atendidos y si consideraban que el servicio había sido de ayuda.

Cuadro 94 Consideración de que el servicio ayuda según área de atención y sexo, 2009

Área	Respuesta	Sí %	El servicio fue de ayuda (consideración)				Total respuestas	%
			Mujeres (%)	Respuesta	No %	Mujeres (%)		
dgqyo	3 213	96.5	52.7	118	3.5	46.6	3 331	95.4
Visitadurías generales	125	94.7	55.2	7	5.3	28.6	132	3.8
Oficina de Información Pública	23	95.8	56.5	1	4.2	100	24	0.7
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	4	100	50				4	0.1
Total	3 365	96.4	52.8	126	3.6	46	3 491	100

N = 3 491 (72.8%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las 3 491 respuestas recibidas, 96.4% de las personas consideró que el servicio había sido de ayuda; las mujeres representaron 52.8% y la DGQyO 96.5%. Cabe destacar que a pesar de los temas tan delicados que presentan ante esta institución, 96 de cada 100 personas consideraron que la CDHDF había sido de ayuda ante sus problemáticas particulares. También se destaca que del grupo de personas que no se consideraron bien atendidos la mayoría fueron hombres.

Principales cinco razones por las cuales consideran que sí sirve

De las 4 794 boletas respondidas, 38.2% de las usuarias y los usuarios especificó las razones por las cuales consideraba que el servicio sí había sido de ayuda.

Cuadro 94 Principales cinco razones por las cuales sí consideran que sirve, 2009

Razones por las que considera que sí sirve	Respuestas	%
Resolvieron todas mis dudas	742	33.8
Me orientaron a dónde debo acudir	551	25.1
Solucionaron mi problema	247	11.2
Generan sentimiento de apoyo	61	2.8
Otros	230	10.5
% acumulado		83.3

N = 1 831 (38.2%) de los 4 794 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 CDHDF resultan asuntos de no competencia, es muy importante observar que casi seis de cada 10 personas señalaron como cualidades del servicio las relativas a sentirse orientados (“resolvieron todas mis dudas” y “me orientaron a dónde debo acudir”).

Principales cinco razones por las cuales consideran que no sirve

De las 4 794 boletas respondidas, en 1.9% las usuarias y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban que el servicio no había sido de ayuda.

Cuadro 96 Principales cinco razones por las cuales consideran que no sirve, 2009

Razones por las que considera no sirve	Respuestas	%
No sirvió de nada	20	19.4
No recibí ayuda	18	17.5
Me enviaron a otro lugar	11	10.7
No atienden mi problema	11	10.7
Otros	29	28.2
% acumulado		86.4

N = 89 (1.9%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Del total de 89 cuestionarios, 19.4% se respondió que el servicio no les había servido.

Condición de las instalaciones

PERCEPCIÓN DE LA NUEVA SEDE

El 10 de agosto de 2009 la CDHDF inició la atención en su nueva sede de avenida Universidad. En términos generales, la percepción de las personas fue de mejores condiciones de atención. De las personas que habían

acudido a las anteriores oficinas, 94.8% señaló que las instalaciones eran adecuadas; con la nueva sede dicha percepción ascendió a 97.8%. Para quienes llegaron a la nueva sede y ya habían venido con anterioridad, la percepción de que no se tenían instalaciones adecuadas se redujo de 7.5% a 3.4%; así, quienes conocieron las instalaciones anteriores percibieron el cambio como favorablemente.

Mientras que en las instalaciones anteriores las personas señalaban que los principales problemas consistían en sillas incómodas, sanitarios sucios, falta ventilación y de personal; en las nuevas oficinas señalan que no hay estacionamiento (en las oficinas del centro había estacionamientos privados cercanos), sanitarios sucios, falta de personal y que no hay privacidad. Esta última percepción pudiera estar motivada por el hecho de que las áreas de atención son mamparas que no llegan al techo y porque no existen puertas en los accesos; no obstante, es necesario promocionar más que se cuenta con la tecnología de *ruido blanco*, que distorsiona el sonido e impide que lo que se habla en un cubículo sea entendido en las áreas contiguas.

Se puede afirmar que las nuevas instalaciones mejoraron la percepción de las personas que reciben atención. Aún más, desaparecieron las críticas de que las instalaciones no eran adecuadas para personas con discapacidad o personas adultas mayores.

Cuadro 97 Condiciones adecuadas de las instalaciones, según la asistencia por primera vez

Condiciones adecuadas														
1 de enero a 9 de agosto de 2009									10 de agosto a 31 de diciembre de 2009					
Primera vez									Total primer periodo	%	Total segundo periodo	%	Total general	%
	Sí	%	No	%	Sí	%	No	%						
Sí	2 223	95.3	110	4.7	1 032	98	21	2	2 333	81.4	1 053	83.8	3 386	82.1
No	494	92.5	40	7.5	197	96.6	7	3.4	534	18.6	204	16.2	738	17.9
Total	2 717	94.8	150	5.2	1 229	97.8	28	2.2	2 867	100	1 257	100	4 124	100

N = 4 124 (86%) de los 4 794 que respondieron a las variables. Incluyen las respuestas recabadas en unidades desconcentradas.

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

Condiciones adecuadas de atención según asistencia por primera vez y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, 86% de las usuarias y los usuarios especificó si acudía por primera vez a la CDHDF y cuál era su percepción de las instalaciones.

Cuadro 98 Condiciones adecuadas de atención según asistencia por primera vez y sexo, 2009

Asiste por primera vez	Respuesta	Sí %	Condiciones adecuadas				Total respuestas	%
			Mujeres (%)	Respuesta	No %	Mujeres (%)		
Sí	3 255	96.1	52.5	131	3.9	51.1	3 386	82.1
No	691	93.6	47.8	47	6.4	38.3	738	17.9
Total	3 946	95.7	51.7	178	4.3	47.8	4 124	100

N = 4 124 (86%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

El porcentaje de percepciones positivas aumentó a 95.7% de las respuestas recabadas, frente a 91.5% del año pasado; de este conjunto, las mujeres representaron 51.7%. Entre quienes consideraron que las instalaciones no son adecuadas, los hombres representan la mayoría de las respuestas.

Condiciones de atención según grupo de edad y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 71.1% las usuarias y los usuarios especificaron su edad y cómo consideraban las instalaciones.

Cuadro 99 Condiciones de atención según grupo de edad y sexo, 2009

Grupo de edad (años)	Respuesta	Condiciones adecuadas		Respuesta	No		Total respuestas	%
		Sí %	Mujeres (%)		%	Mujeres (%)		
De 12 a 17	25	100	52				25	0.7
De 18 a 29	473	97.3	63.2	13	2.7	53.8	486	14.3
De 30 a 44	1 265	95.8	58.1	55	4.2	63.6	1 320	38.7
De 45 a 59	1 033	94.6	49.5	59	5.4	44.1	1 092	32
De 60 o más	469	96.3	41.4	18	3.7	16.7	487	14.3
Total	3 265	95.7	53.7	145	4.3	49	3 410	100

N = 3 410 (71.1%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

El grupo de personas con edades entre 30 a 44 años representó el de mayor afluencia, con 38.7% de las respuestas obtenidas. El sector más crítico a las instalaciones correspondió a aquellas personas entre 45 y 59 años de edad. En contraste, la totalidad de las personas con edades de 12 a 17 años consideró que las instalaciones de la CDHDF estaban en condiciones adecuadas, tanto en la nueva sede como en la anterior.

Condiciones adecuadas de atención según lugar de atención y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 73.5% las usuarias y los usuarios especificaron el área donde habían sido atendidos y cómo consideraban las instalaciones.

Cuadro 100 Condiciones adecuadas de atención según lugar de atención y sexo, 2009

Área	Respuesta	Condiciones adecuadas		Respuesta	No		Total respuestas	%
		Sí %	Mujeres (%)		%	Mujeres (%)		
DGQYO	3 215	95.6	52.4	148	4.4	48.6	3 363	95.4
Visitadurías generales	126	94.7	53.2	7	5.3	57.1	133	3.8
Oficina de Información Pública	22	91.7	54.5	2	8.3	100	24	0.7
Dirección Ejecutiva Seguimiento	4	100	50				4	0.1
Total	3 367	95.5	52.5	157	4.5	49.7	3 524	100

N = 3 524 (73.5%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las personas que acuden a la DGQYO 95.6% opinó que las instalaciones eran adecuadas, lo que es de resaltar debido a que es el área que recibe un número importante de personas diariamente; de este universo, 52.4% fueron mujeres. Asimismo, es importante observar que las instalaciones de las unidades desconcentradas se cuentan dentro de la DGQYO.

Principales cinco razones por las cuales considera que sí son adecuadas

Del total general de 4 794 boletas respondidas, en 23.6% las y los usuarios especificaron las razones por las cuales consideraban las instalaciones como adecuadas.

Cuadro 101 Principales cinco razones por las cuales sí considera que son adecuadas, 2009

Razones por las que son adecuadas	Total	%
Cómodas	277	14.8
Limpias	271	14.5
Bien ubicadas	232	12.4
Otros	178	9.5
Espaciosas	174	9.3
% acumulado		60.4

N = 1 132 (23.6%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

Hay que observar que la frecuencia de las razones por las cuales las y los usuarios consideran las instalaciones como adecuadas son muy parecidos, prácticamente una de cada 10 para en cada caso. La limpieza es una de las dos razones más mencionadas. Es de resaltar que esta cualidad depende más de razones de mantenimiento de las oficinas públicas que de sus características estructurales.

Principales cinco razones por las cuales considera que no son adecuadas

De las 4 794 boletas respondidas, en 2.9% las usuarias y los usuarios especificaron las razones por las cuales no consideraban las instalaciones como adecuadas.

Cuadro 102 Principales cinco razones por las cuales considera que no son adecuadas, 2009

Razones por las que no son adecuadas	Total	%
Instalaciones pequeñas	89	58.6
Otros	20	13.2
No hay privacidad	13	8.6
Sin aire acondicionado	9	5.9
Falta personal	6	3.9
% acumulado		90.1

N = 137 (2.9%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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



La comodidad 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.

Resulta un consenso para dos de cada tres usuarias y usuarios que las instalaciones de atención resultaban estrechas o “pequeñas”. Otro elemento que destacó una de cada nueve personas corresponde al hecho de que no existe privacidad en la atención.

Nivel de satisfacción

En este punto, lo que se analiza es la percepción de las y los usuarios acerca de recomendar los servicios de la CDHDF con familiares y amigos por lo que, independientemente del resultado en sus respuestas anteriores, la persona puede determinar si recomendaría, o no este organismo.

Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según asistencia por primera vez y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 85.9% las usuarias y los usuarios especificaron si habían acudido por primera vez a la CDHDF y si recomendarían sus servicios.

Cuadro 103 Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según asistencia por primera vez y sexo, 2009

Asistencia por primera vez	Recomendaría la CDHDF							
	Sí			No			Total respuestas	%
Respuesta	Respuesta	%	Mujeres (%)	Respuesta	%	Mujeres (%)		
Sí	3 331	98.4	52.8	53	1.6	41.5	3 384	82.1
No	712	96.7	48.7	24	3.3	33.3	736	17.9
Total	4 043	98.1	52.1	77	1.9	39	4 120	100

N = 4 120 (85.9%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

El cuadro anterior refleja que en 98.1% del total de respuestas se recomendaría a la CDHDF; de este universo, 98.4% perteneció a las personas que asisten por vez primera.

Es de notar que en 77 cuestionarios se respondió que no recomendarían a este organismo, de los cuales 24 pertenecieron a personas que afirmaron haber venido más de una vez a solicitar los servicios de la Comisión.

De las 4 794 boletas respondidas, en 71.4% las usuarias y los usuarios especificaron su edad y si recomendarían a la CDHDF.

Cuadro 104 Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según grupo de edad y sexo, 2009

Grupo de edad (años)	Recomendaría la CDHDF							
	Sí			No			Total respuestas	%
Respuesta	Respuesta	%	Mujeres (%)	Respuesta	%	Mujeres (%)		
De 12 a 17	24	100	54.2				24	0.7
De 18 a 29	482	99	62.9	5	1	80	487	14.2
De 30 a 44	1 309	98.6	58.4	18	1.4	66.7	1 327	38.8
De 45 a 59	1 078	98.1	50.4	21	1.9	23.8	1 099	32.1
De 60 o más	475	98.1	40.4	9	1.9	11.1	484	14.1
Total	3 368	98.5	53.9	53	1.5	41.5	3 421	100

N = 3 421 (71.4%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

En cuanto a los grupos de edades, el cuadro muestra que el nivel más elevado en cuanto al total de respuestas es el grupo de edad de 30 a 44 años con un total de 1 327 respuestas, de las cuales 98.6% correspondió a consideraciones afirmativas en cuanto a recomendar los servicios proporcionados por la CDHDF. El grupo con menor número de respuestas corresponde al de 12 a 17 años de edad con un total de 24 respuestas, quienes respondieron positivamente en 100%. Por otra parte, el grupo de edad de 45 a 59 años representa el mayor índice en cuanto a una respuesta negativa de recomendar a la CDHDF, con un total de 21 cuestionarios.

Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según lugar de atención y sexo

De las 4 794 boletas respondidas, en 71.4% las personas especificaron el área donde fueron atendidos y si recomendarían a la CDHDF.

Cuadro 105 Recomendaría la CDHDF a familiares y amigos según lugar de atención y sexo, 2009

Área	Respuesta	Sí %	Recomendaría la CDHDF				Total respuestas	%
			Mujeres (%)	Respuesta	No %	Mujeres (%)		
DGQyO	3 313	98.5	52.8	49	1.5	34.7	3 362	95.5
Visitadurías	130	98.5	55.4	2	1.5	0	132	3.8
Oficina de Información Pública	21	95.5	57.1	1	4.5	100	22	0.6
Dirección Ejecutiva de Seguimiento	3	75	66.7	1	25	0	4	0.1
Total	3 467	98.5	52.9	53	1.5	34	3 520	100

N = 3 520 (73.4%) de los 4 794 que respondieron a las variables.

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

De las 3 520 respuestas proporcionadas, en 98.5% las y los usuarios manifestaron que sí recomendarían a la CDHDF, de las cuales 52.9% fueron mujeres; sólo 1.5% respondió que no recomendaría los servicios de la Comisión.

En cuanto al área de atención, el mayor número de incidencia con respecto al total de respuestas lo tuvo la Dirección General de Quejas y Orientación con 95.5% del total de 3 362 cuestionarios; 98.5% de las personas que manifestaron haber sido atendidas en esta área refirieron que sí recomendarían a la CDHDF. De este porcentaje, 52.8% fueron mujeres, mientras que las respuestas negativas representaron 1.5 por ciento.

Por otra parte, las visitadurías generales representaron el segundo lugar en la incidencia del total de respuestas con 3.8%; las respuestas afirmativas representaron 95.8% del total de 132 cuestionarios.

De las personas encuestadas, 98.5% recomendaría a la CDHDF con sus familiares y amigos.

En cuanto a la Oficina de Información Pública, 95.5% de las respuestas recabadas para esta área correspondió a una respuesta favorable sobre la recomendación de este organismo con sus familiares o amigos.

De igual forma la Dirección Ejecutiva de Seguimiento tuvo 75% de respuestas afirmativas por parte de las personas que acudieron a esa área.

Georeferenciación de las quejas presuntamente violatorias de derechos humanos, 2009

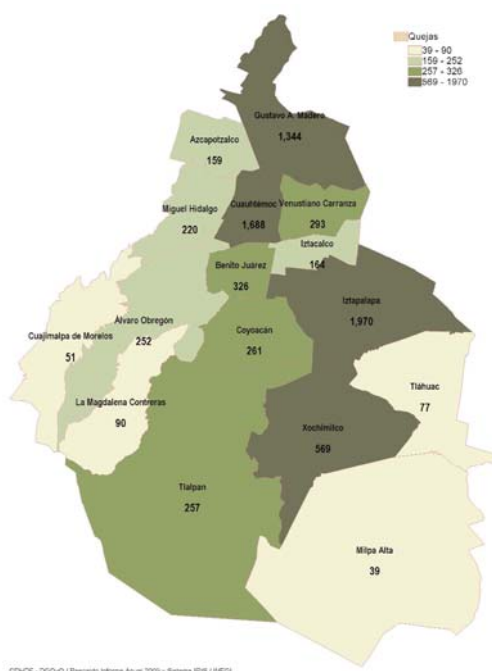
El uso de la *georeferenciación* en la CDHDF surge del interés por documentar y utilizar nuevas herramientas tecnológicas que permitan el esclarecimiento de la situación de los derechos humanos en el Distrito Federal, mediante la utilización de mapas donde son más fáciles de visualizar las incidencias de presuntas violaciones a derechos humanos por demarcación territorial. A través de la imagen se fortalecen la interpretación y el análisis de las tendencias espaciales de ciertos eventos; en este caso, las presuntas violaciones a derechos humanos.

A partir de lo que las y los peticionarios reconocen como la demarcación territorial donde sucedió la presunta violación o el “lugar donde ocurrieron los hechos motivo de la queja”. Así, se buscan ubicar dentro de la geografía del Distrito Federal las problemáticas particulares, lo que permitirá identificar los factores que incitan o simplifican aquellas violaciones a derechos humanos, y tener indicadores del perfil sociodemográfico de las y los habitantes de esta ciudad.

Este modesto material de estudio busca contribuir para generar políticas públicas, planes y programas que vayan de acuerdo con las características y necesidades de cada demarcación, con la finalidad de proteger, promover y defender los derechos humanos.

LUGAR DONDE OCURRIERON LOS HECHOS EN LAS QUEJAS PRESUNTAMENTE VIOLATORIAS DE DERECHOS HUMANOS

Mapa 1. Incidencia de quejas calificadas por delegación, 2009



De acuerdo con lo manifestado por las y los peticionarios, las delegaciones Iztapalapa, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero y Xochimilco presentan la mayor frecuencia por hechos presuntamente violatorios de derechos humanos. Se puede visualizar la incidencia de las quejas calificadas, durante 2009 por las visitadurías generales. A mayor incidencia, la tonalidad adquiere un color más oscuro.

En el anexo de este informe se despliegan con detalle los mapas correspondientes. A continuación se expone un resumen de los resultados.

MENCIONES DE AUTORIDAD

En este apartado se describe la incidencia en las menciones con base en el lugar donde ocurrieron las presuntas violaciones a derechos humanos, señalado por las y los peticionarios, (circunscripción territorial). En el caso de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), la demarcación territorial correspondiente a la delegación Cuauhtémoc registra la mayor frecuencia y es aquí donde se concentra la mayor parte de las autoridades del ámbito local, por lo que se puede inferir que las presuntas violaciones a derechos humanos ocurren dentro de las instalaciones de la PGJDF y están relacionadas con deficiencia o irregularidades en la prestación de servicios relacionados con la procuración de justicia. En tanto, las delegaciones Iztapalapa y Gustavo A. Madero, donde se concentran la mayoría de los centros de reclusión del Distrito Federal, lógicamente presentan incidencias elevadas.

Con respecto a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal, en Iztapalapa y Gustavo A. Madero muestran las frecuencias más elevadas, seguidas por Xochimilco. Lo anterior obedece a que en estas demarcaciones se encuentran los centros penitenciarios, por lo que en la calificación de las quejas también se señala a la dependencia. Comparativamente, con excepción de Cuauhtémoc, en el resto de las demarcaciones se registran incidencias muy bajas.

De acuerdo con la calificación realizada por parte de las visitadurías generales, la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSPDF) tiene su incidencia más alta en la delegación Cuauhtémoc. Se puede inferir que se debe a que en esta demarcación territorial se encuentran las oficinas centrales de la SSPDF. En orden de frecuencia están Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Venustiano Carranza. En contraste, las delegaciones Cuajimalpa y Milpa Alta registran las incidencias menores.

En los casos en que la Secretaría de Salud del Distrito Federal es mencionada como responsable de presuntas violaciones a derechos humanos, la delegación Iztapalapa presenta el índice más elevado, lo cual puede relacionarse con problemáticas correspondientes a los centros de salud que se ubican al interior de los centros de reclusión pertenecientes a la Secretaría de Salud federal (SSA). En el mismo sentido se encuentran las menciones de Gustavo A. Madero y Xochimilco, demarcaciones que albergan centros penitenciarios. En este caso, las delegaciones Azcapotzalco, Tláhuac y Milpa Alta registran las incidencias menores.

Cuando las menciones se refieren a las delegaciones donde se presentan las mayores violaciones a los derechos humanos, destaca que Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Coyoacán registran mayor número de menciones. Esto coloca a dichas delegaciones como las que tienen más deficiencias al momento de atender las necesidades de servicios públicos básicos, o con menor capacidad de respuesta ante requerimientos de índole administrativa. En las delegaciones Iztacalco, Tláhuac y Milpa Alta se registran las menores incidencias.

MENCIONES POR TIPO DE DERECHOS POR DELEGACIÓN

Con respecto a las menciones del tipo de derechos, se analizaron aquellas con mayores incidencias. En cuanto al derecho a la seguridad jurídica por delegación, la delegación Cuauhtémoc muestra la frecuencia más

elevada de presuntas violaciones a la seguridad jurídica, seguida por Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Venustiano Carranza. Durante 2009 la presunta violación a este derecho, representó 20.9% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados. Milpa Alta, Cuajimalpa, Magdalena Contreras y Tláhuac registran las incidencias más bajas.

Las incidencias de menciones correspondientes a los derechos de las personas privadas de la libertad, la delegación Iztapalapa presenta la mayor incidencia, seguida por Gustavo A. Madero y Xochimilco; lo anterior, ofrece un claro acercamiento sobre la situación de los derechos humanos en el ámbito penitenciario. Por otra parte, con una incidencia considerable está la delegación Cuauhtémoc, lo que puede indicar presuntas violaciones a derechos humanos al momento o en el lugar de la detención, independientemente si se trata de un centro de reclusión, lo que hace extensivo la violación a este derecho por parte de autoridades como las Coordinaciones Territoriales, agencias del Ministerio Público o Juzgados Cívicos. Durante 2009 la presunta violación a este derecho representó 18.8% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados. Cuajimalpa, Magdalena Contreras y Álvaro Obregón fueron las delegaciones que registraron las incidencias más bajas.

En cuanto a los derechos de la persona ofendida, la demarcación territorial con mayor incidencia es la delegación Cuauhtémoc. Este tipo de afectaciones se encuentran estrechamente relacionadas con el ámbito de procuración de justicia, por lo que se puede observar que, además de la delegación Cuauhtémoc, Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Álvaro Obregón tienen las incidencias más elevadas; así es posible inferir que son las delegaciones que registran mayores omisiones y deficiencias de manera más recurrente. Durante 2009 la presunta violación a este derecho representó 13.6% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados. En contraste, Tláhuac, Milpa Alta y Cuajimalpa registraron las incidencias más bajas.

El derecho a la salud presenta mayor afectación en la delegación Iztapalapa debido a que existe una estrecha relación con problemáticas relacionadas con los centros de salud al interior de los reclusorios, en tanto que las frecuencias más altas que le siguen a Iztapalapa son las que muestran Gustavo A. Madero y Xochimilco. Durante 2009 la presunta violación a este derecho representó 11.6% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados. Iztacalco, Tláhuac, Azcapotzalco y Milpa Alta registraron las incidencias más bajas.

El derecho a la integridad personal en las demarcaciones Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc y Xochimilco registró las afectaciones más frecuentes ligadas esencialmente al respeto a la integridad física, psíquica y moral. Nuevamente se aprecian las problemáticas relacionadas con los derechos humanos en el ámbito penitenciario, así como en los lugares de detención o procuración de justicia. Durante 2009 la presunta violación a este derecho representó 7.6% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados. Milpa Alta, Cuajimalpa, Tláhuac y la Magdalena Contreras registraron las incidencias más bajas para este derecho.

Con respecto a los derechos de la niñez, las delegaciones Cuauhtémoc, Tlalpan, Iztapalapa y Benito Juárez presentan las frecuencias más altas. Este derecho representó 2.7% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados en 2009. Magdalena Contreras, Cuajimalpa, Milpa Alta y Tláhuac registraron las incidencias más bajas en la afectación de estos derechos.

La georreferenciación también presenta datos relativos a los derechos de las mujeres, donde la mayor incidencia se reporta en la delegación Cuauhtémoc. Las siguientes incidencias no muestran variaciones considerables entre demarcaciones territoriales. Este derecho representó 0.2% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados en 2009.

En el caso de los derechos de las personas adultas mayores se detecta que la delegación Cuauhtémoc mantiene la frecuencia más elevada, seguida de Gustavo A. Madero, Xochimilco e Iztapalapa. Este derecho representó 0.6% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados en 2009.

En cuanto a los derechos de las personas con discapacidad, la delegación Cuauhtémoc mantiene la frecuencia más elevada, seguida de Benito Juárez, Coyoacán e Iztapalapa. Este derecho representó 1% del total de las menciones de derechos humanos vulnerados en 2009.

Finalmente se detalla la situación de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) en las delegaciones Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Xochimilco y Cuauhtémoc, las cuales registraron las frecuencias más altas de afectación a estos derechos. Azcapotzalco y Milpa Alta registran las incidencias más bajas.

En resumen, el análisis de georeferenciación permite identificar los principales derechos vulnerados, las autoridades involucradas y los colectivos o personas a quienes se les han violentado sus derechos. Durante 2009, en el territorio de las delegaciones Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Cuauhtémoc se presentaron los mayores problemas en cuanto a la salvaguarda de los derechos humanos.

Primera Visitaduría General

La Primera Visitaduría General tiene la encomendable función de atender las quejas en las que se denuncian conductas presuntamente violatorias de derechos humanos atribuibles a cualquier servidor público o funcionario adscrito a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF). Esta importante labor le fue confiada desde hace tres años, cuando en la CDHDF comenzaron a funcionar dos visitadurías más²⁰ y se determinó que cada una de las cuatro visitadurías generales con las que a partir de ese momento contaría la CDHDF se hiciera cargo de atender asuntos de un tema y/o autoridad específicos, con el objetivo de lograr una atención más especializada de los asuntos recibidos y así brindar un trato adecuado y eficiente ante los problemas y arbitrariedades que llevaron a las y los peticionarios a solicitar el apoyo e intervención de esta Comisión.



La Primera Visitaduría General se encarga de atender los casos referidos a presuntas violaciones a los derechos humanos por parte del sistema de procuración de justicia del Distrito Federal.

²⁰ Desde sus inicios en octubre de 1993 y hasta antes de octubre de 2006, la CDHDF contaba con dos visitadurías generales, que se encargaban de atender los asuntos indistintamente, dependiendo únicamente del turno de recepción de las quejas.

Como se ha señalado, los asuntos que son turnados a la Primera Visitaduría General se refieren a presuntas violaciones relacionadas con la procuración de justicia, entendiendo como tal al conjunto de actividades encomendadas al Ministerio Público –y a sus auxiliares– tendientes a la investigación, la persecución de los delitos, la representación de los intereses de la sociedad, y a promover una pronta, completa y debida impartición de justicia.

Precisamente para cumplir con la tarea encomendada, para brindar una atención aún más especializada a las y los peticionarios, y para promover mecanismos eficaces encaminados a una adecuada procuración de justicia en la capital del país, la Primera Visitaduría General determinó conveniente que una de las direcciones de área tuviera a su cargo la atención de las quejas que formularan las personas que ostentan la calidad de víctima de delito en alguna investigación de tipo ministerial, y que otra dirección de área atendiera los asuntos en que las y los peticionarios o presuntos agraviados tuvieran la calidad de probables responsables. A partir de esa subdivisión interna 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.

Esta dinámica de trabajo implementada, ha permitido que las y los visitantes adjuntos que conforman las dos direcciones de área atiendan de manera aún más especializada a las peticionarias y los peticionarios, y que la atención y orientación jurídica que se les brinda cubra las expectativas de las personas que solicitaron el apoyo de este organismo en aras de resolver satisfactoriamente el conflicto que plantearon.

Es importante señalar que la PGJDF es la autoridad contra la cual se presenta el mayor número de quejas,²¹ y precisamente ése fue el detonante para encomendar a la Primera Visitaduría General la atención de los asuntos relacionados con dicha dependencia. No obstante, ello no limita a la Primera Visitaduría para conocer de asuntos donde también se encuentre involucrada alguna autoridad de otra dependencia, como suelen ser la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSPDF), la Secretaría de Salud del Distrito Federal (SSDF), y la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, pero siempre sin interferir o alterar la competencia de las otras visitadurías generales y, por el contrario, manteniendo una comunicación y coordinación directa con el resto de las visitadurías para beneficiar y mantener los canales de comunicación con las autoridades involucradas en beneficio de una adecuada protección y defensa de los derechos humanos.

Para tener un panorama de la labor que durante 2009 desempeñó la Primera Visitaduría General, a continuación se incluye información que permite conocer de manera general las acciones y actividades que las dos direcciones de área llevaron a cabo para la debida atención de los problemas planteados por las peticionarias y los peticionarios –partiendo, por supuesto, de que una de ellas conoce de asuntos relacionados con víctimas y la otra con probables responsables–, los resultados obtenidos, y una evaluación respecto del trato con la autoridad.

En la última fase, se hace mención de los asuntos considerados como relevantes o paradigmáticos que durante 2009 se atendieron en la Primera Visitaduría, así como las recomendaciones que se emitieron en este periodo y cuyo origen se debió a casos que fueron atendidos e investigados en esta visitaduría; también se incluyen los recursos de inconformidad que fueron promovidos por las peticionarias y los peticionarios respecto de la atención o determinación que se dio a su asunto y la forma como la mayoría de esos recursos se resolvió.

²¹ Desde que la CDHDF comenzó sus labores, y hasta el término del ejercicio 2009, la PGJDF ha sido la autoridad con mayor número de menciones por parte de las y los peticionarios que acuden a esta Comisión para formular una queja. Por lo regular, la Jefatura General de la Policía Judicial –actualmente Jefatura General de la Policía de Investigación– es la autoridad específica de dicha dependencia que más denuncias recibe por parte de las personas que acuden a la CDHDF.

El incremento de la incidencia delictiva en el Distrito Federal es sumamente preocupante, y lo es más aún la falta de eficacia en la actuación de las instituciones encargadas de procurar justicia. Esto conlleva a la impunidad y arroja como resultado la doble frustración de las víctimas de delito: en primer lugar, al haber sido afectada su persona o sus bienes por haber sufrido un delito; y en segundo lugar, al verse afectados sus derechos tras no lograr que la o el responsable reciba una sanción y que el daño causado le sea reparado. Es irrefutable que los habitantes del Distrito Federal continúan enfrentando amenazas a su seguridad como consecuencia de los secuestros, la violencia y los delitos comunes como el robo.

Aun cuando esta Comisión reconoce el esfuerzo de la PGJDF para colaborar con ella en la mejora del servicio público que tiene encomendado, lo señalado en el párrafo que antecede se ve claramente reflejado en un gran número de quejas que diariamente se reciben en esta visitaduría y que son formuladas por las personas que tienen la calidad de víctimas en alguna investigación de tipo ministerial; su reclamo es que consideren que el apoyo proporcionado por la PGJDF no ha sido suficiente o adecuado para obtener justicia, y más aún cuando el delito del que fueron víctimas provocó en ellos alguna afectación emocional o psicológica que en algunas ocasiones alteró su vida cotidiana.

La dirección de área de atención a víctimas u ofendidos del delito es la encargada de atender, con base en un criterio de especialización, las quejas presentadas por las y los peticionarios que se encuentran en dicha situación, lo que hace patente el interés y preocupación de la CDHDF por tutelar y proteger de manera eficaz sus derechos. Si bien desde hace varios años se ha trabajado en este tema debido a la naturaleza de las quejas que se reciben, con esta subespecialización se ha institucionalizado su presencia.

Es importante precisar que para la atención de las quejas que son asignadas a esta dirección de área, se debe entender como *víctima del delito* a toda persona que “haya sufrido un daño como consecuencia de acciones u omisiones realizadas en su contra, tipificadas como delito y sancionadas por la legislación penal”.²² Por su parte, es *ofendido* el “titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro que asume la condición de sujeto pasivo del delito”.²³

La falta de actuación o la limitada actuación por parte de las autoridades provoca que las víctimas de un delito, además de haber sufrido las consecuencias de una conducta ilícita por parte de una o un particular o servidora o servidor público, adquieran una doble calidad de víctima al: 1) ver violados sus derechos humanos cuando las autoridades encargadas de la procuración de justicia incumplen con su obligación de reconocer, respetar y garantizar sus derechos, 2) al negarles u obstaculizar la posibilidad real de que cuenten con los medios pertinentes para la solución de su conflicto ante las diferentes instancias gubernamentales de procuración y de impartición de justicia.

Ejemplo de ello son aquellos casos en que se les exigen requisitos no contemplados por la ley, o cuando es desatendida sin justificación legal o se les transfiere la obligación de buscar pruebas o elementos de evi-

²² Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal, artículo 7°. En este mismo sentido, a nivel internacional la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder –adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985– señala que: “1. Se entenderá por ‘víctimas’ las personas que, individual o colectivamente, hayan 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 en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder”.

En relación con lo anterior, es importante señalar que ambos ordenamientos coinciden en que la calidad de víctima o de ofendido es independiente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al responsable del delito, y de cualquier relación de parentesco que exista con él.

²³ Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal, artículo 8°. Al respecto, destaca que si bien en este ordenamiento se distingue entre las víctimas y los ofendidos, también indica que ambos gozarán sin distinción alguna de las mismas garantías, derechos, protección, asistencia y atención (artículo 9°). Por lo mismo, durante el desarrollo de este apartado se utilizarán los términos *víctima del delito* u *ofendido* indistintamente.

dencia. También cuando la investigación se prolonga sin que la o el agente del Ministerio Público realice diligencias oportunas y eficientes para la investigación, lo que en algunas ocasiones incluso puede provocar la prescripción del ejercicio de la acción penal, afectando gravemente los derechos de las víctimas de delito.

La situación de doble victimización de las personas atendidas por esta visitaduría, a través de su dirección de área especializada en víctimas, obliga a que la atención brindada a este grupo adquiera una mayor relevancia. Con base en esta perspectiva, el modelo de atención que se ha implementado y consolidado contempla un conjunto de acciones específicas integrales que buscan aminorar la afectación en la esfera de los derechos de las y los peticionarios y, en su caso, las personas agraviadas para incidir en la efectiva garantía del ejercicio de sus derechos. El modelo de atención que rige el trabajo de la Primera Visitaduría respecto a la investigación y atención de las quejas promovidas por las víctimas u ofendidos del delito, parte primordialmente de la identificación de las necesidades específicas que demanda esta situación jurídica.

En muchos de los casos atendidos se identificó que la presunta víctima no sólo tiene la necesidad de resolver diversas cuestiones relativas al procedimiento penal en que se encuentra involucrada directa o indirectamente, sino también de ser escuchada y recibir un trato humano, digno, solidario y considerado. Independientemente de lo que se desprenda de la investigación realizada en atención de la queja –corroboración o no de los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos–, en general las víctimas que acuden a la CDHDF consideran que han sido objeto de una cadena de irregularidades e injusticias que han desembocado en la violación de sus derechos.

Para combatir esta situación, es necesario conocer de manera directa las situaciones que enfrentan las víctimas de delito. Por ello, la Primera Visitaduría General, a través de la dirección de área encargada de atender a las víctimas, ha pugnado por mantener contacto directo e inmediato con dichas personas con el fin de ubicar el origen del problema que enfrentan, hacerlo saber a la autoridad y buscar la alternativa de solución que más favorezca a la víctima. Para ello esta dirección de área ha consolidado los mecanismos de actuación pronta y eficaz que ha implementado con la realización de visitas –sucesivas a la denuncia de violaciones a derechos humanos– a los lugares donde ocurrieron los hechos presuntamente violatorios que denunciaron las víctimas: fiscalías, agencias del Ministerio Público y Coordinaciones Territoriales. El objetivo es, a manera de primera instancia, realizar gestiones inmediatas que permitan resolver de manera directa el problema que se planteó en la queja, y hacer valer oportunamente el respeto y resarcimiento de los derechos de las víctimas.

DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS U OFENDIDOS DEL DELITO

Tomando como referencia los tratados internacionales, se considera *víctima* a la persona que, individual o colectivamente, como resultado de actos u omisiones que violan las normas internacionales de los Derechos Humanos o del Derecho Internacional Humanitario, haya sufrido daños –inclusive lesiones físicas o mentales–, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales. Asimismo, se deben considerar como víctimas a los miembros de la familia y a las personas que, al intervenir para asistir a la víctima o impedir que se produzcan otras conductas delictivas o violaciones, hayan sufrido daños físicos, mentales o económicos.

En la Primera Visitaduría General las víctimas no son sujetos pasivos que han sufrido un daño, sino seres humanos que adquieren un carácter activo en la exigibilidad de sus derechos vulnerados, y que tienen derecho al esclarecimiento de los hechos, a la sanción de los responsables y a la reparación integral.

El derecho de las víctimas al esclarecimiento de los hechos debe entenderse también como el derecho a la verdad, el cual se garantiza a partir de una investigación rigurosa y exhaustiva para lograr una verdadera y eficaz procuración de justicia, la cual es una responsabilidad que recae en la figura del Ministerio Público de conformidad con lo establecido en el artículo 21 constitucional.

El derecho de la víctima a obtener justicia parte de la debida investigación de la conducta delictiva que sufrió, con el fin de acreditar la responsabilidad de la persona que haya cometido dicho acto inapropiado para que sea juzgada ante tribunales imparciales y sancionada con una pena proporcional al crimen cometido y al daño ocasionado. El papel de la dirección de área a cargo de la atención a víctimas ha sido crucial para lograr que en un gran número de averiguaciones previas que se encontraban inactivas o con dilación injustificada se retomara la investigación del delito que se denunció, consiguiendo incluso que varias de ellas se integraran de manera total y fueran consignadas ante un juez.

Para la CDHDF los derechos de las víctimas no son negociables. Por ello, a través del trabajo cotidiano de la Primera Visitaduría General –en especial del área de víctimas–, y con el contacto frecuente que ha sostenido con la PGJDF, se ha logrado consolidar el respeto a los derechos de las víctimas de delito, los cuales se encuentran comprendidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder; 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. Este último precepto legal, en su artículo 9º, establece que las víctimas u ofendidos del delito tienen los siguientes derechos:

- I. A que el Ministerio Público y sus auxiliares les presten los servicios que constitucionalmente tienen encomendados con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia y con la máxima diligencia;
- II. A que los servidores públicos los traten con la atención y respeto debido a su dignidad humana absteniéndose de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio, abuso o ejercicio indebido de la autoridad;
- III. A que ningún servidor público por sí o por interpósita persona les soliciten, acepten o reciban, beneficios adicionales a las contraprestaciones comprobables que el Estado les otorga por el desempeño de su función;
- IV. A presentar cualquier denuncia o querella por hechos probablemente constitutivos de delito y a que el Ministerio Público las reciba;
- V. A que se les procure justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas, practicando todas las diligencias necesarias para poder determinar la averiguación previa;
- VI. A recibir asesoría jurídica por parte de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal respecto de sus denuncias o querellas y, en su caso, a recibir servicio de intérpretes traductores cuando pertenezcan a un grupo étnico o pueblo indígenas, no conozcan o no comprendan bien el idioma español, o padezcan alguna incapacidad que les impida oír o hablar;
- VII. A ratificar en el acto de denuncia o querella siempre y cuando exhiban identificación oficial u ofrezcan los testigos de identidad idóneos;
- VIII. A contar con todas las facilidades para identificar al probable responsable;
- IX. A recibir en forma gratuita copia simple de su denuncia o querella ratificada debidamente o copia certificada cuando la solicite, de conformidad con lo previsto por el presente Código y por el Código Financiero del Distrito Federal;
- X. A coadyuvar con el Ministerio Público en la integración de la averiguación y en el desarrollo del proceso;
- XI. A comprobar ante el Ministerio Público para poner a disposición todos los datos conducentes a acreditar el cuerpo del delito, la responsabilidad del indiciado y el monto del daño y de su reparación y a que el Ministerio Público integre dichos datos a la averiguación;
- XII. A tener acceso al expediente para informarse sobre el estado y avance de la averiguación previa;
- XIII. A que se le preste la atención médica de urgencia cuando lo requiera;
- XIV. A que se realicen el reconocimiento o diligencia de identificación o confrontación en un lugar en el que no puedan ser vistos o identificados por el probable responsable. En los casos de delitos que atenten contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, o en los que el menor sea víctima, el juez o el Ministerio Público

- de oficio deberán acordar que la diligencia de confronta o identificación se efectúe en un lugar donde no puedan ser vistos o identificados por el probable responsable;
- XV. A que el Ministerio Público solicite debidamente la reparación del daño y a que se les satisfaga cuando ésta proceda;
 - XVI. A recibir auxilio psicológico en los casos necesarios, y en caso de delitos que atenten contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, a recibir este auxilio por parte de una persona de su mismo sexo;
 - XVII. A ser restituidos en sus derechos cuando éstos estén acreditados;
 - XVIII. A quejarse ante la Contraloría Interna de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y a denunciar ante la Fiscalía para Servicios Públicos o ante cualquier agente del Ministerio Público, por violaciones de los derechos que se señalan, para su investigación y responsabilización debidas;
 - XIX. A impugnar las determinaciones de no ejercicio de la acción penal;
 - XX. En caso de que deseen otorgar el perdón, a ser informados claramente del significado y la trascendencia jurídica de ese acto, y
 - XXI. A que el Ministerio Público, sus auxiliares y el juez, mantengan en confidencialidad su domicilio y número telefónico así como el de los testigos de cargo, en caso de delitos graves e igualmente en caso de delitos no graves, cuando así lo solicite.

ACCIONES

En los asuntos que son asignados a la Primera Visitaduría es frecuente que en los hechos motivo de queja se mencione la situación de riesgo en que se encuentra la víctima —o alguna persona cercana a ella—, de resultar afectada en su integridad física o psíquica, principalmente por haber decidido formular una denuncia penal por el hecho sufrido, ya que suele ocurrir que la intimidación o amenaza sea para dañar a algún ser querido. Esta situación adicional que sufren las víctimas impone a las instituciones judiciales la obligación de adoptar resguardos especiales en favor de las o los afectados; en este contexto, otro de los derechos en favor de las víctimas —desarrollado en el ámbito internacional— se vincula con la obligación del Estado de proveer mecanismos que aseguren la protección de su integridad física y psíquica, y de su derecho a mantener su intimidad. Sin embargo, uno de los motivos comunes de queja es la negativa de las autoridades a brindar esa protección para evitar la consumación de algún daño irreparable.

Es oportuno señalar que en las reformas constitucionales de junio de 2008 se contempló el derecho de la persona ofendida o víctima del delito al resguardo de su identidad y otros datos personales cuando sea menor de edad, cuando se trate de delitos de violación, secuestro o delincuencia organizada y cuando, a juicio de la o el juzgador, sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa; y también que al Ministerio Público se le haya concedido el deber de garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general de todos los sujetos que intervengan en el proceso, señalando a las y los jueces como los vigilantes del debido cumplimiento de esta obligación,²⁴ aunque este derecho supone para su efectivo resguardo, que tanto las autoridades judiciales como los fiscales del Ministerio Público, u otras autoridades encargadas de manera específica de la protección de los derechos de las víctimas de delitos, dispongan de herramientas legales y programas destinados a la protección de las víctimas.

En relación con el tipo de medidas para cumplir debidamente con esta garantía, las reformas constitucionales establecen que las víctimas tienen derecho a solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, lo que podría traducirse como sistemas de vigilancia policial e incluso cambio de domicilio. Lo relevante es que, frente a potenciales atentados que pongan en riesgo la integridad física, psíquica o la intimidad de las víctimas, el sistema disponga de herramientas concretas para evitar dicho efecto.

²⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), artículo 20, apartado C, fracción V.

No obstante, los constantes reclamos de las y los peticionarios que acuden a esta Comisión, versan en el sentido de la inactividad de la autoridad ministerial para brindarles medios eficaces de protección, ya sea para salvaguardar su integridad física o psíquica, o incluso para evitar que se causen daños a sus bienes. Esta situación coloca en un estado de zozobra y angustia a las víctimas del delito, quienes en ocasiones llegan a considerar la posibilidad de retractarse de la acusación que formularon para poner fin a la inseguridad que están sufriendo. Precisamente es en esos momentos cuando la oportuna y eficaz intervención de la Primera Visitaduría, a través de la dirección de área de víctimas, ha logrado aminorar el pesar de las y los peticionarios.

En este tipo de situaciones, el mecanismo de actuación del área de víctimas genera, como acción inmediata, una solicitud de medidas cautelares dirigida a la autoridad que tiene la obligación de brindar protección a la víctima del delito. Debido a la naturaleza de los asuntos que son atendidos en la Primera Visitaduría General, estas peticiones por lo regular se realizan a la PGJDF y a la SSPDF. Las solicitudes de medidas cautelares relacionadas con las víctimas del delito principalmente son para 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 o posesiones.

Es un hecho recurrente que este tipo de situaciones que enfrentan las víctimas del delito sean generadas por algún particular; con frecuencia la persona que es acusada o alguno de sus familiares o allegados tratan de intimidar a la o el ofendido con la finalidad de que desista de su acusación—. Si bien este tipo de situaciones pudiesen considerarse fuera de la competencia de esta Comisión porque el agravio lo está cometiendo un particular,²⁵ en la mayoría de los casos la víctima ya ha formulado su denuncia ante la autoridad ministerial, y le ha hecho saber las agresiones que sufre, por lo que existe pauta suficiente para que la autoridad intervenga y tome las acciones legales necesarias para que cese dicha agresión. Sin embargo, la pasividad y omisión de la autoridad para llevar a cabo esas acciones, es precisamente lo que alienta a las y los peticionarios a acudir a esta Comisión. Entonces, a través de la solicitud de medidas cautelares, que la Primera Visitaduría General interviene de manera inmediata para lograr una protección efectiva de la integridad de las personas involucradas.

Otra acción no menos eficaz es el mantener contacto directo con las y los titulares de los centros de la PGJDF que tienen a su cargo la atención y protección de las víctimas del delito, con la finalidad de que las personas afectadas obtengan una protección y atención global para superar la conducta delictiva que padecieron, la cual en muchas ocasiones no sólo afecta su patrimonio o integridad sino también su estabilidad emocional. En relación con este punto, la dirección de área de víctimas de la Primera Visitaduría General se ha ocupado de generar canales de comunicación directos con los centros de atención ya señalados, logrando que la canalización de las víctimas para que reciban el apoyo requerido de acuerdo con su situación —ya sea psicológico, jurídico e incluso médico— sea en periodos breves y con resultados satisfactorios en aras del bienestar y restitución de sus derechos.

PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCIÓN

Desde hace tres años que se implementó la subdivisión por tema en las direcciones de área de la Primera Visitaduría General, el trato a las y los peticionarios atendidos por la dirección de área de víctimas se realiza considerando estrictamente los principios de atención humana y solidaria, profesionalismo, diligencia y responsabilidad.

²⁵ De conformidad con lo establecido en los artículos 3° de la Ley de la CDHDF y 11 de su Reglamento Interno, la CDHDF es competente para conocer de quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos cuando éstas son imputadas a cualquier autoridad o servidor público que desempeñe un empleo, cargo o comisión local en el Distrito Federal o en los órganos de procuración e impartición de justicia cuya competencia se circunscriba al Distrito Federal.

Desde el momento en que se reciben las quejas, el área de víctimas busca mantener un contacto inmediato con las y los peticionarios con el fin de conocer de manera directa los hechos que los aquejan. Para ello es necesario sostener una entrevista con las o los ofendidos, misma que indistintamente se realiza propiciando un ambiente de cordialidad con el objetivo de lograr la confianza y aminorar el sentimiento negativo ante la desatención de las autoridades. Esto propicia que las víctimas tengan la certeza de que cuentan con el apoyo de la CDHDF para la defensa y protección de sus derechos.

Para llevar a cabo una atención integral y completa a las víctimas, el equipo de trabajo se mantiene a la vanguardia en cuanto a los conocimientos necesarios para tener un desempeño eficiente y una resolución óptima de los intereses de las y los ofendidos. Por ello, constantemente se realizaron mesas de diálogo internas con el fin de mantenerse actualizado sobre las legislaciones internacionales, nacionales y locales vigentes, e incluso para intercambiar puntos de vista que permitan reforzar la atención de las quejas y mejorar el desempeño del área en beneficio de las y los peticionarios.

Es conveniente señalar que las acciones y actividades que la dirección de área de víctimas lleva a cabo para investigar las quejas y atender a quienes se encuentran en calidad de víctimas del delito, se desarrollan con diligencia, prontitud, agilidad y eficiencia. Se busca entablar siempre un diálogo sencillo que permita comprender, sin lugar a dudas, la situación en que se encuentran las víctimas, así como proporcionar una posible solución a sus inquietudes, evitando en todo momento palabras complejas y tecnicismos que los confundan, y siempre aclarando todas las dudas surgidas durante la tramitación de los asuntos.

TRATO CON LA AUTORIDAD

Como ya se ha señalado, el equipo de atención de las quejas formuladas por personas que se hallan en calidad de víctimas u ofendidos del delito ha mantenido canales directos de comunicación con la PGJDF, y en especial con los centros de atención a víctimas del delito, con el fin de resolver a la mayor brevedad y de la manera más satisfactoria los problemas planteados por las y los peticionarios.

Es así como en varios asuntos atendidos se pudieron obtener beneficios importantes en favor de las víctimas del delito. Incluso se ha expuesto a la PGJDF, a través de diversas mesas de trabajo, la necesidad de que los sistemas y procedimientos utilizados por la autoridad ministerial sean más efectivos y eficaces con el fin de realizar una debida investigación de los delitos y mejorar así la procuración de justicia a favor de quien legalmente y sin duda alguna tenga la razón.

Es una constante que para la atención de las quejas relacionadas con las víctimas del delito, además de alguna petición oficiosa, se acuda directamente ante la autoridad o superior jerárquico de la o el servidor público a quien se atribuyó la conducta violatoria de derechos humanos para, en un primer momento, hacerle saber los hechos de la denuncia y así obtener la información necesaria que permita contar con un amplio panorama de cómo sucedieron los hechos declarados por las y los peticionarios. Aquí es necesario reconocer que la PGJDF ha realizado importantes esfuerzos para que en las fiscalías, agencias, Coordinaciones Territoriales y demás oficinas adscritas a dicha dependencia atiendan al personal de esta Comisión y brinden las facilidades necesarias para la atención e investigación de las quejas.

RESULTADOS

Durante 2009 la Primera Visitaduría destaca positivos avances por parte de la PGJDF para garantizar el respeto de los derechos de las víctimas del delito. Un logro importante fue la emisión de los acuerdos del procurador General de Justicia del Distrito Federal A/010/2009 y A/016/2009, en los que se establecen los lineamien-

tos que deberán observar las y los agentes del Ministerio Público en los casos que señala el artículo 36 del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal.²⁶

Es oportuno mencionar que la emisión de estos dos acuerdos se logró a raíz de la publicación de la Recomendación 16/2008 emitida por un asunto que se atendió e investigó en la Primera Visitaduría General. En él se acreditó que, por negligencia del Ministerio Público, una causa penal que se encontraba bajo los efectos del precepto legal invocado –la indagatoria que originó dicha causa fue devuelta al Ministerio Público, quien la integró para que reuniera más elementos–, se sobreseyó porque el delito prescribió debido a que el representante social no realizó actividad adicional alguna para perfeccionar la investigación ministerial. Esta situación afectó gravemente los intereses de la víctima, quien incluso desconocía la determinación que se había dado a la averiguación previa.

Debido a que en el artículo 36 del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal no se establece algún plazo o límite para que el Ministerio Público perfeccione las indagatorias que se encuentran bajo ese supuesto, es una constante la presencia de casos como el que dio origen a la Recomendación 16/2008. Por ello, con la finalidad de proteger de manera adecuada los derechos de las víctimas del delito y para evitar situaciones como ésta, se solicitó a la PGJDF la emisión de lineamientos claros y aplicables a este tipo de escenarios para garantizar una adecuada defensa de los derechos de las víctimas, específicamente en los casos donde la indagatoria se encuentre bajo el supuesto establecido con anterioridad.

Con la emisión de los dos acuerdos señalados es posible cubrir la laguna jurídica existente en el precepto legal invocado, en beneficio de los derechos de las víctimas del delito y de la debida y pronta procuración e impartición de justicia, lo cual es un avance significativo para la CDHDF –y en particular para la Primera Visitaduría General–, así como un aliciente para continuar trabajando con el suficiente ímpetu en la defensa de las y los peticionarios, y fomentando el respeto y protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía en la capital del país.

COMPORTAMIENTO DE LA AUTORIDAD

Como ya se mencionó en el apartado Víctimas u ofendidos del delito (pág. 187), la Primera Visitaduría General reconoce el interés que las autoridades del Distrito Federal, y en particular la PGJDF, han mostrado para colaborar y cooperar con la CDHDF en su tarea de fomentar el respeto y protección de los derechos humanos.

La PGJDF ha aceptado en buenos términos los pronunciamientos, peticiones y sugerencias realizadas por la CDHDF para mejorar la atención en el servicio a la ciudadanía, y en especial para respetar los derechos de las víctimas del delito. No obstante, aún suelen presentarse situaciones en las que alguna o algún servidor público de dicha dependencia muestra renuencia para atender al personal de la Primera Visitaduría cuando asiste directamente a recabar información para la investigación de las quejas. Cuando esto ocurre –aunque de manera asilada–, finalmente y después de acudir con el superior jerárquico inmediato, o de solicitar el apoyo del área de enlace con la PGJDF,²⁷ por lo regular las y los servidores públicos acceden y facilitan la información y documentación que las y los visitantes adjuntos requieren para acreditar si existe alguna violación a los derechos humanos.

²⁶ Dicho precepto legal se refiere al trámite que debe darse a las averiguaciones previas en las que una o un juez niegue la orden de aprehensión o de comparecencia, dicte un auto de libertad por falta de elementos para procesar, o cuando considere que los hechos que motivaron la indagatoria no constituyen un delito.

²⁷ La Dirección General de Derechos Humanos de la PGJDF es el área que esa dependencia designó para atender todos los requerimientos y necesidades de las comisiones de derechos humanos y dar la debida atención de las quejas. Es la instancia con la cual la Primera Visitaduría General periódicamente sostiene reuniones para buscar la alternativa de solución más favorable en beneficio de las y los peticionarios.

Así, durante las actividades realizadas en 2009, la Primera Visitaduría General continuó la dinámica de sostener reuniones periódicas con la PGJDF con el fin de intercambiar información, puntos de vista y alternativas de solución para la debida atención de las quejas, procurando en lo posible atender de manera satisfactoria los intereses de las peticionarias y los peticionarios, independiente de la calidad jurídica que ostenten: víctimas, probables responsables o ambas.

Probables responsables

Es importante considerar que el sistema penal de nuestro país es un complejo diseño institucional que busca mantener la convivencia pacífica entre los miembros de la sociedad, haciendo de la amenaza penal el último argumento del poder del Estado. En este delicado equilibrio se desarrollan mecanismos para controlar el derecho de sancionar del Estado y se rodean de garantías los derechos fundamentales de las personas que son amenazados por el proceso penal, como el patrimonio y su misma libertad.

El jurista Sergio García Ramírez ha escrito que: “en un Estado de derecho [justo] el proceso implica y exige cierto sistema eficaz de garantías que le confieran legitimidad y racionalidad, y lo alejen de ser una situación de mera violencia volcada sobre un hombre. De no haber tales garantías sólo presenciáramos un enfrentamiento desigual en que prevalecería la fuerza sin verdadera convocatoria a la razón. En un Estado de derecho únicamente la observancia de esas eficaces garantías valida el establecimiento de la verdad histórica, que es propósito lógico del proceso penal. En otras palabras, el hallazgo de la verdad no es un fin que justifique los medios”.²⁸

Apoyándonos en tal afirmación es posible señalar que la finalidad de las garantías procesales no se limita a ofrecer seguridad legal a las personas detenidas y a erradicar la autoridad arbitraria de la policía y de las y los agentes del Ministerio Público; también sirven para asegurar que los procedimientos utilizados para el hallazgo de pruebas, y por lo tanto la verdad, conduzcan al descubrimiento de información exacta. Si se cumplieran escrupulosamente las garantías procesales, los cuerpos policiacos y las y los agentes del Ministerio Público contarían con menos oportunidades para coaccionar a las y los detenidos.

La reforma penal que surgió el 19 de junio de 2008 –en materia de seguridad pública, justicia penal y delincuencia organizada– quizá sea la reforma penal de mayor alcance desde 1917, ya que en algunos rubros presenta cambios importantes para mejorar el sistema de justicia; su mayor desafío será la instrumentación de las mejoras al régimen enfrentando poca profesionalización de los operadores del sistema, así como inercias añejas e intereses creados.

Si bien es cierto que dichas reformas conceden más garantías a las víctimas de delito, también presenta mejoras importantes en beneficio de los probables responsables: el sistema se plantea demandar mayor profesionalismo y pericia de las partes que intervienen en el sistema penal, por lo que se exige que las y los defensores de acusadas y acusados sean abogados –en la actualidad cualquier persona puede llevar una defensa–; además, deberá desarrollarse un adecuado sistema de defensoras y defensores públicos de buena calidad para evitar que las personas de escasos recursos enfrenten el proceso con desventajas (CPEUM, artículo 17, párrafo sexto).

En este nuevo sistema acusatorio, las actuaciones de investigación son una serie de indicios que brindarán las líneas de argumentación que tendrán que traducirse en hipótesis por probar durante las audiencias del proceso. En dicho sistema, la o el agente del Ministerio Público ya no se le exige acreditar o *probar* ante la o el juez los indicios en contra de la persona señalada para su posible captura o para el inicio de un proceso. Ahora sólo se le solicitan datos suficientes que establezcan que el hecho señalado por la ley como delito

²⁸ Sergio García Ramírez, “La reforma procesal penal de 1990-1991”, pp. 867 y 868, disponible en <www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/boletin/cont/72/el/el7.pdf>, página consultada el 12 de marzo de 2010.

sí se cometió y que existe probabilidad de que la persona acusada sí lo haya cometido o haya participado en su comisión –CPEUM, artículo 19, párrafo primero–; es decir que el estándar para sujetar a una persona a un proceso penal se reduce considerablemente.

Esta reducción en los requisitos o elementos para sujetar a las personas a un proceso penal obedece a un nuevo modelo y a instituciones renovadas o nuevas que, por el principio de legalidad y profesionalismo de las y los funcionarios, hagan poco probable que una autoridad de investigación como el Ministerio Público solicite capturar o procesar a una persona partiendo de meras sospechas o señalamientos sin fundamento.

Si bien este nuevo modelo asume el hecho indiscutible de que someter a una persona a un proceso penal es una molestia mayor, es evidente que se confía en la existencia de un sistema profesional de investigación y acusación y en un Poder Judicial imparcial y defensor del debido proceso para que reduzcan a su menor expresión la probabilidad de cometer un error judicial: someter a proceso a una persona inocente.

Así, las garantías procesales relacionadas con el registro, la detención, la defensa legal y los periodos asignados a la policía, las y los agentes del Ministerio Público y las y los jueces para llevar a cabo sus funciones, tienen una finalidad fundamental en la protección de los derechos humanos. Sin embargo, es una realidad que continúan las prácticas ilegales por parte de las autoridades encargadas de impartir justicia; esto propicia la violación a los derechos y garantías de las personas que se hallan en calidad de probables responsables, ya sea durante una investigación ministerial o cuando están sujetas a un proceso penal, aun cuando el derecho internacional también reconoce la importancia de la observación de las garantías procesales y establece directrices para la admisibilidad de evidencia obtenida en contravención de éstas.

Para atender las quejas formuladas por violaciones a los derechos humanos cometidas en agravio de una persona que se encuentra en calidad de probable responsable, y evitar que sus derechos humanos y garantías que consagran las leyes en su favor se vean afectados, la dirección de área encargada ha conformado un equipo de trabajo sólido y con la capacidad y conocimientos adecuados para atender las necesidades de las peticionarias y los peticionarios, y evitar que las autoridades cometan actos en perjuicio de los derechos de la persona que está siendo investigada.

Cabe señalar que a partir de enero de 2009 entró en vigor el nuevo catálogo para la calificación e investigación de violaciones a derechos humanos de la CDHDF, en el cual se actualizaron los criterios y se dio vigencia a elementos importantes para una adecuada calificación, investigación, integración y documentación general de las quejas. En este nuevo catálogo quedaron claramente definidos los tipos de violaciones a derechos humanos que deben investigarse, lo cual significó una herramienta fundamental para ubicar de manera más precisa y adecuada el tipo de violación denunciada y así dirigir la investigación y atención del asunto a partir de dicho tipo de violación.

Los tipos de violación más específicos del catálogo resultaron de gran apoyo para que el equipo de trabajo del área de probables responsables mejorara aún más la investigación de los asuntos turnados, con el fin de buscar la solución más adecuada y evitar que las garantías de las y los probables responsables se vulneraran.

Es importante comentar que los asuntos relacionados con las y los peticionarios o agraviados en calidad de probables responsables se refieren a personas que fueron privadas de la libertad y remitidas a alguna agencia del Ministerio Público o centro de reclusión, o que se encuentran bajo arraigo en alguna casa de seguridad de la PGJDF. Regularmente este tipo de personas formulan la queja con carácter urgente porque consideran que el encierro a que fueron sometidas es una presunta violación a sus derechos humanos, o porque durante su captura o encierro están siendo víctimas de algún abuso de poder.

Para agilizar la atención de este tipo de asuntos y obtener de manera inmediata elementos que permitan constatar la situación en que se encuentran los derechos humanos de estas personas, el equipo de visitadoras y visitantes adscritos a la dirección de área encargada de atender asuntos de personas en calidad de probables responsables acuden de manera inmediata al lugar donde las y los peticionarios o presuntos agraviados estén privados de la libertad; esto independientemente de que ya se haya enviado algún oficio de medidas cautelares. Este método de atención empleado por el área permitió que varios asuntos recibidos

durante 2009 se resolvieran satisfactoriamente, pues la presencia de las y los visitantes adjuntos en el lugar donde la persona se encontraba detenida logró el respeto de las garantías de la o el probable responsable, y que se pudiera aclarar a sus familiares cualquier duda relacionada con la investigación en que se vio inmersa dicha persona.

Un ejemplo de ello fue el expediente de queja²⁹ en el cual un joven de 22 años de edad, quien padece asma, se encontraba detenido en los separos de la agencia de delitos sexuales en Venustiano Carranza. Considerando que no les habían permitido suministrarle el medicamento prescrito para atender su padecimiento, los familiares del afectado estaban sumamente temerosos por su salud. En cuanto la queja se asignó al área de probables responsables, se envió a la PGJDF un oficio de medidas cautelares encaminadas a proteger la salud del detenido y a respetar sus garantías y derechos en su calidad de probable responsable. Al mismo tiempo, personal de la Primera Visitaduría acudió a dicha agencia, y una vez realizada la entrevista con el detenido —quien en el momento presentaba un ataque de asma—, indicó al agente del Ministerio Público en turno la urgencia de que el detenido recibiera atención médica. Derivado de la intervención y presencia de personal de esta Comisión, el joven fue trasladado oportunamente a un hospital, donde recibió la atención requerida en ese momento; además, se respetaron debidamente sus garantías y derechos como acusado en la investigación ministerial, pues posteriormente los peticionarios informaron que, una vez que esta Comisión intervino, el agente del Ministerio Público recibió las pruebas que ofreció la defensa de su familiar, lo dejaron en libertad y finalmente se determinó que no había cometido el delito que se le había atribuido.

Es indiscutible que la presencia inmediata del personal de esta Comisión propició que la autoridad ministerial cumpliera debidamente con las atribuciones que tiene encomendadas.

Debido a la atención de casos similares al anteriormente señalado, durante 2009 la dirección de área de probables responsables continuó con la batalla que desde la fundación de la CDHDF ha enfrentado: el discurso ya añejo de que la CDHDF defiende delincuentes. Para combatir esta percepción equivocada —y la cual en muchas ocasiones es fomentada por las autoridades—, es una regla aclarar, tanto a las personas que formularon la queja como a las autoridades a quien se requiere alguna información, la carencia de facultades de la CDHDF para pronunciarse sobre la inocencia o culpabilidad de una o un probable responsable cuando se haya dictado una resolución en materia administrativa de carácter análogo a lo jurisdiccional mediante la cual se determine su situación jurídica. Por lo anterior, no se pueden intervenir o modificar las determinaciones de no ejercicio de la acción penal —temporal o definitivo— o los acuerdos de consignación mediante los cuales se determina en la averiguación previa la situación jurídica de la o el peticionario o presunto agraviado, pues para la emisión de esas resoluciones se realiza una valoración jurídico-legal de todos los elementos de prueba que obran en las averiguaciones previas. Es preciso reiterar que cualquier persona tiene derechos humanos, independientemente de la calidad jurídica que ostente, y que la intervención de esta Comisión precisamente es velar por que esos derechos se ejerzan de la manera correcta.

En los expedientes de queja promovidos por probables responsables una cantidad considerable de la información obtenida durante 2009 se recabó con motivo de la investigación de las presuntas violaciones a derechos humanos, las cuales tenían carácter confidencial ya sea porque se había obsequiado alguna orden de aprehensión, localización y/o presentación contra la o el peticionario o presunto agraviado en la queja, o porque ya había sido consignada la averiguación previa con la que alguna de las personas que formularon la queja estaba relacionada. Es estos casos, las y los visitantes adjuntos atendieron al sigilo requerido por las investigaciones ministeriales y a los expedientes de queja en términos de los artículos 5° y 60 de la Ley de la CDHDF, y omitieron difundir esa información a las y los peticionarios con el fin de no obstaculizar la acción de la justicia.

²⁹ Expediente CDHDF/122/09/VC/D0200.

Por la experiencia de los casos que desde hace tres años han sido atendidos en el área de probables responsables de la Primera Visitaduría General, es posible afirmar que, al tener seguridad sobre el proceso legal, las personas sometidas al mismo están mucho menos expuestas a la coacción por parte de la policía o de las y los agentes del Ministerio Público. Al mismo tiempo, las garantías procesales minimizan la capacidad de las y los integrantes de los cuerpos policiacos o las y los agentes del Ministerio Público de cometer tortura física o psicológica a las personas puestas a disposición y que se hallan en calidad de probables responsables.

Las garantías procesales revisten especial importancia, ya que la tortura y otros abusos graves suelen estar precedidos de una detención arbitraria o ilegal en la cual se detiene a la o el sospechoso sin una orden judicial ni justificación con base legal, o de una detención prolongada en la que se le recluye por un periodo superior al establecido por la legislación.

Para la CDHDF es evidente que el objetivo del empleo de la violencia física en los casos de detenciones arbitrarias solía ser la obtención de confesiones o firmas de hojas en blanco donde las autoridades escribían posteriormente una confesión, sin embargo, debido a la presencia constante de personal de este organismo defensor de los derechos humanos en los lugares donde las personas se encuentran sujetas a detención, esta práctica se ha reducido considerablemente.

Lo más preocupante del problema es que, en muchos casos, las detenciones ilegales marcan el inicio de una cadena de violaciones a otros derechos que generalmente incluye los derechos a la integridad personal y a las garantías judiciales. La relación entre la detención ilegal y la violación a la integridad personal y a las garantías judiciales no es circunstancial, pues obedece a una actuación lógica de dependencia surgida, en no pocos casos, entre las autoridades administrativas y las jurisdiccionales.

No obstante, la CDHDF continúa con su ardua labor en la defensa y protección de los derechos humanos con el objetivo de erradicar de manera definitiva estas prácticas, las cuales normalmente son realizadas con el fin de degradar a las personas, mantener un control total en ellas y envilecer su naturaleza humana.

Cabe recordar que los derechos de las y los probables responsables (inculpados) se encuentran comprendidos en la CPEUM; la Declaración Universal de los Derechos Humanos (adoptada el 10 de diciembre de 1948); 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 (XXI) del 16 de diciembre de 1966); los Principios Básicos sobre la Función de los Abogados; el VIII Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (celebrado en La Habana del 27 de agosto al 7 de septiembre de 1990); el Conjunto de Principios para la Protección de Todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión; la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (aprobada en la IX Conferencia Internacional Americana en 1948); la Convención Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (entrada en vigor el 18 de julio de 1978); y el Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal.

RESULTADOS

Durante el primer trimestre de 2009, personal de la dirección de área de probables responsables se dio a la tarea de visitar diversas fiscalías, agencias y Coordinaciones Territoriales de la PGJDF con el fin de verificar las condiciones en que se encontraban. Durante estas visitas, las y los visitantes adjuntos conversaron también con las y los servidores públicos para conocer de manera directa sus necesidades. Las visitas originaron diversas peticiones a la PGJDF con la finalidad de mejorar las condiciones en que las y los servidores de dicha dependencia laboran, lo que llevaría también a mejorar la calidad del servicio al contar con instalaciones más cómodas y con el equipo adecuado y suficiente.



Una de las labores de la Primera Visitaduría es acudir a las diversas fiscalías, agencias y Coordinaciones Territoriales de la PGJDF.

Dichas peticiones tuvieron eco de manera positiva en la PGJDF, por lo que se comenzaron a realizar trabajos de remodelación en las fiscalías, agencias y Coordinaciones Territoriales para mejorar así la imagen de la institución y ofrecer a la ciudadanía y a las y los mismos servidores públicos de la dependencia instalaciones cómodas y adecuadas.

Un resultado importante en relación con estas visitas fue el cambio radical que tuvieron las instalaciones de la 59ª Agencia Investigadora Especializada en Asuntos del Menor e Incapaz (*sic*). Dentro de lo observado en la visita realizada a esta agencia,³⁰ el personal de la Comisión constató que el área destinada para víctimas e incapaces era una habitación de aproximadamente tres por tres metros, sin ventanas ni ventilación alguna, despedía mal olor y como mobiliario solamente tenía dos colchonetas en el piso. Desafortunadamente, al momento de realizar la visita, en dicha instalación se encontraban aproximadamente 10 niños en condiciones deplorables, sucias y sin atención –los niños tenían la calidad de víctimas y estaban en espera de que se determinara si eran entregados a un familiar o ingresados a algún albergue–; debido a que esta situación tan alarmante incluso fue necesario el envío de un oficio de solicitud de medidas precautorias al subprocurador Jurídico y de Derechos Humanos de la PGJDF.³¹

La respuesta a esta petición se obtuvo de tal manera que de inmediato se ordenó el arreglo total de la agencia, atendiendo las observaciones y peticiones realizadas por la CDHDF. El 18 de junio de 2009 personal de esta Comisión acudió a la inauguración de la nueva 59ª Agencia Investigadora, la cual fue remodelada totalmente; en especial se destinaron los espacios necesarios para la atención y resguardo de las personas a las cuales atiende esta agencia.

Otro logro importante obtenido por el trabajo del área de probables responsables fue la emisión del acuerdo A/006/2009 de la PGJDF, donde se establecen lineamientos en materia de robo de vehículos. Este asunto tuvo su origen en la queja formulada por una persona cuyo vehículo de transporte público había sido robado y posteriormente recuperado por la PGJDF; sin embargo, el chofer de la unidad fue detenido porque el vehículo continuaba reportado como robado, a pesar de haber sido devuelto desde que fue recuperado y

³⁰ La visita a esta agencia se realizó el 20 de febrero de 2009.

³¹ Las peticiones que se formularon en dicho documento fueron las siguientes:

- a) Que se realicen las actividades y gestiones necesarias, a fin de que en la 59ª Agencia Investigadora Especializada en Asuntos del Menor e Incapaz se designen espacios adecuados para resguardar a los menores de edad que están en espera de que el representante social resuelva su situación jurídica, y con las instalaciones propicias para mejorar la estancia de los infantes, de manera cómoda y calida.
- b) De ser posible, que a dichos espacios se les incluya servicio sanitario y que se les dé el mantenimiento y limpieza necesarios.
- c) En relación con la petición anterior, se realicen las acciones necesarias para dotar de mobiliario adecuado el área de la 59ª Agencia que se designe para el resguardo de los menores de edad. De ser posible, se incluya el material didáctico y accesorios necesarios, a fin de que la permanencia de los infantes sea amena.

de que se había solicitado cancelar dicho reporte. La situación anterior afectaba los intereses del peticionario debido a que no podía circular su vehículo por temor a que volvieran a detener a su chofer, ya que no se cancelaba el reporte de robo en cuestión. Una vez llevada a cabo la investigación y recaudación de evidencias, se sostuvieron pláticas entre la autoridad y el peticionario para resolver satisfactoriamente el asunto; esto generó el acuerdo de conciliación 1/2009 suscrito entre el peticionario y la PGJDF, en el cual se convino cancelar el reporte de robo del vehículo del peticionario –lo cual ya se llevó a cabo–. Además, para evitar que volvieran a presentarse situaciones como la padecida por el peticionario, en dicho acuerdo se concilió con la autoridad para dictar lineamientos y subsanar las fallas relacionadas con el registro de los vehículos reportados como robados que finalmente lograban ser recuperados. Por ello, el 1 de abril de 2009 se emitió el acuerdo señalado.

Es importante mencionar que los resultados anteriores se han obtenido gracias al acercamiento mediante mesas de trabajo sistemáticas con la PGJDF; esto también ha permitido agilizar la atención y solución de las quejas de las y los peticionarios relacionadas con violaciones a derechos de probables responsables. El compromiso mostrado por las autoridades para colaborar con la CDHDF es una clara muestra de la importancia que tiene el afianzar y fortalecer los lazos ya creados para cumplir con la encomiable tarea de mejorar el respeto y la protección de los derechos humanos.

COMPORTAMIENTO DE LA AUTORIDAD

Durante 2009 en la Primera Visitaduría General se observaron avances importantes en los procesos de soluciones amistosas y de aceptación y cumplimiento de recomendaciones de la CDHDF por parte de las autoridades, en especial de la PGJDF. Sin embargo, es clara la necesidad de fortalecer aún más las estructuras de las instituciones de procuración y administración de justicia para garantizar el acceso equitativo e igualitario a la justicia y seguridad, así como para mejorar la agilidad en los procesos judiciales y en el combate a la impunidad.

Pese a los esfuerzos realizados desde la creación de la CDHDF, y de que los avances han sido considerables, la dilación en la procuración de justicia y la impunidad continúan persiguiendo a la institución ministerial.

Como se ha mencionado anteriormente, es necesario reconocer el compromiso y la disposición de la PGJDF para colaborar con la CDHDF y así superar sus deficiencias, mejorar la función pública que tiene encomendada y erradicar la corrupción e impunidad. Sin embargo, dicha dependencia continúa siendo la que recibe más denuncias por parte de las peticionarias y los peticionarios.

La CDHDF no bajará la guardia para obtener significativos avances en pro de que la procuración de justicia en el Distrito Federal sea efectiva y eficaz, pero sin afectar los derechos de las personas en calidad tanto de víctimas del delito como de abuso de poder, y sin invadir la esfera de competencia de la autoridad ministerial. Por ello la CDHDF continuará alerta para vigilar el respeto estricto a los derechos humanos por parte de cualquier autoridad.

Valoración general del comportamiento de la autoridad

No cabe de duda que la cooperación de la Subprocuraduría Jurídica y de Derechos Humanos de la PGJDF con la CDHDF es una clara muestra de voluntad y compromiso de respetar los derechos humanos en beneficio de las y los ciudadanos del Distrito Federal; por ello la Primera Visitaduría General ha logrado la culminación de varios acuerdos conciliatorios que permitieron resolver favorablemente asuntos planteados por las y los peticionarios.

La voluntad de la autoridad, y en especial de la PGJDF, para facilitar a este organismo los medios que permitan investigar las quejas y esclarecer si hubo una conducta violatoria de derechos humanos generó incluso la emisión del acuerdo A/003/09, en el que se dan instrucciones precisas a las y los servidores públicos de esa institución para atender debidamente los requerimientos de las comisiones de derechos humanos. Si bien ya existía el acuerdo A/008/95 que tenía la misma finalidad, el acuerdo A/003/09 contiene elementos más precisos y a la vanguardia para brindar un adecuado servicio al personal de las comisiones de derechos humanos cuando acude de manera directa a las fiscalías, agencias y Coordinaciones Territoriales para recabar información y documentación que permita esclarecer los hechos motivo de las quejas. No obstante, aún existe un arduo camino por recorrer para lograr que cualquier autoridad, independientemente de la institución gubernamental a la cual pertenezca, colabore de manera ilimitada con la CDHDF, sin obstaculizar su función y en bien de la defensa y respeto a los derechos humanos.

Casos paradigmáticos

Los casos considerados paradigmáticos son aquellos que, por su naturaleza, relevancia y principalmente por la clase de violación a derechos humanos denunciada, pueden ocasionar impacto social.

Este tipo de casos son un parteaguas para concluir con la emisión de una Recomendación o con la firma de un acuerdo conciliatorio que permita, por una lado, resarcir en lo posible los daños ocasionados a las personas agraviadas y, por el otro, generar mecanismos para evitar que vuelvan a ocurrir las conductas denunciadas.

Durante 2009 en la Primera Visitaduría General se suscribieron siete acuerdos conciliatorios, y se emitieron seis recomendaciones por asuntos investigados en esta visitaduría.

CONCILIACIONES

Uno de los medios extraordinarios con los que la CDHDF puede legalmente resolver los asuntos que se plantean es a través del procedimiento de conciliación, el cual consiste básicamente en mediar entre la autoridad y las y los peticionarios o agraviados para lograr un punto de acuerdo en que la autoridad se comprometa a realizar diversas actividades tendientes a resarcir el daño o corregir las acciones que afectaron sus derechos. Este tipo de procedimiento por lo regular se plantea en aquellos casos cuya naturaleza se considera delicada, pero no al grado de llegar a la emisión de una Recomendación, la cual es la resolución más fuerte de este organismo defensor y promotor de los derechos humanos. El artículo 40 de la Ley de la CDHDF establece la figura de la conciliación entre las partes como una opción para resolver las quejas recibidas.³²

Por conciliación se entiende aquella acción mediante la cual dos posturas encontradas se ponen de acuerdo y llegan a un arreglo beneficioso para todos. Es un medio alternativo de resolución de conflictos, una especie de negociación asistida donde la CDHDF figura como un tercero imparcial que conduce la conciliación.

Así, el mecanismo de conciliación que la Primera Visitaduría General ha implementado se refiere a un sistema para la solución amistosa de las diferencias entre las y los peticionarios y la autoridad a quien se atribuyó una conducta violatoria de derechos humanos. Es una especie de negociación asistida con el fin de obtener una solución satisfactoria donde se propongan fórmulas conciliatorias que fomenten en todo momento el proceso de comunicación y diálogo entre los involucrados –las y los peticionarios y la autoridad–, y hagan uso del manejo racional de la información que uno y otro proporcionó para exponer sus verdaderos

³² “Artículo 40. Admitida la queja o denuncia, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal procurará la conciliación de las partes siempre dentro del respeto a los derechos humanos que consideren afectados que de lograrse dará origen a la conclusión del expediente siempre que la autoridad o servidor público le acrediten dentro del término de quince días hábiles, haber dado cumplimiento a las medidas conciliatorias. Dicho plazo podrá ser ampliado cuando así lo requiera la naturaleza del asunto”.

intereses, a través del lenguaje tanto verbal –al celebrarse las reuniones con las partes para dialogar– como escrito –al poner a la vista de las partes el acuerdo conciliatorio a suscribirse.

Es importante mencionar que para conseguir la conciliación entre las partes, ambas están obligadas a conducirse con buena fe, pues ésta se vincula con la información manejada por la CDHDF para concretar el acuerdo y formular las alternativas suficientes para resolver el conflicto. Obviamente, es imprescindible que la información, tanto la que proporcionan las o los peticionarios como la que aporta la autoridad, sea fidedigna.

Los acuerdos conciliatorios promovidos por la Primera Visitaduría General han arrojado resultados favorables tanto para la o el peticionario que formuló la queja como para la propia autoridad, ya que por esta vía el conflicto que pudo haberse complicado y generado problemas al sistema ha sido resuelto; incluso en algunos casos ha dado origen a lineamientos que impidan que se vuelva a cometer alguna conducta similar a la que generó el conflicto.

Si bien el acuerdo conciliatorio se suscribe por la voluntad entre ambas partes y al aceptarlo la autoridad también aprueba la obligación de cumplirlo y de enviar a la CDHDF pruebas de su cumplimiento, existe la posibilidad de que aun cuando haya quedado formalizada la voluntad de ambas partes en dicho acuerdo no se presenten las condiciones necesarias para cumplirlo o la autoridad, justificada o injustificadamente, esté renuente a cumplirlo. Para proteger los derechos de los peticionarios en una situación como ésta, existe la posibilidad de que la CDHDF continúe perfeccionando y documentando la investigación de la queja para reunir evidencias suficientes que permitan emitir una Recomendación al respecto, más aún porque a pesar de existir el compromiso de la autoridad para resolver una situación, ésta se niega a hacerlo e incluso la violación continúa. Un ejemplo claro de ello es el expediente de queja³³ que originó la emisión de la Recomendación 8/2009 y donde se suscribió un acuerdo conciliatorio entre la Jefatura Delegacional en Tláhuac y los peticionarios;³⁴ sin embargo, dicha demarcación no cumplió con el acuerdo, por lo que se perfeccionó la investigación del asunto y se emitió la Recomendación señalada.

En el cuadro siguiente se señalan los acuerdos conciliatorios que fueron suscritos entre peticionarias y peticionarios y autoridades, y en los que la Primera Visitaduría General fungió como mediador y negociador imparcial para lograr la conformidad de ambas partes:

³³ Expediente CDHDF/122/05/TLAH/D1112.000.

³⁴ El 19 de octubre de 2005 se firmó el acuerdo conciliatorio en los siguientes términos:

PRIMERO. La Dirección General Jurídica y de Gobierno en Tláhuac cuidará permanentemente que en los eventos a realizar en la explanada delegacional se respete el espacio circundante de la escuela primaria Narciso Ramos Galicia, específicamente la explanada y entrada principal de la escuela y salida de emergencia. Para ello, se apoyará en los dictámenes emitidos por la Dirección de Protección Civil en Tláhuac.

SEGUNDO. El Gobierno del Distrito Federal en Tláhuac, dentro del ámbito de su competencia, efectuará las obras de mantenimiento necesarias para la escuela primaria Narciso Ramos Galicia, garantizando que en lo futuro no se cause afectación, menoscabo o daño al inmueble en donde se encuentra instalada la citada escuela, con motivo de los eventos que se realizan por parte del gobierno delegacional de Tláhuac.

TERCERO. El Gobierno del Distrito Federal en Tláhuac procurará en todo momento el diálogo y coordinación entre los organizadores de los eventos realizados en las inmediaciones de la escuela primaria Narciso Ramos Galicia, la Mesa Directiva y el Comité de Seguridad Pública Escolar de la misma, a fin de que se salvaguarde una ruta de acceso por la que puedan circular de manera libre y segura niñas, niños, padres de familia y comunidad por el andador Miguel Hidalgo –tramo comprendido entre andador Cuitláhuac hasta calle Allende y/o Cuauhtémoc–, para lo cual será obligatoria la intervención de la Dirección de Protección Civil en Tláhuac y, en su caso, de la Dirección General de Protección Civil del Gobierno del Distrito Federal.

CUARTO. El Gobierno del Distrito Federal en Tláhuac se compromete a respetar el libre tránsito de personas adultas y niños en el andador Hidalgo, en el tramo comprendido entre el andador Cuitláhuac y la calle de Allende; precisando que en el tramo señalado del andador Hidalgo se ubican los accesos a los inmuebles de las escuelas Profesor Narciso Ramos Galicia y del jardín de niños Tláhuac.

Cuadro 106 Acuerdos conciliatorios suscritos entre autoridades y peticionarios, 2009

Acuerdo conciliatorio y fecha de suscripción	Núm. de expediente	Dirección de área a cargo del asunto	Tema	Autoridad con la que se suscribió el acuerdo y estado que guarda
1/2009 7 de abril	07/0541 y acumulados 07/2079 07/6662	Probables responsables	Violación u obstaculización a las garantías de debido proceso cometidas por servidores públicos de la Coordinación Territorial BJU-4 en agravio del peticionario. No se canceló el reporte de robo de su vehículo (un taxi), el cual fue recuperado, lo que provocó que detuvieran al chofer de dicho vehículo con el argumento de que estaba reportado como robado. Aunque había solicitado nuevamente la cancelación de dicho reporte, no se había hecho, por lo que no podría circular su vehículo por temor a que volvieran a asegurarlo.	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, para que se dieran de baja el reporte de robo del vehículo del peticionario, se emitieran lineamientos y se subsanaran las fallas relacionadas con los registros de los vehículos robados que son recuperados. En cumplimiento la PGJDF emitió el acuerdo A/006/2009, como se menciona en el apartado Resultados (pág. 197) de este informe.
2/2009 7 de julio	08/0279 y 08/1918 CDHDF (queja que se inició de oficio) y otras	Víctimas	Queja que se inició de oficio, en favor de siete mujeres y niñas asesinadas en la ciudad de México.	PGJDF, para crear una agencia adscrita a la Fiscalía Central de Homicidios especializada en la investigación de homicidios dolosos de mujeres –continúan las negociaciones para cumplir cabalmente con lo acordado.
3/2009 29 de septiembre	06/0589 y 06/0735	Probables responsables	Detención arbitraria cometida por policías de la SSPDF en agravio de Miguel Ángel y Rubén Sergio, ambos de apellidos Gámez Mogollón; y obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable en agravio de las mismas personas, por parte de autoridades de la PGJDF.	PGJDF, para que la averiguación previa que se inició por los hechos denunciados en la queja se integre y determine debidamente, tomando en consideración diversas observaciones señaladas en el acuerdo conciliatorio –la indagatoria continúa en trámite y se han atendido las sugerencias de la CDHDF.
4/2009 30 de septiembre	08/5143 y 07/4956	Probables responsables	Detención arbitraria y tratos crueles inhumanos y degradantes cometidos por agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal.	PGJDF, principalmente para que se inicie la investigación administrativa y/o penal contra los servidores públicos responsables y ambos procedimientos se integren conforme a derecho –las investigaciones ya se iniciaron y se están integrando.
5/2009 29 de septiembre	09/1116	Víctimas	Negligencia para investigar adecuadamente la desaparición de una mujer que al parecer había sido secuestrada.	PGJDF, en especial para que se establezcan mecanismos efectivos de supervisión entre los que pudieran figurar la emisión de procedimientos o lineamientos específicos, o algún protocolo o documento por escrito, para garantizar que en las denuncias que son competencia de las Fiscalías Centrales de Investigación, las Fiscalías Especializadas intervengan de manera inmediata y la remisión se realice, al menos, en muy corto plazo en términos de lo dispuesto en el artículo 28 del acuerdo A/03/99 –está en etapa de cumplimiento.

Cuadro 106 Acuerdos conciliatorios suscritos entre autoridades y peticionarios, 2009 (continuación)

Acuerdo conciliatorio y fecha de suscripción	Núm. de expediente	Dirección de área a cargo del asunto	Tema	Autoridad con la que se suscribió el acuerdo y estado que guarda
6/2009 29 de septiembre	09/0033	Víctimas	En el anfiteatro de una Coordinación Territorial se permitió tomar fotografías al cadáver de una persona que había sido hallada en la cajuela de un automóvil. Dichas imágenes fueron publicadas en diversos diarios, lo que provocó que la madre del occiso, al verlas, enfermara y posteriormente falleciera.	PGJDF, principalmente para que se establezcan mecanismos efectivos de supervisión entre los que pudieran figurar la emisión de los procedimientos o lineamientos específicos, o algún protocolo o documento por escrito, para evitar que se divulgue o difunda, ya sea por acción o aquiescencia, información respecto del contenido de las averiguaciones previas en trámite, en particular fotografías, videos y/o algún otro registro gráfico de los cuerpos de las víctimas en caso de homicidio –se encuentra en etapa de cumplimiento.
7/2009 25 de noviembre	07/2377 y cinco acumulados	Probables responsables	Inconformidad con la manera en que las autoridades de la PGJDF realizan la diligencia de confrontación ya que, por la forma como se ejecuta, inducen a los denunciantes a que identifiquen a la persona confrontada y no se atienden los lineamientos señalados por la ley para la práctica de dicha diligencia.	PGJDF, principalmente para que se implemente un mecanismo eficaz de supervisión que permita verificar que cualquier servidora o servidor público de esa dependencia que tenga a su cargo la integración y determinación de alguna averiguación previa tenga pleno conocimiento del contenido de la circular C/001/2008, para que cuando se practique una diligencia de confrontación ésta se realice tal y como se menciona en dicho instrumento –se encuentra en etapa de cumplimiento.

Es oportuno señalar que respecto del acuerdo conciliatorio 3/2009 continúan celebrándose reuniones de negociación con los peticionarios y la SSPDF, con el fin de concertar los puntos conciliatorios y suscribir el documento correspondiente.

RECOMENDACIONES

La Recomendación es la resolución más fuerte de este organismo defensor, protector y promotor de los derechos humanos. Por ello no resulta extraño considerar como relevante y/o paradigmático cualquier asunto o investigación que dé origen a dicho pronunciamiento cuya finalidad principal es exponer a la luz pública los hechos violatorios de derechos humanos cometidos por alguna autoridad, para reparar los daños ocasionados con dicha conducta y para evitar que vuelvan a ocurrir los hechos violatorios denunciados.

Para estar en posibilidad de emitir una Recomendación es necesario que el asunto se refiera a una violación grave a los derechos humanos y que una vez agotada la investigación, quede debidamente acreditado que la violación se cometió. En algunos casos también es importante tomar en cuenta el impacto social del asunto, ya sea por la condición de la persona o el grupo de personas que fueron víctimas de los abusos de poder o por las características de la situación sufrida.

Un ejemplo de ello es la emisión de la Recomendación 27/2009, la cual tuvo origen en el expediente de queja que se inició de oficio en la Primera Visitaduría General.³⁵ A través de diversos medios de comuni-

³⁵ Expediente CDHDF/I/122/XOCH/09/D5327.

cación se difundió que el 3 de julio de 2009, durante un operativo implementado por servidores públicos de la Fiscalía Antisecuestros de la PGJDF para rescatar a la señora Yolanda Cevallos Coppel –quien permanecía secuestrada–, ocurrió una balacera que dejó cuatro víctimas mortales: la señora Cevallos Coppel, el secuestrador identificado con el alias de el Iván y los comandantes Carlos Julio Rincón Juárez y José Antonio Moreno Sánchez, quienes –al parecer–, perecieron por los disparos de sus propios compañeros.

El halo de misterio en torno a dicho asunto fue de tal interés para la opinión pública que desde que ocurrieron los hechos, no cesó la difusión de información relacionada con el asunto en los diversos medios de comunicación impresos y electrónicos. Esta situación fue mucho más intensa y se elevó el índice de interés público una vez que se determinó el inicio de la queja de oficio y que la CDHDF comenzó a intervenir para obtener información que permitiera dilucidar la realidad de los hechos enfocada con la defensa de los derechos humanos en especial de las principales víctimas: la señora Yolanda Cevallos Coppel, los comandantes policiacos Carlos Julio Rincón Juárez y José Antonio Moreno Sánchez, los familiares de dichas personas y la misma sociedad. Dada la magnitud de la evidencia obtenida, fue conveniente emitir la Recomendación señalada, la cual se dirigió a la PGJDF quien afortunadamente la aceptó en todos sus puntos.

En el siguiente cuadro se hace referencia a las recomendaciones emitidas en 2009, y cuyo origen se debió a un expediente de queja que se tramitó en la Primera Visitaduría General:

Cuadro 107 Recomendaciones emitidas sobre asuntos investigados en la Primera Visitaduría, 2009

Recomendación	Núm. de expediente	Dirección de área responsable de la investigación y el proyecto	Tema	Fecha de emisión y autoridad a la que se dirigió
8/2009	05/1112	Probables responsables	Colocación de diversas ferias que obstruyen los accesos de la escuela primaria Narciso Ramos Galicia y del jardín de niños Tláhuac.	8 de julio de 2009 Jefe delegacional en Tláhuac
10/2009	07/5553 y cinco acumulados CDHDF (queja que se inició de oficio) y otras	Probables responsables	Personas que se suicidaron en el área de detenidos de diversas agencias del Ministerio Público.	24 de julio de 2009 Procurador General de Justicia del Distrito Federal
18/2009	07/3485 y dos acumulados	Probables responsables	Condiciones inadecuadas de las instalaciones y el equipo; personal y equipo insuficiente en las agencias del Ministerio Público.	11 de septiembre de 2009 Procurador General de Justicia del Distrito Federal
26/2009	08/4516 y uno acumulado CDHDF (queja que se inició de oficio) y otras	Víctimas	Violaciones a derechos humanos detectadas a partir de la investigación realizada sobre la participación de elementos de la Policía Judicial capitalina en casos de secuestro, a partir del caso de la Banda de la Flor.	29 de septiembre de 2009 Jefe de Gobierno y procurador General de Justicia, ambos del Distrito Federal
27/2009	09/5327 CDHDF (queja que se inició de oficio)	Probables responsables	Operativo fallido para rescatar a la señora Yolanda Cevallos Coppel, en el que murieron la víctima, dos comandantes del Grupo Especial de Reacción Inmediata y el secuestrador.	29 de septiembre de 2009 Procurador General de Justicia del Distrito Federal
28/2009	09/4990 CDHDF (queja que se inició de oficio)	Probables responsables	Persona que se suicidó en el área de detenidos de la Coordinación Territorial CUH-3.	29 de septiembre de 2009 Procurador General de Justicia del Distrito Federal

Es oportuno mencionar que las recomendaciones señaladas fueron aceptadas por la autoridad a quien se dirigió y que todas están en etapa de cumplimiento.³⁶

Informes especiales

INFORME ESPECIAL SOBRE PROCURACIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS EN EL DISTRITO FEDERAL

En el Informe anual 2005 la CDHDF señaló que desde entonces ha emitido anualmente varias recomendaciones dirigidas a la PGJDF para incidir en la disminución de las violaciones a derechos humanos, sin embargo el resultado dista aún de ser lo esperado. Por ello, se consideró conveniente elaborar un informe especial sobre la procuración de justicia en el Distrito Federal, a manera de diagnóstico de este aspecto en la capital del país, ya que la PGJDF no solamente es una autoridad clave en el sistema de justicia del Distrito Federal sino también porque históricamente ha sido de las autoridades con más denuncias de violaciones a los derechos humanos por parte de la ciudadanía.

La Primera Visitaduría General fue la elegida para esta importante labor, tomando como punto de partida el tipo de asuntos que le son asignados desde hace tres años: quejas por presuntas violaciones a derechos humanos atribuidas a cualquier autoridad o servidor público de la PGJDF.

Debe advertirse que el sentimiento de inseguridad y desconfianza de la población del Distrito Federal hacia las instituciones de procuración e impartición de justicia no necesariamente corresponde a las cifras estimadas en torno a la actividad delictiva ya que, según datos de la Procuraduría General de la República, de 1997 a 2007 en el Distrito Federal hubo un decremento de la tasa delictiva de 5.4%, en tanto que la población penitenciaria en ese mismo periodo aumentó 156 por ciento.³⁷

Lo anterior es significativo para una apreciación del ánimo de la población, ya que éste puede encontrarse más relacionado con una exacerbación en el imaginario social derivada de la misma desconfianza en las autoridades e instituciones. Por ello, más que aumentar las penas y atacar los efectos de la delincuencia, deben lograrse soluciones integrales para prevenir el delito; en especial deben implementarse programas de mayor eficacia en la atención y acercamiento a la población para lograr la legitimación de las autoridades que intervienen en la procuración de justicia.

Resulta positivo que el Programa General de Desarrollo 2007-2012 del Gobierno del Distrito Federal reconozca la percepción social de inseguridad y la necesidad de una política social que transforme el entorno para eliminar las condiciones que generan violencia y propician la delincuencia. Es necesario realizar acciones enfocadas más allá del combate a la delincuencia, como el mejorar las condiciones propias del entorno de la seguridad pública y de procuración de justicia con apego al respeto de los derechos humanos.

Si bien se puede reconocer la actitud nueva y más comprometida por parte de la PGJDF, aún hacen falta mayores esfuerzos encaminados a prevenir de mejor forma las prácticas que atenten contra la dignidad de todas las personas que habitan y transitan en el Distrito Federal, con el fin de lograr la transformación del concepto de seguridad pública en el de seguridad humana, el cual complementa la seguridad estatal, surge de una visión más amplia y centrada en las aspiraciones de bienestar y dignidad del ser humano e implica, como mínimo, satisfacer las necesidades humanas básicas y garantizar las libertades fundamentales.

Así, debido a los constantes reclamos de la ciudadanía con respecto al servicio proporcionado por la PGJDF —tanto el trato recibido por parte de las y los servidores públicos como las condiciones inapropiadas de sus

³⁶ El avance en el cumplimiento de las recomendaciones, así como su puntual seguimiento, corresponden a la Dirección Ejecutiva de Seguimiento de la CDHDF.

³⁷ Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Plan institucional 2008-2012*, capítulo IV. “Diagnóstico del delito en el Distrito Federal, contexto ciudad de México”, proporcionado a esta Comisión por la PGJDF.

instalaciones—, se consideró conveniente elaborar este informe especial con el fin de obtener la información necesaria que permita conocer el origen de esta situación, y para estar en posibilidad de realizar las propuestas necesarias que busquen mejorar la estructura de la PGJDF y la prestación del servicio público que tiene encomendado.

Desde enero de 2009 se concluyó la elaboración de las guías que sirvieron de apoyo durante las visitas realizadas en diferentes instalaciones de la PGJDF, las cuales arrojaron los datos estadísticos necesarios para la elaboración del informe especial. Las guías, elaboradas para ser aplicadas tanto a las y los servidores públicos de los lugares visitados como a las y los usuarios, se dividieron en dos rubros importantes: de entrevista y de observación.

Las guías de entrevista fueron denominadas de la siguiente manera:

- Guía de entrevista al agente del Ministerio Público.
- Guía de entrevista a elementos de la Policía Judicial.
- Guía de entrevista a peritos.
- Guía de entrevista a la persona con calidad de víctima u ofendido.
- Guía de entrevista a persona en calidad de probable responsable en área de seguridad.

Por otra parte, las guías de observaciones se denominaron de la siguiente forma:

- Guía de observación del área de seguridad.
- Guía de observación de aspectos generales, infraestructura y mobiliario.
- Guía para la visita en la Fiscalía de Mandamientos Judiciales.

Este material fue elaborado con los puntos principales relacionados con cada tema, previa consulta de ordenamientos jurídicos locales, nacionales e internacionales.

El 12 de febrero de 2009 personal de la Primera Visitaduría General inició las visitas y la aplicación de cuestionarios en las siguientes fiscalías, agencias, Coordinaciones Territoriales y centros de atención a víctimas de la PGJDF:

- Agencias: Agencias 57 y 59 Especializadas en Asuntos del Menor, y la ubicada en el Hospital General de Xoco.
- Coordinaciones Territoriales: AOB-1, 2, 3 y 4; AZC-1, 2, 3 y 4; BJU-1, 2, 3 y 4; CJM-1 y 2; COY-1, 2, 3, 4 y 5; CUH-3, 4 y 5; IZC-1, 2 y 3; IZP-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9; MAC-1 y 2; MH-1 y 3; TLH-1 y 2; TLP-1, 2, 3 y 4; VCA-1, 3 y 4; XOCH-1 y 2.
- Centros de la Dirección General de Atención a Víctimas: Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) y Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA).
- Fiscalías: de Asuntos Especiales, de Delitos Sexuales, de Homicidios, del Menor, de Seguridad de las Personas e Instituciones, y de Mandamientos Judiciales.

Durante los recorridos, además de la aplicación de las guías, se tomó registro fotográfico de los lugares visitados.

Después de concentrar la información recabada en las visitas efectuadas durante los meses de febrero y marzo, en abril y mayo de 2009 se elaboró el informe. Al concluirlo, el proyecto se entregó a un especialista en procuración de justicia³⁸ para su revisión, comentarios y sugerencias. Asimismo, el documento fue tur-

³⁸ Dr. Rodolfo García García.



El registro fotográfico de las agencias, fiscalías, Coordinaciones Territoriales y centros de atención a víctimas, formó parte de las tareas realizadas por la Primera Visitaduría durante los recorridos realizados a las mismas.

nado a las y los integrantes del Consejo de la CDHDF, a la Dirección Ejecutiva de Seguimiento y a la Secretaría Ejecutiva de la Presidencia para sus observaciones y comentarios. De esta forma, la publicación de este informe especial depende sólo de suficiencia presupuestal.

No obstante lo anterior, durante las visitas efectuadas por el personal de esta Comisión para recabar la información necesaria para la elaboración de dicho informe, se observaron diversas situaciones en diferentes oficinas de la PGJDF que llamaron la atención de la CDHDF e incluso propiciaron que de manera inmediata se gestionaran solicitudes oficiosas a la PGJDF para mejorar las condiciones de diversas instalaciones, así como para atender las necesidades tanto del personal de la dependencia como de las personas que acuden a ellas.

Un ejemplo de esto fue la situación observada por el personal de la Comisión cuando realizó un recorrido en la Coordinación Territorial AOB-1.³⁹ Al momento de la visita se apreció la realización de trabajos de remodelación similares a los llevados a cabo en las *agencias modelo*. El personal que labora en dicha Coordinación Territorial solicitó de manera urgente el apoyo de esta Comisión pues, debido a las reparaciones, no contaban con servicio sanitario por lo que debían salir⁴⁰ para cubrir esa necesidad fisiológica –incluso comentaron que, debido a la carencia de este servicio, una servidora pública se encontraba con licencia médica a causa de una infección en las vías urinarias y problemas en los riñones–. Tampoco había servicio sanitario para el público y constantemente las personas que acudían a la agencia se molestaban y les reclamaban la falta del servicio. Además, debido a las reparaciones, no contaban con agua potable suficiente; habían solicitado que a través de pipas de agua se les abasteciera del vital líquido pero no se atendió la petición. El servicio eléctrico estaba en pésimas condiciones, lo que provocaba *apagones* constantes que afectaban su trabajo, pues al estar recabando una declaración se presentaba la falla eléctrica, el trabajo avanzado se borraba y tenían que volver a comenzar, lo que también molestaba a los usuarios que estaban rindiendo alguna declaración –durante la visita ocurrieron cuatro apagones.

Otro ejemplo es el señalado en el apartado Resultados (pág. 197) de este informe anual, relacionado con las pésimas condiciones en que se encontraba la 59ª Agencia Especializada en Asuntos del Menor e Incapaz.

En ambos casos se enviaron solicitudes de medidas cautelares con el fin de que corrigieran las deficiencias detectadas para no afectar el servicio público encomendado a la PGJDF. Estas peticiones fueron atendidas oportunamente.

³⁹ La visita se realizó el 13 de febrero de 2009.

⁴⁰ A un mercado o al centro comercial más cercano.

Segunda Visitaduría General

En este apartado se informa lo relacionado con las quejas tramitadas por la Segunda Visitaduría General por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por la Secretaría de Salud del Distrito Federal (SSDF); el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF) y la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (SGDF), esta última 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 tres autoridades son tramitadas casi en su totalidad por la Segunda Visitaduría (94.82% en el caso de la SGDF; 94.11% para la SSDF y 66.81% para el TSJDF), sin embargo, algunas son asignadas a otras visitadurías por estar involucradas otras autoridades, temas o sectores de población de su competencia, según se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro 108 Quejas asignadas por visitaduría general

Autoridad	Primera Visitaduría General	Segunda Visitaduría General	Tercera Visitaduría General	Cuarta Visitaduría General	Total
Secretaría de Gobierno del Distrito Federal					
• Personas privadas de la libertad	14	2 332	15	61	2 422
• Adolescentes en conflicto con la ley penal		50	1	4	55
Secretaría de Salud del Distrito Federal	19	767	12	17	815
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal					
• Población en general	20	148	9	47	224
• Juzgados de justicia para adolescentes	1	7			8
Total	54	3 304	37	129	3 524

De los temas competencia de la Segunda Visitaduría, la SGDF, con respecto a actuación en el ámbito del sistema penitenciario, constituye la autoridad con mayor número de quejas en 2009, seguida por la SSDF y finalmente el TSJDF en tercer lugar.

Al inicio de 2009, la Segunda Visitaduría tenía en trámite 1 138 quejas; recibió en el año 3 188 y concluyó 3 199 quejas, por lo que al 31 de diciembre se registraron 1 127 quejas en trámite. Para la investigación de los expedientes, esta visitaduría ha continuado con equipos especializados de visitadoras y visitadores por autoridad, encabezados por una o un subdirector; estos equipos tienen interlocución con los enlaces designados por las y los titulares de las dependencias de la competencia de la Visitaduría, lo que ha facilitado la atención oportuna de las quejas.⁴¹

Cabe señalar que en el año que se reporta la Segunda Visitaduría recibió tres recursos de impugnación y un recurso de queja por parte de las y los peticionarios. Durante el mismo año, estos recursos fueron desechados por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Debido al incremento de 18.06% en las quejas recibidas (3 188) en comparación con 2008 (2 612), se contrató a cuatro prestadores de servicios profesionales, lo que da un total de 37 servidores públicos adscritos a la Segunda Visitaduría.

Con respecto al sistema de justicia para adolescentes en el Distrito Federal, que a partir del 6 de octubre de 2008 es administrado por la Subsecretaría del Sistema Penitenciario del Distrito Federal en razón de la entrada en vigor de la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal, la Segunda Visitaduría General de la CDHDF ha atendido las quejas presentadas por las y los adolescentes y sus familiares, y de cuyo

⁴¹ Si bien en todas las investigaciones a cargo de la Segunda Visitaduría se atienden los principios de agilidad, gratuidad y expeditéz que refiere el artículo 5° de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, en algunos casos la buena disposición de las autoridades para atender los hechos de las quejas permite su solución casi inmediata, mientras que otros asuntos requieren de diversas actuaciones para su solución.

análisis se ha solicitado a la autoridad la atención de deficiencias estructurales para mejorar la administración de sanciones a las y los jóvenes.

A continuación se presenta un desglose de las quejas, medidas precautorias y recomendaciones emitidas con respecto a las violaciones a derechos humanos cometidas en 2009 por estas tres autoridades.

Personas privadas de la libertad y adolescentes en conflicto con la ley penal (Secretaría de Gobierno del Distrito Federal)

En este apartado se informan las violaciones a los derechos de las personas privadas de la libertad en los 10 centros de reclusión⁴² para hombres y mujeres, así como de las y los adolescentes en conflicto con la ley penal que se encuentran internos en los cinco centros o en programas en externación.

SISTEMA DE JUSTICIA PARA ADOLESCENTES

Como consecuencia de las reformas realizadas al artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se impuso la obligación a la federación, a los estados y al Distrito Federal de establecer un sistema integral de Justicia para Adolescentes debiendo crear para tales efectos leyes, instituciones y órganos necesarios para su debida implementación.

En cumplimiento a dicho mandato constitucional, el 14 de noviembre de 2007 fue publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal, la cual es aplicable a quien se atribuya la realización de una conducta tipificada como delito por las leyes penales y tenga entre 12 y 18 años cumplidos.

Para lograr la operatividad de la norma se han llevado a cabo diversas modificaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública, a la Ley de Defensoría de Oficio y a la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia de esta entidad federativa,⁴³ a través de las cuales se dotó de competencia a diversas autoridades y órganos con el fin de que participen en aquellos procedimientos en que las y los adolescentes se encuentren en conflicto con la ley; en concreto, a la Procuraduría General de Justicia, al Tribunal Superior de Justicia, a la Defensoría de Oficio, a la Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores y a las diversas comunidades de adolescentes, todas del Distrito Federal.

Por lo que se refiere a las normas internacionales y a la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) en la materia, deben ser observables con respecto a los derechos de las niñas y niños, en particular en el sistema de justicia, los siguientes:

- Convención sobre los Derechos del Niño (CDN).
- Reglas Mínimas para la Administración de la Justicia de Menores (Reglas de Beijing).
- Reglas para la Protección de los Menores Privados de Libertad (RPML).
- Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil (Directrices de Riad).
- Opinión Consultiva 17/02 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH).

⁴² Aunque la Subsecretaría de Sistema Penitenciario tiene en realidad a su cargo 11 centros, el Centro de Sanciones Administrativas no es propiamente un reclusorio, sino un centro de extinción de sanciones administrativas, no penales, por lo que no se incluye en el informe que se presenta, pues la estancia de las personas infraccionadas en ningún caso excede las 36 horas.

⁴³ A la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículo 23; a Ley de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, artículos 9°, 10, 13, 25, 27, 32, 36 al 38, 48 y 49, y a la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, artículos 2°, 4°, 17, 38, 44 *bis*, 48, 51, 54, 59, 174 y 223.

Al 31 de diciembre de 2009, la población en las comunidades para adolescentes fue de 2 755 personas, destaca que 1 968 corresponden a la Comunidad Externa de Atención para Adolescentes y los restantes 787 se encuentran ubicados de la siguiente manera:

Cuadro 109 Distribución de personas adolescentes internas en el Distrito Federal, 2009

Autoridad	Núm. de adolescentes
Comunidad para el Desarrollo de los Adolescentes	132
Comunidad para Adolescentes	314
Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	296
Comunidad para Mujeres	33
Comunidad Especializada para Adolescentes Doctor Alfonso Quiroz Cuarón	12
Comunidad Externa de Atención para Adolescentes	1 968
Total	2 755

Registro de quejas

Durante el año que se informa, la Segunda Visitaduría General, que es el área especializada de la CDHDF en el rubro de adolescentes, recibió 56 quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos las cuales se imputaron a las autoridades de las diversas comunidades para adolescentes.

En 2009 tuvieron especial atención los problemas detectados relativos a la deficiencia en los programas de actividades al interior de las comunidades para personas menores de edad, así como los maltratos por parte del personal de seguridad que ahí labora, denominados *guías técnicos*.

Derivado de estos hechos, el 26 de enero de 2009 se suscitó un motín al interior de la Comunidad para Adolescentes como protesta al encierro, a la falta de actividades y a los malos tratos de los que eran víctimas los adolescentes.

Ante tales acontecimientos la CDHDF, por conducto de la Segunda Visitaduría General, se ha mantenido trabajando sobre el particular, entrevistando constantemente a los adolescentes y verificando que dichas condiciones de vida y de trato se erradiquen y se implementen las medidas que garanticen el respeto irrestricto a los derechos humanos.

Otro ámbito en el que se tuvo incidencia en 2009 es el relativo a los traslados de los adolescentes a diversas comunidades, esto debido a la publicación de una nota periodística en la que se expresaba la inconformidad de los padres de familia por la falta de información oportuna sobre la reubicación de sus hijos, y sin que la medida se hubiera fundado y motivado, como lo establecen los estándares internacionales y el propio Reglamento de la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal en materia de Ejecución de Medidas y Centros Especializados para Adolescentes.

Por lo anterior, se efectuaron diversas solicitudes de información y entrevistas a los menores de edad con el fin de corroborar el cumplimiento de dichos ordenamientos.

Para poder realizar las funciones encomendadas al personal encargado de la investigación de las quejas adscrito a la Segunda Visitaduría, se acordaron procedimientos con la Subsecretaría de Sistema Penitenciario que atienden al mandato de acceso irrestricto a los penales que dispone la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, y se cumplieron también las disposiciones de seguridad para los centros de reclusión y comunidades de adolescentes.

En respuesta, la Subsecretaría en cuestión emitió el oficio número SSP/3442/08 del 21 de noviembre de 2008, a través del cual instruyó al personal adscrito a las comunidades con el fin de que brindara las facilidades necesarias a las y los visitantes de este organismo para que realizaran sus funciones. Sin embargo, durante 2009 continuaron las dificultades para obtener información relativa a las quejas, para entrevistar a las y los adolescentes e ingresar a las comunidades; por ello, fue necesario realizar nuevas gestiones para evitar

cualquier tipo de actitud que entorpeciera, dificultara o dilatará las labores de esta Comisión. Esta situación se comenzó a corregir a partir de junio, y se espera no se vuelvan a presentar obstáculos al trabajo de la CDHDF.

Por lo que hace a la cuestión procesal, esta Comisión a través de las entrevistas a las y los adolescentes y de las diversas solicitudes de información, se ha percatado que actualmente el TSJDF en 97% de los casos ha emitido sentencias condenatorias donde algún adolescente se encuentra implicado como presunto responsable, lo que da como resultado que un gran número de personas adolescentes permanezcan privadas de la libertad y se impida alcanzar los objetivos del nuevo sistema, en el que el internamiento es impuesto como una medida extrema.

Investigaciones de oficio

Con motivo de las visitas realizadas por este organismo en el primer semestre de 2009 a las Comunidades para Adolescentes, así como por los hechos de los que tuvo conocimiento por conducto de diversos medios de comunicación, la Segunda Visitaduría General inició siete quejas de oficio por presuntas violaciones a los derechos humanos. Los hechos manifestados fueron por el retraso en la aplicación de los exámenes psicológicos a los adolescentes —que son necesarios para que el Ministerio Público y la o el juez correspondiente cuenten con elementos para determinar la liberación o reclusión de la persona inculpada—; el motín suscitado en enero en la Comunidad para Adolescentes San Fernando; la fuga de gas en una comunidad; la insuficiencia e indebido funcionamiento de las cámaras instaladas; y las agresiones que sufrió la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes por elementos del Grupo Tiburón. A continuación se amplía la información sobre cada una de dichas quejas.



Una de las quejas de oficio por presuntas violaciones a derechos humanos fue la surgida a partir del motín suscitado en enero en la Comunidad para Adolescentes San Fernando, en la que estuvo presente el personal de la CDHDF.

CDHDF/II/122/BJ/09/P0230 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

El 12 de enero de 2009 se publicó y difundió en el periódico *La Crónica de Hoy* una nota relacionada con algunas deficiencias al interior de la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes, tales como que los familiares de las personas menores de edad manifestaron un retraso en la aplicación de los exámenes psicológicos a los adolescentes, redundando en que la autoridad no contara con los elementos suficientes para determinar la liberación o internamiento de la persona inculpada.

Derivado de que el número de adolescentes excedía la capacidad instalada de la Comunidad, existía hacinamiento, lo que generaba que los adolescentes pelearan durante las noches por una cama.

Por otra parte, el personal de seguridad manifestó su inconformidad porque no existan medidas adecuadas para vigilar el comportamiento de los adolescentes e inculcar el respeto a la autoridad.

CDHDF/II/122/TLAL/09/P0537 (Comunidad para Adolescentes)

El 26 de enero de 2009 esta Comisión tuvo conocimiento, a través de diversos medios de comunicación, de que en la Comunidad para Adolescentes se suscitaba un amotinamiento y había fuego al interior de las instalaciones; por tales hechos se registraba la presencia de cuerpos de seguridad y de emergencia. Se reportaban golpes y muchachos heridos.

CDHDF/II/122/BJ/09/P0931 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

El 6 de febrero de 2009 la CDHDF tuvo conocimiento, mediante nota periodística, de que en la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes laboraban bomberos y dos ambulancias de la Cruz Roja debido a que se registraba una fuga de gas. No obstante, se desconocía si existían personas adolescentes intoxicadas.

CDHDF/II/122/TLAL/09/P3549 (Comunidad para Adolescentes)

Mediante nota periodística del 1 de junio de 2009, publicada en el periódico *Ciudad*, se reportó que empleados y guardias de la Comunidad para Adolescentes opinaban que las cámaras de seguridad recién instaladas eran insuficientes y no funcionaban, pues éstas eran de escasa definición y presentaban diversas fallas. De igual forma opinaron que no eran suficientes los mecanismos para detectar objetos prohibidos.

De acuerdo con los testimonios de los familiares de los adolescentes, para evitar el ingreso de drogas, las autoridades recurrían a las viejas técnicas de detección, como son el cateo, la utilización de un perro entrenado para descubrir estupefacientes, y que las mujeres eran revisadas mediante tocamientos por encima y por debajo de la ropa.

CDHDF/II/122/BJ/09/P4102 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

Durante una visita de verificación realizada el 22 de junio de 2009 a la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes por parte del personal de esta Comisión, los menores de edad ubicados en la zona de aislamiento manifestaron que el sábado 20 de junio de 2009, aproximadamente a las 24:00 horas, había ingresado al Centro un grupo de aproximadamente 40 elementos vestidos de negro y encapuchados, quienes portaban escudos y toletes. Estas personas lanzaron a algunos dormitorios un gas, provocando a los adolescentes el no poder ver ni respirar; a varios de ellos los golpearon con toletes, no sin antes sacarlos al patio con lujo de violencia y desnudarlos.

CDHDF/II/122/BJ/09/P6950 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

Mediante un correo electrónico del 30 de octubre de 2009, esta Comisión tuvo conocimiento de que los habitantes de la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes eran desnudados y golpeados y si se dormían les ponían pasta dental en los ojos.

CDHDF/II/122/BJ/09/P8154 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

El 30 de diciembre de 2009 personal de esta Comisión acudió a la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes con el fin de realizar una visita de verificación en relación con las condiciones de estancia de

los menores de edad, y donde se detectaron las siguientes problemáticas: los adolescentes sufren de frío durante la noche al carecer de ventanas los dormitorios y a que no hay cobijas suficientes; los adolescentes no tienen oferta de actividades para realizar durante el día, por lo que permanecen en el ocio; no se les permite hacer llamadas telefónicas; las raciones de alimentos son insuficientes; el dormitorio de disposición no cuenta con camas y los colchones y cobijas están en mal estado; y existe un espacio al que denominan Programa Diferenciado, donde se ubican los adolescentes “más inquietos y con mayor energía”.

Acciones para atender las citadas quejas

CDHDF/II/122/BJ/09/P0230 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

Para atender los hechos de la queja se solicitaron informes a la directora ejecutiva de Tratamiento a Menores con el fin de que señalara si existían rezagos en la práctica de los estudios psicológicos a los adolescentes y en la remisión de resultados a las autoridades judiciales.

En respuesta se nos acreditó que no hay rezago en los diagnósticos aplicados a los adolescentes, que se realizan en los tiempos legales.

CDHDF/II/122/TLAL/09/P0537 (Comunidad para Adolescentes)

La CDHDF solicitó a la Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores que se aplicaran diversas medidas precautorias para controlar a través de medios pacíficos el motín, que se utilizara la fuerza física como último recurso; que se investigaran las causas que generaron el conflicto con el fin de evitar que se repitieran sucesos semejantes; y se que notificara a los familiares en cuanto a la integridad de los adolescentes.

Asimismo, visitadores de esta Comisión se constituyeron en el lugar de los hechos para presenciar los acontecimientos y salvaguardar que los derechos de los adolescentes, así como los de sus familiares, no se vieran vulnerados por parte de las autoridades. Es de destacar que la presencia de la CDHDF sirvió para resolver el conflicto por medios pacíficos y se preservó el diálogo entre las personas menores de edad y las autoridades.

Debido a los acontecimientos, algunas de las pertenencias de los adolescentes —específicamente colchones y cobijas— se vieron destruidas, por lo que este organismo realizó las acciones necesarias para que se les dotara de los insumos suficientes que les permitiera una pernocta digna y sin riesgos a su salud.

Del mismo modo, se verificó el suministro adecuado de alimentos para evitar que, debido a los hechos violentos, se suspendieran derechos fundamentales.

También se requirió que los familiares de los adolescentes pudieran tener contacto con los menores de edad con el fin de estar enterados de las condiciones físicas y emocionales en las cuales éstos se encontraban.

Al día siguiente de ocurridos los acontecimientos, el personal de esta Comisión se constituyó de nueva cuenta en la Comunidad para Adolescentes para investigar las causas del motín; de acuerdo con lo manifestado por los adolescentes, éste se suscitó debido a las condiciones en las que viven al interior del centro, que carecen de actividades durante el día que permitan lograr su desarrollo, aunado a encontrarse molestos por los malos tratos de los guías técnicos.

CDHDF/II/122/BJ/09/P0931 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

El día de la fuga de gas, el personal de esta Comisión se trasladó al interior de la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes con el fin de realizar una inspección en dicho Centro y de corroborar que los adolescentes habitantes de esa Comunidad se encontraran fuera de peligro.

De dicha diligencia se verificó que el incidente se había suscitado debido a la presencia de una fuga en una parrilla de la cocina; no obstante, los adolescentes de la Comunidad estaban en perfecto estado de salud ya que no fue un suceso de gravedad.

Por protocolo de seguridad, y al haberse presentado el incidente al interior de la Comunidad, se solicitó la presencia del personal de la Cruz Roja y del Cuerpo de Bomberos.

CDHDF/II/122/TLAL/09/P3549 (Comunidad para Adolescentes)

Personal de esta Comisión asistió a la Comunidad para verificar el funcionamiento de las cámaras instaladas en la Comunidad para Adolescentes, y verificó que el circuito cerrado de televisión (CCTV), recientemente instalado, tuviera un funcionamiento adecuado, ya que es una herramienta importante para mantener la seguridad al interior de la Comunidad.

Por lo que respecta a las revisiones excesivas denunciadas en la nota periodística, se constató la implementación del uso de tecnología, traducido en evitar al máximo posible las revisiones a través del contacto físico entre la persona que revisa y la o el visitante, así como otras prácticas denigrantes y violatorias de los derechos humanos de las personas que acuden al lugar.

CDHDF/II/122/BJ/09/P4102 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

El mismo día en que se suscitaron las agresiones físicas por parte de elementos del Grupo Tiburón en contra de los adolescentes (22 de junio de 2009), personal médico de esta institución asistió a la Comunidad para valorar las lesiones presentadas por los adolescentes; asimismo, se recabaron testimonios y evidencias que posteriormente se hicieron del conocimiento del Ministerio Público, quien inició la respectiva averiguación previa. Las investigaciones de este organismo derivaron en la Recomendación 19/2009.

CDHDF/II/122/BJ/09/P6950 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

Personal de este organismo asistió a la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes para recabar testimonios relacionados con los hechos de la queja (adolescentes desnudados y golpeados, y si se dormían les ponían pasta dental en los ojos); derivado de que algunos adolescentes ratificaron los hechos de la queja, se solicitaron diversas medidas precautorias a efecto de salvaguardar la integridad psicofísica de las personas menores de edad.

CDHDF/II/122/BJ/09/P8154 (Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes)

La CDHDF, a través de la Segunda Visitaduría General, solicitó a la directora de la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes diversas medidas precautorias a favor de los agraviados con el fin de atender la falta de oferta de actividades para los adolescentes y la insuficiente dotación de ropa de cama para pernoctar.

Medidas precautorias

La Segunda Visitaduría General envió 52 medidas precautorias relativas al tema de adolescentes, para atender tanto las quejas de oficio que se han iniciado como las denuncias recibidas por las y los peticionarios, a las que se ha dado seguimiento puntual a través de la tramitación de las quejas respectivas.

Calificación de quejas (presuntas autoridades responsables y derechos violados)

Las quejas de las que tuvo conocimiento esta Comisión durante 2009 fueron calificadas conforme al catálogo de violaciones, adoptado por este organismo, de la manera siguiente:

Comunidad para Adolescentes

De las 18 quejas imputadas a servidores públicos de esta Comunidad, 14 fueron por la presunta violación a los derechos de la niñez debido la obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña; cuatro por el derecho a la salud a causa de la negativa, restricción u obstaculización para proporcionar atención médica especializada a las y los pacientes que así lo requieran; tres por los derechos de la niñez debido a la obstaculización, restricción o injerencias arbitrarias en la protección del niño o la niña en condiciones de vulnerabilidad; cuatro por los derechos de la niñez ante la obstaculización restricción o negativa a las garantías de administración de justicia; dos por los derechos de las personas privadas de la libertad a causa de la negativa u omisión de otorgar derecho de audiencia, así como de fundamentar y motivar los castigos, sanciones o amonestaciones impuestas a los internos; dos por los derechos de la niñez debido a la obstaculización, restricción o injerencias arbitrarias en la convivencia o contacto del niño o la niña con ambos padres; uno por el derecho a la honra a causa de injerencias arbitrarias o ataques a la dignidad y a la honra; uno por el derecho a la salud debido a la obstaculización, restricción o negativa de atención médica; dos por los derechos de las personas privadas de la libertad debido a la negativa, restricción u obstaculización de la visita familiar; uno por el derecho a la integridad personal ante el uso desproporcionado o indebido de la fuerza, y uno por el derecho a la integridad personal a causa de tratos crueles inhumanos o degradantes.

Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes

De las 13 quejas imputadas a servidores públicos de esta Comunidad, siete fueron debido a la presunta violación a los derechos de la niñez por la obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña; cuatro por los derechos de la niñez debido la obstaculización restricción o negativa a las garantías de administración de justicia; cuatro por el derecho a la integridad personal ante tratos crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos); dos por el derecho a la seguridad jurídica debido a la obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable al caso; uno por el derecho a un medio ambiente sano a causa de la omisión u obstaculización de tomar medidas que ayuden a prevenir la contaminación ambiental (aire, agua, ruido, extinción de flora y fauna, atención a servicios primarios –drenaje, alcantarillado, pozos, fosas sépticas, entre otros–); uno por el derecho a la salud debido a la negativa, restricción u obstaculización para que los pacientes tengan acceso a los servicios de salud especializada; uno por el derecho a la salud a causa de la negativa, restricción u obstaculización para proporcionar atención médica especializada a los pacientes que así lo requieran, y uno por el derecho a la salud debido a la obstaculización, restricción o negativa a proporcionar atención médica a los grupos en situación de vulnerabilidad.

Comunidad para el Desarrollo de Adolescentes

De las dos quejas imputadas a servidores públicos de esta Comunidad, dos fueron por la presunta violación a los derechos de la niñez a causa de la obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña, y uno por el derecho a la salud debido a la obstaculización, restricción o negativa de atención médica.

Comunidad Especializada para Adolescentes Doctor Alfonso Quiroz Cuarón

De las dos quejas imputadas a servidores públicos de esta Comunidad, dos fueron por la presunta violación a los derechos de la niñez debido a la obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña, y uno por el derecho a la salud a causa de la negativa, restricción u obstaculización a proporcionar atención médica especializada a las y los pacientes que así lo requieran.

Comunidad para Mujeres

Se registró una queja que fue calificada por presunta violación a los derechos de la niñez por obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña.

Cuerpo de granaderos

De las dos quejas imputadas a dichos servidores públicos, una fue por la presunta violación al derecho a la integridad personal por tratos crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos) y una por el derecho a la integridad personal debido al uso desproporcionado o indebido de la fuerza.

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 las que registran mayor número de quejas.

Cuadro 110 Quejas por Comunidad penitenciaria, 2009

Autoridad	Menciones
Comunidad para el Desarrollo de los Adolescentes	2
Comunidad para Adolescentes	6
Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	44
Comunidad para Mujeres	1
Comunidad Especializada para Adolescentes Doctor Alfonso Quiroz Cuarón	3
Total	56

Violaciones graves

Se registró una queja donde presuntamente se cometieron violaciones graves a los derechos humanos de los adolescentes, en particular por la consumación de tratos crueles, inhumanos o degradantes, ya que un grupo de elementos de seguridad *encapuchados*, que portaba escudos y toletes, ingresó a la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes y desnudó a algunos de ellos sin justificación alguna; los golpearon en diversas regiones del cuerpo y les rociaron gas lacrimógeno.

Los acontecimientos suscitados el 26 de enero de 2009 en la Comunidad para Adolescentes son un reflejo de la inconformidad de los adolescentes ante el nuevo modelo de sanción y la forma de administrarlo.

Derechos vulnerados

Las quejas de las que tuvo conocimiento esta Comisión durante 2009 fueron calificadas conforme al catálogo de violaciones adoptado por este organismo, de la manera siguiente:

Cuadro 111 Derechos vulnerados por autoridad específica de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario

Derecho humano vulnerado	Autoridad	Denuncias
Derechos de las personas privadas de la libertad	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	7
Derecho a la salud	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	12
	Comunidad para el Desarrollo de los Adolescentes	1
	Comunidad Especializada para Adolescentes Doctor Alfonso Quiroz Cuarón	1
Derecho a la seguridad jurídica	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	2
Derecho a la integridad personal	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	11
Derechos de la niñez	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	42
	Comunidad para el Desarrollo de los Adolescentes	2
	Comunidad Especializada para Adolescentes Doctor Alfonso Quiroz Cuarón	2
	Comunidad para Mujeres	1
Derecho a la honra y a la dignidad	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	2
Derecho a la libertad y seguridad personales	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	1
Derecho a un medio ambiente sano	Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes	1
Total		85

Otras actividades

Informe especial sobre justicia para adolescentes

El 18 de septiembre de 2009, la CDHDF presentó el *Informe especial sobre el sistema de justicia para adolescentes en el Distrito Federal 2008-2009*, por medio del cual se dio cuenta de las acciones realizadas por las autoridades involucradas para la impartición de justicia y la aplicación de medidas para las y los adolescentes en conflicto con la ley penal.

En otro orden de ideas, y por lo que respecta a la ejecución de la sanción de las y los adolescentes, se realizaron las siguientes acciones:

- Reuniones con expertos y organizaciones especializadas en justicia para adolescentes para la revisión de la ley que aún presenta deficiencias importantes en cuanto al procedimiento penal, ya 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 Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores (DETM) presentó a la CDHDF un modelo de atención, lo que se detectó durante las visitas es que dicho modelo, que está basado en comunidades terapéuticas donde la familia es uno de los pilares del tratamiento, no se está implementando como lo informa la autoridad porque a los miembros de la familia sólo se les ha involucrado en convivencias y no en la realización de actividades conjuntas.
- Visitas a los centros de internamiento para verificar las instalaciones y hacer entrevistas a servidores públicos, personas internas y familiares.
- Solicitud de la documentación generada por la DETM con 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.
- Revisión de expedientes en los Juzgados Especializados.

De lo anterior se desprende que es necesario establecer una política pública que esté orientada a la prevención de las conductas tipificadas como delito con el fin de reducir al mínimo el número de casos donde deba intervenir el sistema de justicia para adolescentes; para ello, es necesario fortalecer los lazos familiares y fomentar el desarrollo personal de las y los adolescentes de la ciudad de México.

DERECHOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

En este año la población penitenciaria siguió aumentando. Al 31 de diciembre de 2009 se registró una población total de 40 102 personas (1 971 mujeres y 38 131 hombres), como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 112 Población en reclusión en el Distrito Federal por centro,⁴⁴ comparativo 2008-2009

Centro de reclusión	Capacidad instalada	Población 2008	Población 2009
Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	5 460	11 799	12 201
Reclusorio Preventivo Varonil Norte	5 487	11 662	12 235
Reclusorio Preventivo Varonil Sur	3 500	6 744	7 792
Penitenciaría del Distrito Federal	1 851	2 355	2 348
Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	2 463	2 572	2 499
Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	1 608	1 812	1 745
Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	203	357	360
Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Norte	320	269	343
Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente	282	343	353
Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan	234	181	226
Total	21 408	38 094	40 102

Registro de quejas

Durante el año, la CDHDF registró 2 219 menciones relacionadas con violaciones a los derechos humanos de las personas privadas de la libertad cometidas por servidores públicos de la SGDF, a la que está adscrita la Subsecretaría de Sistema Penitenciario.

Cuadro 113 Expedientes relacionados con violaciones cometidas por servidores públicos de la SGDF, 2009

Visitaduría	Primera Visitaduría General	Segunda Visitaduría General	Tercera Visitaduría General	Cuarta Visitaduría General
Núm. de expedientes	34	2 138	12	35

Como se observa del cuadro anterior, la Segunda Visitaduría General está a cargo de 96.34% del total de expedientes iniciados en la materia, debido al área de especialización y competencia.

⁴⁴ Datos proporcionados el 19 de enero de 2010 por la Subdirección de Derechos Humanos de la Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario.

Durante 2009 destacó que, derivado de la emergencia sanitaria producida por los brotes de influenza AH1N1 en nuestro país, y en particular en el Distrito Federal, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario tomó medidas emergentes desde el 24 de abril con el fin de evitar la propagación de la epidemia en los penales, entre ellas: restringió la visita familiar en los 10 centros de reclusión, preventiva y penitenciaria, de la ciudad. Ello tuvo como consecuencia que en mayo se tuviera un número mayor de quejas presentadas por internos, internas y familiares, relacionadas con las agresiones de internos entre sí principalmente porque, como consecuencia a las restricciones de ingreso, no se les podía llevar a los reclusos comida ni dinero; situación que afectó los pesos y contrapesos de las dinámicas de estos centros penitenciarios.

Investigaciones de oficio

En 2009, la Segunda Visitaduría General inició 68 quejas de oficio, correspondientes a presuntas violaciones relacionadas con los derechos de las personas privadas de la libertad y cometidas por autoridades de la SGDF. De ella, 15 fueron de hechos imputados al Reclusorio Preventivo Varonil Norte, cinco al Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla, tres a la Penitenciaría del Distrito Federal, dos al Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, dos al Reclusorio Preventivo Varonil Sur, una al Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente y una al Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan.

Los temas abordados en estas investigaciones se refieren a problemáticas estructurales como ausencia de condiciones de vida digna en los centros de reclusión; uso excesivo de la fuerza por parte de personal de Seguridad y Custodia; muertes de internos; ausencia de seguridad; cobros indebidos; sobrepoblación; ausencia de alimentos en calidad y cantidad suficiente para personal de Seguridad y Custodia; castigos injustificados a internos; así como por el caso de un interno que murió al pretender reparar un horno de microondas, y por el caso de internos que al ser trasladados de un centro de reclusión a otro, fueron rapados.

Medidas precautorias

La CDHDF envió un total de 5 229 medidas precautorias a las autoridades del GDF; de éstas, 1 229 fueron giradas a la SGDF por presuntas violaciones a los derechos de las personas adultas privadas de la libertad.

La mayoría de las medidas precautorias se solicitaron por presuntas violaciones a la integridad personal, por solicitudes de protección a internos e internas con el fin de salvaguardar su integridad de las amenazas, extorsiones y agresiones de otros internos o del mismo personal de custodia; falta de atención médica, por casos en que personal técnico o de Seguridad y Custodia no les permite salir de sus estancias para acudir al servicio médico a recibir la atención requerida; hacinamiento, extorsión, aislamiento o incomunicación y restricciones de visita, entre otros, sin existir una resolución del Consejo Técnico con la motivación y/o fundamentación adecuada, o por sanciones que inician o se alargan sin mediar resolución alguna.

Cuadro 114 Medidas precautorias enviadas a centros de reclusión, 2009

Autoridad	Total	%
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	337	27.42
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	270	21.96
Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	177	14.40
Dirección de la Penitenciaría del Distrito Federal	121	9.84
Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	121	9.84
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	118	9.60
Dirección del Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan	23	1.87
Dirección del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	21	1.70
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente	11	0.89
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Norte	11	0.89

Cuadro 114 Medidas precautorias enviadas a centros de reclusión en 2009 (continuación)

Autoridad	Total	%
Dirección Ejecutiva Jurídica y de Derechos Humanos	6	0.48
Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales	4	0.32
Dirección General de Prevención y Readaptación Social	4	0.32
Subsecretaría de Sistema Penitenciario	5	0.40
Total	1 229	100

Menciones de autoridad en las quejas presuntamente violatorias de los derechos humanos

Se registró en la Segunda Visitaduría un total de 2 332 menciones por dependencias de la SGDF, como se detalla a continuación.

Cuadro 115 Menciones por autoridad específica de la Secretaría de Gobierno, comparativo 2008-2009

Autoridad	2008	2009
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	513	711
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	413	422
Dirección de la Penitenciaría del Distrito Federal	217	254
Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	177	270
Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	195	202
Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla	186	174
Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales	113	128
Dirección del Centro Femenil de Readaptación Social (Tepepan)	48	52
Dirección del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	39	36
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Norte	9	20
Subsecretaría del Sistema Penitenciario	21	36
Dirección del Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente	13	20
Dirección del Centro de Sanciones Administrativas	3	3
Otras	53	4
Total	2 000	2 332

Durante 2009, personal de la Segunda Visitaduría de la CDHDF verificó las instalaciones de acceso a los Juzgados de los reclusorios varoniles Sur, Oriente y Norte debido a que en visitas de verificación se había detectado un deterioro de los túneles que, además por la falta de iluminación y ventilación, se ubicaban como espacios inseguros.

Personal de la Segunda Visitaduría acudió a los diferentes reclusorios varoniles de la ciudad con el fin de verificar las condiciones de los mismos.



Gracias a la atención del problema, particularmente en el túnel de los reclusorios preventivos varoniles Oriente y Sur, se detectó mejoría en la ventilación, iluminación, limpieza, instalación de muebles sanitarios y pintura, lo que proporciona dignidad a los procesados que acuden a las audiencias y pasan varias horas en ellos.

Sin embargo, en el Reclusorio Preventivo Varonil Norte, en el túnel que conduce a los procesados a Juzgados, continúan los malos olores y la falta de mantenimiento en alumbrado, limpieza, control de fauna nociva y agua en los baños localizados cerca de los Juzgados. Para ello, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario señaló que se verificará dicha situación, y que enviará la información relacionada con la rehabilitación del reclusorio.

Así, el motivo de la falta de trabajos de mejora en el Reclusorio Norte fue que la Subdirección de Recursos Financieros regresó la requisición obtenida y el recurso fue destinado para la readecuación de áreas médicas en los centros de readaptación social, y para adquirir equipo de circuito cerrado de televisión que se instalará en las áreas que requieren una mayor vigilancia.

A pesar de que se consideraron los trabajos realizados, tanto las personas internas como las y los servidores públicos de los juzgados penales siguen refiriendo que se cometen robos y abusos en los túneles y que continúa el uso de drogas, pues se aprovecha la falta de iluminación y de seguridad.

Por lo que se refiere al sistema penitenciario de la ciudad de México, se destaca la sobrepoblación ocasionada por las reformas de 2003 al Código Penal, en las cuales se endurecieron las penas por la comisión del delito de robo, lo que ha traído como consecuencia un porcentaje alarmante de hacinamiento en prácticamente la totalidad de los centros de reclusión de la ciudad.

Asimismo, en las verificaciones realizadas por personal de la CDHDF se detectó que el hacinamiento es el detonante de una serie de vicios del sistema penitenciario, lo cual impide poder administrar un tratamiento a la población que se base en la educación, el trabajo y la capacitación para éste, y únicamente se están generando espirales de violencia que afectan a la población interna y en libertad.

El hacinamiento en los centros de reclusión obstaculiza también la adecuada clasificación para prevenir la propagación de conductas delictivas, satura los servicios de la Unidad Médica, restringe la existencia de condiciones de vida digna, y limita el desempeño eficaz y eficiente del sistema de seguridad, entre otros.



El consejero Santiago Corcuera acompañó a visitantes de la CDHDF en una visita al Reclusorio Norte, en donde las condiciones de hacinamiento y falta de condiciones para una vida digna son evidentes.

En la información detallada en el cuadro 115 se observa que los reclusorios con mayores menciones por violaciones a derechos humanos son los preventivos varoniles Norte y Oriente, con un total de 1 133 menciones que equivalen a 48.58% del total de menciones contra la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal.

Violaciones graves

En el año que se informa, en la Segunda Visitaduría General de la CDHDF se registraron tres menciones por tortura (física y/o psicológica) como violaciones graves imputables a elementos de Seguridad y Custodia, elementos del Grupo Táctico Tiburón, por agresiones físicas provocadas a internos e internas del Reclusorio Preventivo Varonil Sur, Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla, Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla, Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan, y por hechos sucedidos en la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes en que elementos del Grupo Táctico Tiburón golpearon a adolescentes, los “gasearon”, desnudaron y obligaron a permanecer en posiciones denigrantes.

Otra queja se registró por tortura (física y/o psicológica) como violación grave imputable a servidores públicos de la Penitenciaría del Distrito Federal, en la que una peticionaria refirió que su hermano, interno en dicho centro, a finales de junio de 2009 se comunicó vía telefónica con ella para informarle que varios custodios –de los que no le proporcionó datos– lo agredieron físicamente y lo quemaron, que ignoraba con qué lo quemaron y por qué lo hicieron; sin embargo, en esa ocasión le dijo que acudiría al servicio médico de dicha Penitenciaría. El 23 de julio de 2009 se comunicó nuevamente con ella y manifestó no haber recibido la atención médica requerida, que las heridas que le provocaron se le habrían infectado y le pretendían amputar un pie; ignoraba mayores datos, pues se cortó la comunicación con su hermano y no fue posible que le especificara quién le quería amputar el pie y por qué no había recibido atención médica. Al respecto, se entrevistó al agraviado, quien no ratificó los hechos y manifestó que se encontraba sano, que otro recluso le aventó agua caliente al estar ambos en el mismo dormitorio y le causó leves quemaduras en el brazo izquierdo, pero que sí recibió la atención médica correspondiente.

Derechos vulnerados

222

Con relación a los derechos vulnerados de las personas privadas de la libertad, se registró un total de 2 138 menciones, de las cuales 979 corresponden a la abstención u omisión de brindar una adecuada protección a la integridad física o psicológica de las y los internos, referentes a las agresiones que reciben por parte de otras y otros reclusos, así como cuando son amenazados con causarles un daño, o por no pagar las deudas por compra de droga o porque son extorsionados o extorsionados por la misma población interna y, en ocasiones, derivado del hacinamiento que prevalece en los centros de reclusión. Aunado a la violación a este derecho, también se calificaron quejas por abstención u omisión en el deber de custodia con 212 menciones, pues no obstante que las y los internos hacen del conocimiento los hechos de agresión y/o extorsión de que son objeto, el personal de Seguridad y Custodia hace caso omiso de los procedimientos que deben observarse para salvaguardar la integridad física de la población interna.

Asimismo, se registraron 109 menciones por aislamiento o incomunicación; 112 por negativa, restricción u obstaculización de la visita familiar; 95 por negativa o abstención de proporcionar una respuesta adecuada, fundada y motivada a la petición de libertad anticipada; 112 menciones por negativa u obstaculización de otorgar la libertad personal por compurgamiento de sentencia; 59 por negativa, restricción u obstaculización para otorgar a las y los internos una estancia digna; 37 por deficiencia o restricción de los alimentos, y 33 por insalubridad.

Las 390 menciones restantes corresponden a casos relacionados con la negativa, retraso u obstaculización de atención médica, imputada a personal de Seguridad y Custodia por no querer llevar a las personas privadas de la libertad al servicio médico o no permitirles acudir; en otros casos no les otorgan una estancia digna o en la que se encuentran está insalubre, así como restringirles la visita familiar o íntima y que aún estando registrados en el kardex⁴⁵ no les permiten ingresar a sus visitas.

En cuanto al derecho a la integridad personal, se registró un total de 348 menciones correspondientes a las agresiones que reciben las personas privadas de la libertad por elementos de Seguridad y Custodia, determinándose un uso desproporcionado o indebido de la fuerza, y tratos crueles, inhumanos o degradantes. Otra violación frecuentemente registrada es la violación a la seguridad jurídica con 395 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 con respecto a la actuación del Consejo Técnico Interdisciplinario.

Aunado a las menciones señaladas, se han tramitado quejas relacionadas con el hecho de que las internas del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla refieren ser sancionadas por el Consejo Técnico Interdisciplinario y trasladadas al Dormitorio de Conductas Especiales por supuestamente estar intoxicadas, sin existir estudios que lo comprueben; por lo cual sólo se toma en consideración el parte informativo suscrito por el personal de Seguridad y Custodia para la aplicación de las sanciones.

Sobre este tema de falta de exámenes toxicológicos, gracias a las reuniones para solucionar el problema, la directora ejecutiva de Prevención y Readaptación consiguió la donación de pruebas rápidas, las cuales quedarán en resguardo del personal de la Unidad Médica del centro. Asimismo, se acordó su aplicación con la anuencia de la o las internas y en presencia de las y los visitantes adjuntos de esta Comisión, que acudirán al llamado de las y los funcionarios del centro; el resultado de la prueba será incorporado al expediente clínico y será un medio probatorio para la determinación de la sanción.

Por otra parte, se registraron quejas por la mala preparación, poca distribución y nula calidad en los alimentos en este Centro Femenil de Readaptación Social por parte de la empresa La Cosmopolitana.

También la segunda visitadora general, la directora, el director de área y visitantes adjuntos llevaron a cabo reuniones con el personal de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario con la finalidad de atender problemáticas existentes con la calidad de agua en el Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla, en el que desde 2008 se ha propuesto la compra de un filtro purificador para ser instalado en las cisternas, sin que sea posible reportar avances sobre el particular.

Por otro lado, se celebraron tres reuniones con el nuevo titular de la Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales del Distrito Federal para establecer criterios sobre la atención de las quejas tramitadas en este organismo, pues algunas no estaban siendo atendidas y los trámites para la obtención de algún beneficio de libertad no se estaban resolviendo en lapsos razonables. Asimismo, esta autoridad y personal de la Visitaduría estuvo presente en una sesión de Consejo, donde se analizaron diversos casos para el otorgamiento de beneficios de libertad anticipada; la participación de la segunda visitadora general y de los visitantes adjuntos se limitó a opinar sobre los casos, pero no participaron en la deliberación de la resolución.

Además, se realizaron solicitudes a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario para ampliar la capacidad de internos del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente que ingresen al Programa de Desintoxicación, ya que actualmente están en este Programa aproximadamente 400 de ellos y otros tantos están en lista de espera porque quieren incorporarse. Al respecto, se señaló que se revisará lo conducente para que puedan ingresar al Programa más personas privadas de la libertad en todos los centros de reclusión.

Finalmente, con motivo de las medidas emergentes debido a los brotes de influenza AH1N1 en nuestro país, se registraron en la Visitaduría ocho quejas relacionadas con los motines suscitados en los centros de reclusión por la restricción de visita a familiares; lo anterior sucedió en los reclusorios preventivos varoniles Norte y Sur, Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente y en el Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla. Personal de la Comisión estuvo presente en dichos disturbios, y realizó

⁴⁵ El kardex es el documento en el cual los internos o internas de los centros penitenciarios y de reclusión registran el nombre de las personas a quienes autorizan su ingreso para efectos de celebrar convivencias, así como los días y horas especialmente destinados para tales efectos.

recorridos por las distintas áreas de los centros de reclusión, donde se percató que algunos internos habían saqueado las tiendas por la falta de comida, y que la demanda principal del acceso de la familia era para que les llevaran comida, dinero y/o tarjetas telefónicas.

Determinación

Durante 2009, la Segunda Visitaduría General concluyó 3 199 quejas por expediente, de las cuales fueron concluidos 4 491 derechos violados, de la siguiente forma:

Cuadro 116 Número y tipo de derechos vulnerados, 2009

Derecho vulnerado	Solucionado durante el trámite	Falta de interés	No violación a derechos humanos	Sin elementos suficientes	Desistimiento	Recomendación	Por protección	Incompetencia	Autoridad no identificada	Improcedencia	Muerte de la parte quejosa	Cumplimiento a las medidas conciliatorias	Conciliación	Total
Derechos de las personas privadas de la libertad	1 533	393	216	79	41	64	9	4	1			1	1	2 342
Derecho a la seguridad jurídica	220	98	87	61	13	3	3	3		1				489
Derecho a la integridad personal	97	123	29	57	16	29	7	1						359
Derecho a la salud	598	69	33	47	7	27	7							781
Derecho al debido proceso, garantías judiciales	19		48	33	2			1			1			104
Derecho de petición y pronta respuesta	71	2	8		1	1	1							84
Derecho a la honra y la dignidad	21	10		6										38
Derecho a una adecuada protección judicial	6		13	14	1			1						35
Derechos de la víctima o la persona ofendida	9	1	9	5		3		3						30
Derecho a la libertad y seguridad personales	5	1	5	6										
Derechos de la niñez	26	5	27	8		4								71
Derecho al trabajo	4				1									5
Derecho a la información	8	1												9
Derecho a la igualdad ante la ley	3	2	1		1									7
Derecho a la protección de la familia	2		4	1										7
Derecho a la propiedad privada	1	1	6	4										12
Derecho a un nivel de vida adecuado	5		1											6
Derecho a la vida						1								1
Derecho a la educación	3		1											4

Cuadro 116 Número y tipo de derechos vulnerados, 2009 (continuación)

Derecho vulnerado	Solucionado durante el trámite	Falta de interés	No violación a derechos humanos	Sin elementos suficientes	Desistimiento	Recomendación	Por protección	Incompetencia	Autoridad no identificada	Improcedencia	Muerte de la parte quejosa	Cumplimiento a las medidas conciliatorias	Conciliación	Total
Derecho a un medio ambiente sano	5		1											6
Derechos sexuales y reproductivos	1				1									2
Derecho a la vivienda		1		1										2
Derecho a no sufrir desaparición forzada	1													1
Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	1													1
Derecho a defender los derechos humanos	1													1
Derechos de libertad de conciencia y de religión	1													1
Total	2 660	713	517	339	88	132	21	16	1	1	1	1	1	4 491

De las menciones citadas, 59.27% se concluyó por solución durante el trámite; 15.87% por falta de interés en razón de que las y los internos manifestaron que ya habían solucionado su problema y que era su deseo no continuar con la investigación de los hechos motivo de la queja; y 11.51% por no violación a los derechos humanos, siendo estas tres las principales causales de conclusión de este tema.

Conciliaciones

Sobre el tema referido sobre la falta de exámenes toxicológicos a internas que, aparentemente, han encontrado intoxicadas y son enviadas al Dormitorio de Conductas Especiales, las gestiones de conciliación lograron que se practiquen pruebas para determinar si las internas se encuentran intoxicadas o no por alguna sustancia. Al respecto, la directora ejecutiva de Prevención y Readaptación consiguió la donación de pruebas rápidas, que quedarán en resguardo del personal de la Unidad Médica del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla y se aplicarán con la anuencia de la o las internas y en presencia de las y los visitadores adjuntos de esta Comisión.

Cabe señalar el caso de un interno del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla 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 sufridos; sin embargo, por gestiones de esta Comisión, 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. El convenio fue aceptado por la empresa se llevan a cabo consultas en un hospital de apoyo federal para implantar la prótesis. Actualmente el agraviado recibe un salario, medicamentos, cuenta con oferta de trabajo en externación por parte de la referida empresa y, en cuanto a la reparación de daño, se le otorgó la cantidad de 90 mil pesos.

1. *Recomendación 6/2009*, se dirigió al secretario de Gobierno, respecto del caso de un interno del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla (Ceresova), quien fue abusado sexualmente por internos que se encontraban en el área de Conductas Especiales. Los derechos humanos violados fueron al derecho a la integridad personal por omisión de dar protección a la integridad física y psicológica, derecho a la salud por retraso en la atención médica, y derechos de las personas víctimas del delito por la negativa de atención psicológica y por omisión en el resguardo y la conservación de los objetos e instrumentos del delito. Se recomendó: en materia de reparación del daño, otorgar al agraviado la indemnización por concepto de daño material y daño moral; realizar las gestiones necesarias para proporcionarle el beneficio de ayuda económica conforme al Fondo de Apoyo para la Atención y Apoyo a las Víctimas de Delitos; practicarle un diagnóstico por parte de un especialista en salud mental con el propósito de actualizar el tratamiento y el medicamento requerido, lo cual será otorgado por la autoridad sin costo para el agraviado, así como realizarle una valoración médica con el fin de proporcionar la atención necesaria; ofrecer al agraviado una actividad que le permita tener una remuneración económica segura; otorgarle, cuando sea procedente, el beneficio de reclusión domiciliaria mediante el programa de monitoreo electrónico a distancia, para lo cual la autoridad sufragará el costo del brazalete; brindarle las medidas de protección necesarias para evitar el contacto con sus agresores o personas que puedan victimizarlo; se emita un acuerdo suscrito por la Subsecretaría de Sistema Penitenciario donde se instruya 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; implementar los programas de reinserción social consistentes en trabajo, capacitación para el trabajo y educación para los internos del dormitorio IC, y que haya personal de Seguridad y Custodia, y técnicos penitenciarios asignados a dicho dormitorio; se dé vista y se coadyuve con la Contraloría Interna de la SGDF para que se investiguen las omisiones ocurridas: a) los custodios del Ceresova que estaban a cargo de la seguridad de la víctima cuando ocurrieron los hechos denunciados en esta Recomendación, y b) el personal médico del Ceresova que atendió a la persona agraviada. Asimismo, llevar a cabo las gestiones correspondientes para que el área médica del Ceresova sea transferida a la administración de la Secretaría de Salud del Distrito Federal.
2. *Recomendación 17/2009*, se dirigió al secretario de Gobierno del Distrito Federal, relacionada con 10 expedientes de queja de internos que han perdido la vida por agresiones de parte de otros internos, en los reclusorios preventivos varoniles Norte y Oriente, Penitenciaría del Distrito Federal y Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla, por abstención u omisión de brindar una adecuada protección a la integridad física o psicológica de la persona privada de la libertad y abstención u omisión en el deber de custodia. Se recomendó investigar a los servidores públicos del área de Seguridad de los diferentes centros de reclusión del Distrito Federal que incurrieron en las conductas –acciones u omisiones– provocando las violaciones a derechos humanos comprobadas, dar vista a las autoridades responsables tanto administrativas como penales y, de ser el caso, imponer las sanciones penales, administrativas o de otra índole que legalmente correspondan; se contacte a los familiares de las víctimas para reparar integralmente el daño causado a raíz de las violaciones a los derechos humanos probadas; diseñar un protocolo de medidas de seguridad que incluya, entre otras, aquellas que garanticen la seguridad, el orden y control al interior de los centros penitenciarios del Distrito Federal, para que se traduzca en una mejor y mayor seguridad de las personas internas –ello debe hacerse desde una perspectiva de los derechos humanos y atendiendo los estándares más favorables a la persona–; se

emita un acuerdo suscrito por la Subsecretaría de Sistema Penitenciario mediante el cual se instruya al personal que labora en los centros de reclusión para que, en caso de muerte de algún interno, se haga del inmediato conocimiento de sus familiares y se les proporcione la información requerida. En ese documento se deberán precisar las consecuencias en las cuales el personal puede incurrir en caso de desacato.

3. *Recomendación 19/2009*, se dirigió al secretario de Gobierno del Distrito Federal, por tortura así como por tratos crueles, inhumanos y degradantes inflingidos por el Grupo Táctico Tiburón y personal de Seguridad y Custodia a internas e internos adultos y adolescentes de los centros de reclusión del Distrito Federal. Se recomendó que, a través de una ceremonia, se realice el reconocimiento público de que en todos y cada uno de los casos señalados, se utilizó de manera excesiva e irracional el uso de la fuerza, y se brinde una disculpa pública a las víctimas; se lleve a cabo un censo de las personas privadas de la libertad que fueron víctimas de las agresiones físicas y/o psicológicas con el propósito de realizar un diagnóstico individualizado de cada persona interna agraviada que permita determinar el tratamiento médico y psicoterapéutico más adecuado para lograr su rehabilitación; una vez realizado lo anterior, se les proporcionen los esquemas terapéuticos que necesite cada interna o interno; se elabore por escrito un acuerdo del secretario de Gobierno donde se establezca la obligación de las y los directores de los centros de reclusión, así como de las y los funcionarios de guardia, para que cuando ocurran presuntos actos delictivos atribuidos a servidoras o servidores públicos al interior de los centros de reclusión a su cargo, de manera oficiosa y de inmediato se dé vista al Ministerio Público y a la institución competente en materia de responsabilidad administrativa; se diseñe un programa de capacitación permanente para que, a través del Instituto de Capacitación Penitenciaria (Incape), los miembros de Grupo Táctico Tiburón y el personal de Seguridad y Custodia reciban capacitación periódica por lo menos una vez al año en materia de derechos humanos y en el uso racional de la fuerza; asimismo, y con la misma periodicidad, se les realicen pruebas sobre control de confianza; la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal deberá elaborar un manual operativo dirigido a los elementos de Seguridad y Custodia adscritos a los centros de reclusión del Distrito Federal y comunidades para adolescentes, incluyendo también al Grupo Táctico Tiburón.

Otras actividades

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal

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 del Distrito Federal, los cuales se desprendían del Diagnóstico elaborado en 2008. 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 la mesa donde se abordaron los derechos de las personas privadas de la libertad.

Derecho a la salud (Secretaría de Salud del Distrito Federal)

En este apartado se mencionan las quejas recibidas en la CDHDF por violación al derecho a la salud en agravio de las personas privadas de libertad, así como de la población abierta que solicitó atención médica en los hospitales, clínicas y centros de salud de la Secretaría de Salud del Distrito Federal.

REGISTRO DE QUEJAS

Durante 2009, la CDHDF recibió 899 menciones de quejas relacionadas con violaciones cometidas por servidoras y servidores públicos de la Secretaría de Salud.

Cuadro 117 Expedientes relacionados con violaciones cometidas por servidores públicos de la SSDF, 2009

Núm. de expedientes	Primera Visitaduría General	Segunda Visitaduría General	Tercera Visitaduría General	Cuarta Visitaduría General
Total	7	866	11	5

Como puede apreciarse, la Segunda Visitaduría atiende 96.32% de las quejas en trámite relativas a violaciones cometidas por servidoras y servidores públicos de dicha secretaría.

INVESTIGACIONES DE OFICIO

Durante el año que se informa, la CDHDF inició 22 quejas de oficio por presuntas violaciones a derechos humanos atribuidos a la Secretaría de Salud del Distrito Federal.

Del total de quejas iniciadas, cinco corresponden al tema de salud en reclusorios y en éstas se abordan temáticas relacionadas con la ausencia de infraestructura, personal médico, medicamentos, adecuado control de epidemias (influenza, escabiosis y tuberculosis) e insumos para garantizar el derecho a la salud; las 17 restantes se refieren a la población abierta y abordan cuestiones relativas a la salud materno-infantil, ausencia de condiciones materiales y disponibilidad de recursos para brindar el servicio.

Adicional a lo anterior, debe considerarse la apertura de otras cuatro quejas de oficio, atribuidas tres de ellas a personal médico del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla y una al Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla. Los aspectos investigados en éstas se refieren, de igual forma, a la ausencia de infraestructura y a la negativa para brindar el servicio a las personas privadas de la libertad. Debe considerarse que la autoridad señalada como responsable en estas investigaciones no es la Secretaría de Salud sino la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, pues ésta administra los servicios de salud presentados en los centros referidos.

MEDIDAS PRECAUTORIAS ENVIADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2009 A LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

En 2009 la Secretaría de Salud del Distrito Federal fue la tercera autoridad a la que la CDHDF envió el mayor número de medidas precautorias, lo que equivale a 14.40% del total.

Cuadro 118 Autoridades específicas a las que la CDHDF dirigió más medidas precautorias, 2009

Dependencia	Total
Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias	116
Secretario de Salud	94
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	84
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	84
Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios	60
Dirección y/o Coordinación de Servicios Médicos Legales y de Reclusorios	58
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	30
Hospital General de Iztapalapa	25
Hospital General Xoco	22
Subsecretaría de Servicios Médicos e Insumos	18
Unidad Médica de la Penitenciaría de Santa Martha Acatitla	17
Hospitales pediátricos (diversos)	17

Cuadro 118 Autoridades específicas a las que la CDHDF dirigió más medidas precautorias, 2009 (continuación)

Dependencia	Total
Hospital de Especialidades Doctor Belisario Domínguez	17
Servicios de Salud Pública del Distrito Federal	11
Unidad Médica del Centro Femenil de Rehabilitación Social Santa Martha Acatitla	11
Hospital General Doctor Enrique Cabrera	10
Dirección de Servicios Médicos Legales	10
Hospital Materno Infantil Inguarán	8
Unidad Médica del Centro Varonil de Readaptación Psicosocial	7
Hospital General Doctor Rubén Leñero	7
Hospital Materno Infantil Xochimilco	6
Hospital General Ticomán	3
Unidad Médica del Centro Varonil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	4
Dirección Médica de Servicios Especiales	4
Unidades Médicas de las Comunidades para Adolescentes	2
Hospital Materno Infantil Cuajimalpa	2
Otras autoridades	26
Total	753

Las Unidades Médicas de los centros de reclusión fueron las instancias a las que se dirigieron más medidas precautorias en 2009; de ellas, a la que se ha enviado el mayor número es a la Unidad Médica de los reclusos preventivos varoniles Norte y Oriente, lo cual tiene lógica si se considera que ambos centros concentran más de 60% del total de la población reclusa. Esto origina demanda en la atención del servicio e insuficiencia en la prestación del mismo, en contraste con otros centros de menor capacidad como la Penitenciaría del Distrito Federal, que concentra 6% de los internos y a la cual se le enviaron 2.25% del total de las medidas precautorias dirigidas a la Secretaría de Salud local.

En los centros de reclusión la petición constante ha sido proporcionar atención médica; que se emita un diagnóstico y seguimiento adecuado a favor de las y los usuarios del servicio; referir a las y los internos a otras instituciones de salud que cuenten con la especialidad requerida; y en la parte final del primer trimestre, se incrementó el número de peticiones por el suministro de medicamentos a la población, pues la empresa encargada de abastecerlo a las unidades médicas finalizó su contrato y no se eficientó el suministro.

Cabe señalar que a la Torre Médica Tepepan no se le dirigió ninguna solicitud de medida precautoria, pues desde octubre de 2008 se encuentra en remodelación y no presta servicios de forma regular a través del ingreso de pacientes, sino únicamente en el área de consulta externa.

Las medidas precautorias en población abierta han solicitado que se brinde atención, ya que hay usuarios o usuarias a quienes, sin justificación, se les niega el servicio; que ésta sea la adecuada; que se practiquen estudios médicos, y que se proporcione información sobre el estado de salud de la o el paciente.

Debe hacerse notar que, tratándose de salud infantil, los hospitales pediátricos en su conjunto tuvieron un incremento en el número de medidas precautorias dirigidas a éstos en comparación con 2008, así como en el tema de salud materno-infantil.

CALIFICACIÓN DE QUEJAS (PRESUNTAS AUTORIDADES RESPONSABLES Y DERECHOS HUMANOS VIOLADOS)

En el periodo que se informa, la CDHDF registró 815 menciones contra servidoras y servidores públicos de la SSDF por presuntas violaciones a derechos humanos.

Respecto de los hospitales de la red de la SSDF, Xoco cuenta con más menciones; sin embargo, durante el año que se informa se detectó que los hospitales generales de Iztapalapa, Balbuena y de Especialidades Médicas Doctor Belisario Domínguez presentan un incremento en el número de quejas, principalmente por la negativa de brindar atención, según lo expresaron las y los peticionarios y/o agraviados.

Asimismo, en el tema de la salud materno-infantil este organismo público observó con preocupación el incremento de quejas, principalmente por la negativa de brindar atención médica a las mujeres en labor de parto. Se detectó que en algunos de éstos, a las usuarias se les negó el servicio en dos o más instituciones sin que se ofrecieran alternativas de atención y/o se les referiría a otra institución, lo que llegó, incluso, a la causar muerte del binomio madre-hijo.

En lo concerniente a las unidades médicas de los reclusorios de la ciudad, la del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente cuenta con más menciones, la del Reclusorio Preventivo Varonil Norte está en segundo lugar, y la del Sur en tercero. Las principales causas que originaron la admisibilidad de las quejas son por negativa de brindar atención médica, deficiencia en la prestación de los servicios y por la omisión de referir a los internos y a las instituciones de atención médica especializada.

Por otra parte, continúa prevaleciendo la falta de coordinación entre las Unidades Médicas de los reclusorios y de los hospitales del sistema de salud local, para crear un mecanismo idóneo que permita asegurar la referencia de las y los internos a estas instituciones, pues el personal de los hospitales de la red no permite que las trabajadoras sociales de las unidades de salud realicen por teléfono las citas médicas para los internos exigen que se haga de manera personal; 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. Se ha detectado en los expedientes clínicos de las Unidades que no se agregan todas las constancias médicas; la falta de atención clínica a la población que es ubicada en zona de aislamiento o protección; la no entrega de medicamentos y la falta de información a los internos sobre los resultados de los estudios clínicos que les son realizados en las unidades de salud.

Cuadro 119 Instancias de la Secretaría de Salud del Distrito Federal con menciones por violación a derechos humanos, 2009

Dependencia	Total
Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias	11
Secretaría de Salud del Distrito Federal	5
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	97
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	127
Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios	3
Jefatura de la Unidad Departamental de Medicina Legal	11
Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	70
Hospital General de Iztapalapa	28
Hospital General Xoco	58
Unidad Médica de la Penitenciaría de Santa Martha Acatitla	42
Hospitales pediátricos (diversos)	50
Hospital de Especialidades Doctor Belisario Domínguez	28
Servicios de Salud Pública del Distrito Federal	4
Hospital General Balbuena	22
Unidad Médica del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	78
Hospital General Doctor Enrique Cabrera	20
Dirección de Servicios Médicos Legales	
Unidad Médica del Centro Varonil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	11
Jurisdicciones sanitarias (diversas)	14
Unidad Médica del Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial	15

Cuadro 119 Instancias de la Secretaría de Salud del Distrito Federal con menciones por violación a derechos humanos, 2009 (continuación)

Dependencia	Total
Hospital General Doctor Rubén Leñero	14
Hospital General La Villa	8
Hospital General Ticomán	9
Hospital General Doctor Gregorio Salas	3
Clínica de Especialidades Condesa	7
Otras autoridades	80
Total	815

En febrero de 2009, la Segunda Visitaduría sostuvo una reunión con el secretario de Salud del Distrito Federal para informarle que algunos acuerdos tomados a finales de 2008 no se habían cumplido por parte de servidoras y servidores públicos de esa dependencia, pues continuaban observándose las siguientes conductas: rechazo y no referencia en diversos hospitales a mujeres que se encuentran en labor de parto; deficiente información a pacientes y familiares sobre el padecimiento y de la atención médica que se les proporcionará; la cancelación de fechas programadas para la intervención quirúrgica de una persona; dilación en la respuesta a esta Comisión respecto a la solicitud de la copia del expediente clínico solicitado para documentar el caso.

Asimismo, en cuanto a los centros de reclusión se reiteraron los siguientes temas: hoja de referencia y contrarreferencia, pues las hojas que llevan los custodios a los hospitales y viceversa no llegan a su destino; esta es indispensable para dar continuidad a la atención médica, y los hospitales la requieren para hacer su plan de manejo y también para la cita médica. Se ha detectado que en los expedientes clínicos de las Unidades Médicas no se agregan todas las constancias médicas, la falta de atención médica a la población ubicada en zona de aislamiento o protección, la no entrega de medicamentos y la falta de información a los internos sobre los resultados de los estudios clínicos realizados en las Unidades Médicas.

El titular de la dependencia local mencionó que revisaría los puntos y remitiría la minuta signada para materializar los acuerdos; sin embargo, únicamente proporcionó, a través del director general de Vinculación y Enlace, un oficio donde se informa que los acuerdos pactados se estaban cumpliendo, pero persistían las conductas violatorias de derechos humanos descritas en párrafos anteriores.

A finales de abril y en los primeros días de mayo, el número de quejas relacionadas con la presunta violación al derecho a la salud que derivaron de la contingencia suscitada por la influenza AH1N1 se incrementó; sin embargo, durante el resto del año, en términos generales, no se aumentó. Al respecto se describe el número de quejas recibidas por esta situación:

Cuadro 120 Quejas relacionadas con la presunta violación al derecho a la salud a causa de la contingencia por la influenza AH1N1

Dependencia	Quejas
Hospitales de la ciudad	6
Centro de Salud	5
Unidades Médicas de reclusorios del Distrito Federal	14
Unidades Médicas de los centros femenino y varonil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla	5
Total	30

Dado el riesgo en el que se encontraba la población penitenciaria de la ciudad de propagar el virus de la influenza AH1N1, el secretario de Salud encomendó a la directora de la Clínica de Especialidades Condesa que realizara las acciones necesarias para prevenir y atender los casos relacionados con este padecimiento.

Con la finalidad de asegurar la utilización de medidas sanitarias por parte de dicha dependencia a favor de las personas privadas de la libertad en centros de reclusión de la ciudad, las y los visitantes adjuntos de este organismo acompañaron a personal de la Clínica de Especialidades Condesa a los 10 centros de reclusión; se observó la aplicación de tamizaje⁴⁶ a toda la población para advertir o descartar casos de influenza AH1N1. Aquellos que presentaban la sintomatología de inmediato eran referidos a la Unidad Médica para que, a través de una prueba rápida, se confirmara si eran portadores del virus; si el resultado era positivo serían referidos a una institución externa.

Asimismo, personal de la Clínica de Especialidades Condesa dotó de medicamentos a las Unidades Médicas de los centros para aquellos casos que resultaran positivos o en los que se tuviera la sospecha de influenza AH1N1.

De acuerdo con las quejas investigadas por esta Comisión, se detectaron diversos casos de influenza, pero no del tipo AH1N1 sino del tipo A. Los casos se presentaron en los reclusorios preventivos varoniles Norte y Sur.

El personal médico del Hospital de Especialidades Doctor Belisario Domínguez inició una queja en esta institución por la negativa de la SSDF de adoptar las medidas profilácticas necesarias para el personal que atendiera a las y los usuarios con sintomatología de influenza AH1N1. Durante el trámite de ésta se observó que la autoridad sanitaria tomó las acciones preventivas para el personal que laboraba en los hospitales y en los centros de salud de la ciudad.

Conciliaciones o propuestas de soluciones amistosas

Con respecto a las propuestas de conciliación planteadas en 2008 a la SSDF, en este año los avances fueron los siguientes:

- En el caso de una señora que padece de 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, el 19 de marzo de 2009 la Secretaría de Salud le otorgó la indemnización compensatoria por la cantidad de 97 mil pesos; además, dicha dependencia ratificó el compromiso para colocarle un implante mamario una vez que se culminen las terapias rehabilitatorias que siguen al tratamiento de quimioterapia. Asimismo, se le suministra medicamento de forma quincenal.

Fue canalizada a la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, ya que el agente del Ministerio Público acordó el no ejercicio de la acción penal definitivo dentro de la indagatoria iniciada con motivo de la negligencia médica expresada, y se solicitó la reapertura de ésta.

- En lo concerniente al señor que le amputaron la pierna derecha por deficiente atención médica en la Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, el 26 de enero de 2009 la Secretaría de Salud le proporcionó una prótesis y acudió a la rehabilitación para que pueda adaptarse a ésta.

Respecto a la indemnización compensatoria, la SSDF manifestó su disposición para cubrir la cantidad fijada pero argumentó que, conforme al anterior Código Financiero del Distrito Federal, una conciliación no era un documento justificante del gasto público; por ello, la Segunda Visitaduría remitió un documento a la Procuraduría Fiscal del Distrito Federal en el cual se hizo la aclaración de que una conciliación puede equiparse a una Recomendación en el ámbito de reparación integral del daño por violación a derechos humanos. Posteriormente, dicha instancia informó que ya estaba autorizado el pago para el agraviado.

⁴⁶ El tamizaje son cuestionarios rápidos que se aplicaron a población para detectar la existencia de síntomas posiblemente constitutivos de influenza.

Asimismo, a través del área jurídica de esa secretaría se informó que sería incorporado a la bolsa de trabajo para que, previa cobertura de requisitos y disponibilidad de una plaza, se le asegurara un trabajo.

- En el caso del niño quemado con una lámpara en el pecho y en el lado derecho de la cara, mientras permanecía en el Hospital Pediátrico de Azcapotzalco, se le otorgó al padre la cantidad de 2 105 pesos por concepto de gastos médicos comprobables, y se le refirió al Instituto Nacional de Pediatría donde le brinda atención médica respecto a los problemas cardiorrespiratorios presentados, y los medicamentos se los suministran en el Hospital Pediátrico de Tacubaya; dicha atención se brindará hasta que su estado de salud se restablezca.

También se solicitó a la Secretaría de Salud que en los hospitales de la Secretaría de Salud del Distrito Federal se remplazaran las lámparas de *chicote* que no funcionaran o cuya vida útil hubiera terminado. Se indicó que esto se realizaría, que el área de recursos materiales había efectuado un censo y que se llevaría a cabo a la brevedad.

En el año que se informa se plantearon dos nuevas conciliaciones a la Secretaría de Salud:

- Caso de un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur, quien fue lesionado en el estómago a patadas por un compañero de estancia (celda). Después de esto acudió al servicio médico para que le brindaran atención; sin embargo, de los elementos de convicción recabados por este organismo se concluyó que éste no fue diagnosticado de forma adecuada y oportuna, ni se le refirió de inmediato a una institución de atención médica donde recibiera la atención necesaria, y con ello se limitaran las secuelas de la ruptura intestinal y se pusiera en riesgo la vida del paciente. A consecuencia de lo anterior, se le practicó una ileostomía al interno y, aunque posteriormente obtuvo su libertad y se le brindó la atención necesaria en el Hospital de Especialidades Médicas Doctor Belisario Domínguez —pues se le reconectó—, presentó secuelas para desempeñar la actividad laboral (hojalatería) que realizaba antes de ser privado de la libertad, además de requerir una malla abdominal para fortalecer esa parte del cuerpo. En atención ello, la Comisión solicitó que se le brindara atención médica permanente derivado de una complicación o secuela de la mala práctica médica realizada en el presente; se le implantara una malla abdominal, de acuerdo con el diagnóstico emitido por el jefe del área de Cirugía del Hospital de Especialidades Doctor Belisario Domínguez, y se le otorgara una plaza laboral en la Secretaría de Salud del Distrito Federal.

La Secretaría de Salud informó que aceptaba la conciliación planteada en los dos primeros puntos petitorios; sin embargo, respecto a la plaza laboral informó sería incorporado a la bolsa de trabajo para, previa cobertura de requisitos y disponibilidad de una plaza, se le asegurara un trabajo.

- Caso de negligencia médica cometida en agravio de una persona menor de edad por parte del Hospital Pediátrico Moctezuma.

El hijo de la peticionaria ingirió un líquido limpiador de metales por lo que fue internado en el nosocomio mencionado; los médicos le informaron que tenía quemaduras en el esófago y el estómago, así como una severa infección, por lo cual lo intervinieron quirúrgicamente. Le fue realizada una gastrostomía, pero la sonda que le colocaron se exteriorizó de su posición adecuada, se abrió la herida quirúrgica y posteriormente sufrió un paro cardiorrespiratorio al que sobrevivió.

Al analizar el expediente clínico de la atención médica proporcionada a la persona menor de edad, se detectó que a los tres días de haber ingerido el líquido limpiador de metales y a los seis de haberlo operado de una gastrostomía, se le suministró alimento por vía oral, lo cual no está sugerido en la práctica médica, como lo señalan dos opiniones médicas al respecto.

Asimismo, se detectó que en el Hospital Pediátrico Moctezuma no se advirtió oportunamente la presencia de una enfermedad que perforó el tímpano izquierdo y le provocó sordera al menor de edad,

aunado a que le fue suministrado un medicamento ototóxico, que le generó repercusiones en el sistema auditivo.

Se solicitó a la Secretaría de Salud del Distrito Federal que apoyara mediante gestiones con instituciones de beneficencia, pública y privada, la adquisición del aparato que le permita al agraviado recuperar el sentido de la audición mediante un implante coclear; apoye a la persona menor de edad con el problema de salud que no le permite hablar, proporcionando la atención especializada rehabilitatoria para poder recuperar esta capacidad. Si el problema que padece el niño no es posible tratarlo con los recursos que tiene disponibles la Secretaría de Salud del Distrito Federal, deberá canalizarse a un hospital o instituto médico de la Secretaría de Salud Federal; se le inscriba y se le beque en un programa educativo permitiéndole desarrollar su educación básica, media y profesional a pesar de sus discapacidades; se le brinde atención psicológica, entre otros puntos.

La conciliación planteada está sujeta a cumplimiento.

VIOLACIONES GRAVES

La Comisión no recibió ninguna mención relacionada con violaciones graves de esta autoridad.

DERECHOS VULNERADOS

Cuadro 121 Derechos genéricos vulnerados por la ssdf, 2009

Derecho vulnerado	2009
Derecho a la salud de la población abierta y privada de la libertad	889
Derechos de las personas privadas de la libertad	6
Derecho a la honra y la dignidad	6
Derecho de petición y pronta respuesta	7
Derecho a la seguridad jurídica	23
Derecho a una vida libre de violencia	2
Derecho a no sufrir desaparición forzada	1
Derecho al nombre e identidad	2
Derecho a la integridad personal (malos tratos)	28
Derecho a la protección de las personas con discapacidad	5
Derecho de la niñez	4
Derecho de igualdad ante la ley y no discriminación	7
Derecho a la protección de las personas adultas mayores	1
Derecho a la educación	2
Derecho a la información	1
Derechos de la víctima o persona ofendida	8
Derechos sexuales y reproductivos	1
Derecho al trabajo	1
Total	994

Cuadro 122 Tipos de violación al derecho a la salud

Derecho vulnerado	2009
Obstaculización, restricción o negativa de la atención médica	570
Obstaculización, restricción o negativa en el derecho a la salud	108
Obstaculización o negativa al acceso a los servicios de salud	117

Cuadro 122 Tipos de violación al derecho a la salud (continuación)

Derecho vulnerado	2009
Negativa, restricción u obstaculización a proporcionar atención médica especializada a los pacientes que así lo requieran	86
Negativa, restricción o retardo para que el paciente pueda ser referido a un hospital donde se le pueda brindar el servicio médico que necesita	88
Negativa, restricción u obstaculización para que los pacientes tengan acceso a los servicios de salud especializada	54
Obstaculización, restricción o negativa de brindar información a las personas responsables del paciente respecto de su estado de salud y el tratamiento a seguir	50
Obstaculización, restricción o negativa de medidas de prevención y tratamiento de enfermedades	28
Responsabilidad médica	5
Negligencia médica	51
Ausencia o carencia de personal médico	29
Ausencia de medicamento	45
Obstaculización, restricción o negativa a proporcionar medicamento gratuito a quienes tengan derecho	27
Ausencia o carencia del material o instrumentos necesarios para la prestación del servicio médico	34
Negativa, restricción, obstaculización u omisión para proporcionar atención médica especializada a las personas adultas mayores, conforme a su condición de salud	14
Obstaculización, restricción o negativa a proporcionar atención médica a los grupos en situación de vulnerabilidad	21
Negativa, restricción u obstaculización de atención médica especializada y rehabilitatoria para las personas con discapacidad	7
Obstaculización, restricción o negativa de referir a los pacientes a otro hospital cuando no es posible su atención en el hospital al que se recurrió en primera instancia	8
Ineficacia de medidas para el tratamiento de epidemias	12
Obstaculización, restricción o negativa a proporcionar atención médica eficaz en el tratamiento de la interrupción legal del embarazo de las mujeres que lo soliciten	7
Obstaculización o injerencias arbitrarias en la confidencialidad del diagnóstico, el tratamiento o la rehabilitación de la o el paciente	3
Obstaculización o injerencias arbitrarias en la confidencialidad de la relación médico-paciente	2
Obstaculización, restricción o negativa en el consentimiento informado	3
Violación del derecho al consentimiento informado	1
Total	1 370

DETERMINACIÓN

De las quejas relacionadas con la Secretaría de Salud y tramitadas en la Segunda Visitaduría General, 76.45% se concluyeron por solución durante el trámite, 6.61% por falta de interés por parte del peticionario o peticionaria, 7.8% por no contar con elementos suficientes, 3.43% por no violación y 1% por desistimiento.

Cuadro 123 Quejas concluidas relacionadas con derechos humanos vulnerados por la SSDF, 2009

Derecho vulnerado	Solucionado durante el trámite	Falta de interés	No violación a derechos humanos	Sin elementos suficientes	Desistimiento	Por protección	Recomendación	Conciliación	Total
Derecho a la salud	381	36	21	41	3		24		506
Derechos de las personas privadas de la libertad	172	11	1	9	3	1	10	1	208
Derecho a la integridad personal	5	3		5			1		14
Derecho a la seguridad jurídica	6		4	1					11

Cuadro 123 Quejas concluidas relacionadas con derechos humanos vulnerados por la SSDF, 2009 (continuación)

Derecho vulnerado	Solucionado durante el trámite	Falta de interés	No violación a derechos humanos	Sin elementos suficientes	Desistimiento	Por protección	Recomendación	Conciliación	Total
Derecho a la honra y la dignidad	5			2					7
Derecho de petición y pronta respuesta	7								7
Derecho de igualdad ante la ley y no discriminación									
Derecho a la información	1								1
Derechos de la niñez	1			1					2
Total									756

Durante el año que se informa se emitieron las siguientes recomendaciones:

1. *Recomendación 2/2009. Negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención a la salud materno-infantil.* Esta Recomendación se conformó con siete expedientes de queja presentados entre el 18 de junio de 2007 y el 20 de octubre de 2008. Las y los peticionarios fueron las mismas agraviadas, las madres y esposos de las agraviadas y un diputado.

Las personas agraviadas fueron 11 mujeres embarazadas, dos de las cuales fallecieron (una durante el parto, y la otra, quien por la falta de atención en anestesiología durante la cesárea, sufrió lesión cerebral, falleció 10 meses después); así como los productos de sus embarazos, cinco de los cuales fallecieron antes de nacer y otra falleció a los siete meses de vida.

Las autoridades responsables son la SSDF por medio de la Dirección General de Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.

En todos los expedientes se comprobaron deficiencias en la disponibilidad de recursos materiales y personal médico; en cuatro de ellos se demostró negligencia médica y en otros cuatro se comprobó la omisión en la información de salud y el consentimiento informado. Por lo anterior, los derechos humanos violados fueron el derecho a la vida por negligencia médica, el derecho a la salud por negligencia médica, el derecho a la salud por deficiencias en la disponibilidad de recursos materiales y disponibilidad de personal médico, y el derecho a la salud por omisión en la información a las usuarias del servicio médico y el consentimiento informado.

Del estudio y análisis de los expedientes se emitieron seis puntos recomendatorios: el primero fue la reparación del daño a las personas agraviadas y peticionarias según el caso, tanto por el daño emergente como por el lucro cesante. El segundo, una indemnización a las familias de las personas agraviadas en programas de beneficencia social. El tercero gira en torno a la continuidad al estudio sobre los nosocomios de la red hospitalaria de la SSDF que brindan atención materno-infantil, y reciben el apoyo de la oficina en México de la Organización Mundial de la Salud (OMS). El cuarto será un informe especial público que contendrá los resultados de dicho estudio para que se implementen en el Programa Operativo Anual de 2010. El quinto punto es la solicitud de modificación del formato universal de la Hoja o Carta de Consentimiento Informado. El sexto punto será la solicitud para que la SSDF colabore con la Contraloría Interna de esa misma dependencia y con la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal en la integración de los expedientes que versen sobre la responsabilidad médica profesional de las y los médicos que incurrieron en negligencia médica.

2. *Recomendación 20/2009.* Expedientes acumulados en los que se acreditó mala práctica médica en perjuicio de internos de diversos reclusorios de la ciudad, además de ausencia de infraestructura y de

recursos para brindar una adecuada atención, atribuible a personal de las Unidades Médicas y personal médico de hospitales de la ciudad.

3. *Recomendación 21/2009.* Casos acumulados donde se acreditó una mala práctica médica en perjuicio de diversos usuarios de los servicios de salud de la ciudad, además de ausencia de recursos, infraestructura y materiales para brindar una atención médica idónea.

OTRAS ACTIVIDADES

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal

Personal de la Segunda Visitaduría participó en las mesas de trabajo llevadas a cabo en la sede de esta institución y del Gobierno del Distrito Federal, con motivo de la elaboración del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, para la definición de las actividades prioritarias en 2009 en materia de salud.

Interlocución permanente con funcionarios de la Secretaría de Salud

Personal de la Segunda Visitaduría se reunió con funcionarios de diversos hospitales de la ciudad y de la Secretaría de Salud local, entre los que destacan el Hospital General Xoco y Balbuena, y la Coordinación de Derechos Humanos, con la finalidad de proponer la generación de un mecanismo que permita la referencia ágil y eficiente de las personas privadas de la libertad en los centros de reclusión.

Derecho al debido proceso (Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal)

En este apartado se hace un reporte de las quejas recibidas en la CDHDF por violaciones a los derechos humanos cometidas por servidoras y servidores públicos del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF).

Corresponde al Tribunal instituir, como principio rector de la función judicial, el reconocimiento y el respeto a los derechos humanos establecidos tanto en la legislación nacional como en los instrumentos internacionales que deben aplicarse como ley suprema en México.

El derecho más frecuentemente vulnerado en los procesos jurisdiccionales es el de debido proceso, el cual debe observarse en las instancias procesales con el fin de que todas las personas estén en condiciones de defenderse adecuadamente ante cualquier acto de autoridad que pueda afectarlos.

En 2009 esta Comisión conoció quejas atribuidas a las y los servidores públicos adscritos al TSJDF, 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 de petición, y al derecho a la protección de la familia y a los derechos de la niñez.

Las quejas atribuidas al personal del TSJDF surgen cuando, por alguna circunstancia, las y los peticionarios que se presentan a dirimir ante algún órgano jurisdiccional una controversia civil, familiar o, en su caso, al ser víctimas o procesados en alguna causa penal, opinan que en el desarrollo de sus juicios se presentan situaciones irregulares en las cuales consideran que han sido violados sus derechos humanos.

La Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos (DOCYDH) del TSJDF es el enlace de la CDHDF y a través de ella, en el periodo en que se informa, se ha fortalecido la coordinación interinstitucional con los Juzgados, las Salas, el Servicio Médico Forense (Semefo) y el Centro de Convivencia Familiar Supervisada, entre otras áreas del Tribunal, lo que ha permitido coadyuvar en la atención de las medidas precautorias, solicitudes de informes y oficios de comisión que este organismo envía a las y los servidores públicos del TSJDF para atender debidamente las quejas presentadas por las y los peticionarios.

REGISTRO DE QUEJAS

La CDHDF recibió 231 menciones relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por servidoras y servidores públicos del TSJDF, de las cuales 155 (67.09%) fueron turnadas a la Segunda Visitaduría General para su investigación.

De las 231 menciones registradas en la CDHDF, los juzgados penales registraron un total de 72 menciones, que representa 31.16%; los juzgados familiares 63, que equivale a 27.27%; por su parte, los juzgados civiles 27, es decir, 11.68%; 21 los juzgados de Paz Penal, que equivale a 9.09%; 11 los juzgados de Arrendamiento Inmobiliario, es decir, 4.76%; ocho la Dirección del Servicio Médico Forense, es decir, 3.46%; siete la Dirección del Centro de Convivencia Familiar Supervisada, que representa 3.03%; cuatro el Consejo de la Judicatura, que equivale a 1.73%; una los Juzgados de Paz Civil, que representa 0.43%; una la Primera Sala Penal, equivalente a 0.43%; tres la Jefatura de Seguridad, equivalente a 1.29%; una el Tribunal Superior de Justicia, que representa 0.43%; una la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos, que equivale a 0.43%; una la Cuarta Sala Familiar, es decir, 0.43%; una la Dirección Jurídica, que representa 0.43%, y una la Dirección de Turno de Consignaciones, que representa 0.43 por ciento.

Cuadro 124 Instancias de TSJDF con mayor número de menciones, 2009

Juzgados Penales	Menciones	Juzgados Familiares	Menciones
Juzgado Sexagésimo Penal	5	Juzgado Tercero Familiar	5
Juzgado Sexagésimo Octavo Penal	3	Juzgado Cuarto Familiar	4
Juzgado Décimo Penal	3	Juzgado Décimo Primero Familiar	4
Juzgado Décimo Primero Penal	3	Juzgado Décimo Cuarto Familiar	3
Juzgado Vigésimo Quinto Penal	3		
Juzgado Trigésimo Tercero Penal	3		
Juzgado Quincuagésimo Primero Penal	3		
Juzgados de Arrendamiento Inmobiliario	Menciones	Juzgados de lo Civil	Menciones
Juzgado Trigésimo Octavo de Arrendamiento Inmobiliario	2	Juzgado Cuadragésimo Cuarto Civil	3
Juzgados de Paz Penal	Menciones		
Juzgado Cuadragésimo Primero de Paz Penal	4		

De los datos antes mencionados se desprende que los Juzgados de Primera Instancia Penales recibieron el mayor número de menciones; en los hechos, las y los peticionarios refirieron presuntas situaciones de parcialidad, dilación o falta de información del proceso y falta de cuidado en la integración de la causa penal.

Juzgados de Procesos para Adolescentes

Respecto al rubro de justicia para adolescentes, los juzgados de Procesos de Adolescentes recibieron ocho menciones: dos el Juzgado Tercero de Proceso Escrito de Justicia para Adolescentes; dos el Juzgado Cuarto de Proceso Escrito de Justicia para Adolescentes; dos el Juzgado Séptimo de Proceso Escrito de Justicia para Adolescentes, y dos el Juzgado Segundo de Proceso Escrito de Justicia para Adolescentes. Estas menciones representan 3.89% de las atribuidas al TSJDF; de ellas seis fueron turnadas a la Segunda Visitaduría General, es decir, 75% de las quejas que en este rubro recibió este organismo.

INVESTIGACIONES DE OFICIO

1. Se inició una investigación de oficio por hechos imputables a servidores públicos del TSJDF, relacionada con una nota del periódico *Metro* que narró el caso de una mujer que se encontraba dormida en su

habitación cuando varios hombres ingresaron a su departamento forzando la puerta; de inmediato pensó se trataba de un asalto y corrió a esconderse en el baño, pero no se trataba de un robo sino de un desalojo. La agraviada de 24 años de edad le puso seguro a la puerta y se atrincheró en el baño, mientras 10 cargadores sacaban sus pertenencias al patio de la vecindad, localizada en el número 54 de la calle Santa María la Ribera, en la colonia del mismo nombre.

Al cierre de este informe no se ha localizado a la agraviada, ni tampoco se ha presentado ante el Ministerio Público donde inició la denuncia correspondiente.

2. Se inició un expediente de queja relacionado con la pérdida de documentos originales al interior del Servicio Médico Forense (Semefo) que correspondían a las necropsias de Y.C.C. y F.M.H. En el presente caso, el TSJDF informó que promovió el inicio de una averiguación previa ante la Fiscalía para Servidores Públicos con el número FSP/B/T2/2049/09-09 por el posible delito de ejercicio ilegal del servicio público contra quien resulte responsable, así como un procedimiento administrativo de responsabilidad mediante acuerdo 17-55/2009, emitido por el pleno del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal.

Justicia para adolescentes

Mediante correo electrónico recibido en esta Comisión, el 28 de diciembre de 2009 se informó que en el Juzgado Cuarto de Proceso Oral de Justicia para Adolescentes el trato que se le da a los mismos resulta totalmente violatorio de sus derechos; no se les trata con dignidad ni a los adolescentes ni a sus familias, no hay sillas para la espera de la celebración de las audiencias y suelen ser maltratados por el personal y recibir contestaciones ofensivas o poco cordiales.

MEDIDAS PRECAUTORIAS

En 2009 la CDHDF envió al TSJDF 88 solicitudes de medidas precautorias, de las cuales la Segunda Visitaduría General formuló 34, es decir 38.63%; lo anterior, con el fin de garantizar el reconocimiento y respeto del derecho al debido proceso y a las garantías judiciales de las y los peticionarios y/o agraviados, las cuales están relacionadas con la situación jurídica de la persona procesada o, en su caso, para salvaguardar los derechos de la víctima o la equidad entre las partes en un juicio civil o familiar.

En materia familiar se solicitaron medidas precautorias requiriendo salvaguardar el interés superior de las y los niños 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.

A través de la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos del TSJDF se ha tenido un acercamiento con las y los jueces con el fin de explicar la naturaleza preventiva de estas medidas.

Por lo que hace al rubro de Juzgados de Procesos de Adolescentes no se enviaron medidas precautorias.

Destaca también la medida precautoria solicitada al Semefo para resguardar el derecho a la salud con respecto a la queja presentada por trabajadores de dicho servicio, quienes señalaron que en la nueva sede del Semefo del TSJDF existen diversas anomalías, entre ellas que los extractores de aire no funcionan y, en consecuencia, se penetran olores desagradables; las planchas para practicar las necropsias no cuentan con todos los instrumentos de trabajo y el tamaño de las charolas es muy grande; además, no funcionan bien los trituradores y para colocar los cadáveres en el refrigerante se utiliza un montacarga que los trabajadores no saben utilizar, pues no se les capacitó para ello. Señalaban también que el 30 de diciembre de 2008 se tapó el drenaje provocando una fuga en las tuberías del anfiteatro.

Por lo anterior, se solicitó al Semefo verificar si el edificio contaba con las medidas técnicas, preventivas, correctivas y de seguridad necesarias para mitigar, reducir o evitar los diversos efectos en materia ambiental, por su funcionamiento y, en su caso, se verificara que las descargas residuales de las instalaciones no se derramaran en la vía pública, evitando deteriorar o destruir los servicios básicos como la red de drenaje; y que se determinaran las medidas correctivas y de seguridad para garantizar el bienestar y la seguridad de las y los habitantes y transeúntes de la zona donde se encuentra la sede de Semefo.

Asimismo, se solicitó verificar que las condiciones en las cuales presuntamente se están llevando a cabo las necropsias en el anfiteatro de la nueva sede del Semefo fueran las adecuadas y se cumplieran los requerimientos de seguridad e higiene laboral y se brindara a los trabajadores la capacitación necesaria para el manejo del montacargas. El titular del Semefo dio respuesta a las medidas solicitadas; sin embargo, señaló que ni en México ni en el Distrito Federal existe normatividad para los servicios médicos forenses, por lo cual se apegaron a la normatividad equiparable, por ejemplo, en el uso de suelo se les otorgó el correspondiente al de una funeraria.

El 12 de marzo de 2009, personal de esta Comisión en compañía de funcionarios del TSJDF, realizó un recorrido en las instalaciones, observando que, si bien en general las instalaciones funcionan adecuadamente, desde diciembre de 2008 se han detectado anomalías pero se han ido subsanando. Con respecto a los extractores se señaló que no estuvieron contemplados en el diseño original, pero el Semefo informó que ya se contempló su instalación; en cuanto a los trajes especiales para entrar al refrigerante, ya se adquirieron cuatro, cantidad considerada la adecuada ya que no todo el personal entra al mismo tiempo. Con relación al drenaje, se notificó que el edificio cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales, por ello la descarga al drenaje se realiza de aguas previamente tratadas. Existía un problema con el drenaje de la vía pública, mismo que la autoridad ha informado que ya fue reparado.

La queja se encuentra en trámite con el fin de dar seguimiento a las adecuaciones requeridas en el nuevo edificio de Semefo para subsanar las anomalías referidas por sus trabajadores.

Por otra parte, a través de la Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos del TSJDF se ha tenido un acercamiento con las y los jueces, con el fin de explicar la naturaleza preventiva de estas medidas para solicitar el reconocimiento y la garantía de respeto a los derechos humanos a través de acciones afirmativas que logren una actitud más accesible y comprensible.

VIOLACIONES GRAVES

La Comisión no recibió ninguna mención relacionada con violaciones graves respecto al TSJDF.

Acciones relevantes

En el año que se informa se llevaron a cabo reuniones de trabajo con la directora de Orientación Jurídica y Derechos Humanos, así como algunos recorridos para dar seguimiento a las acciones de carácter estructural que se han detectado en las quejas presentadas contra el TSJDF, mismas que a continuación se refieren:

Con motivo de la remodelación de los túneles de los reclusorios varoniles Sur y Oriente, el TSJDF contempló la propuesta de mejorar la audición y visibilidad del procesado en las rejillas de práctica que actualmente se encuentran limitadas por los cancelos y/o protecciones colocadas por el personal de los juzgados debido a que desde los túneles se percibían malos olores que provocaban incomodidad y problemas de salud tanto en el personal que labora en los juzgados como en las personas asistentes a las audiencias.

Están por concretarse por parte del TSJDF los trabajos necesarios.

- a) Respecto a la queja de un agraviado que fue procesado y privado de la libertad durante más de tres meses, por el hecho de tener el mismo nombre del presunto responsable de una causa de homicidio,

a quien se le siguió un juicio sumario, después de tener que presentar peritajes dactilográficos y de ADN entre otros, se le dictó sentencia declarándolo en libertad por falta de elementos, cuando la juzgadora ya tenía los elementos de prueba suficientes para otorgarle su libertad inmediata al contar con la evidencia necesaria de su identidad. En reunión celebrada el 19 de marzo de 2009 se realizó el análisis jurídico de los hechos que sustentan la violación a derechos de privación ilegal de la libertad y se establecieron los términos para llevar a cabo una conciliación con el TSJDF para otorgarle la reparación del daño correspondiente, proporcionando trabajo al agraviado, y para solicitar por parte del Tribunal a la Dirección Ejecutiva de Sanciones Penales que se corrijan los antecedentes relacionados con el caso.

b) Se solicitó al Consejo de la Judicatura del TSJDF que se iniciaran dos procedimientos disciplinarios –de oficio– con el fin de hacer asequible el procedimiento a los peticionarios que no cuentan con la representación de una o un abogado, y se garantice con ello su derecho a un recurso administrativo de revisión con respecto de la actuación administrativa de las autoridades del TSJDF.

c) Personal de la Comisión asistió a las Mesas Intersectoriales del Derecho de Acceso a la Justicia y del Derecho al Debido Proceso, donde participaron también funcionarios del TSJDF, PGJDF, Defensoría de Oficio, organizaciones de la sociedad civil, entre otras, para dar seguimiento a las acciones y atender el Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal.

DERECHOS VULNERADOS

La CDHDF registró un total de 189 menciones relacionadas con presuntas violaciones cometidas por servidoras y servidores públicos del TSJDF. Entre ellas destacan las siguientes:

Cuadro 125 Menciones de derechos vulnerados por el TSJDF, 2009

Derecho vulnerado	Total
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	78
Derecho a la seguridad jurídica	56
Derechos de la niñez	5
Derecho a la honra y la dignidad	13
Derechos de la víctima o persona ofendida	7
Derecho a una adecuada protección judicial	4
Derecho de petición y pronta respuesta	8
Derecho de igualdad ante la ley y no discriminación	2
Derecho a la integridad personal	5
Derechos de las personas privadas de la libertad	1
Derecho a un medio ambiente sano	1
Derecho a la protección de la familia	1
Derecho a la libertad y seguridad personales	2
Derecho al trabajo	1
Derecho a la salud	1
Derecho a la propiedad privada	1
Derecho a la vivienda	2
Derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica	1
Total	189

De los datos antes mencionados y con respecto al tema de los juzgados de Procesos de Adolescentes, se presentaron tres menciones por el derecho a la honra y a la dignidad, una por el derecho a la igualdad ante la ley y no discriminación, cuatro por el derecho al debido proceso y garantías judiciales, una por lo que hace

al derecho a la integridad personal, tres por los derechos de la niñez y una por el derecho a la seguridad jurídica. Dichas menciones responden a que algunos de las y los peticionarios reportan violaciones a las garantías en la administración de justicia juvenil y malos tratos inferidos por parte de sus operadores.

Las quejas registradas fueron atribuidas a servidoras y servidores públicos del TSJDF, por presuntas violaciones al derecho al debido proceso, al derecho a la seguridad jurídica, a los derechos de la niñez, al derecho a la honra y a la dignidad, al derecho de petición y pronta respuesta, al derecho a una adecuada protección judicial, a los derechos de la víctima o de la persona ofendida, al derecho de igualdad ante la ley y a la no discriminación, así como a los derechos a la protección de la familia, a la propiedad privada, a la salud, a la libertad y seguridad personales, al trabajo y a un medio ambiente sano.

Principalmente, las quejas calificadas por presunta violación al derecho al debido proceso fueron por la obstaculización, restricción o negativa de la información, relacionadas con el hecho de que en algunos casos las y los jueces no proporcionan copia de los expedientes a las y los peticionarios, no les reciben los testigos, no aceptan las pruebas ofrecidas por las partes, no les facilitan el expediente para mejor defensa, no les conceden su derecho a nombrar defensor particular, no les permiten ser asistidos o comunicarse libremente con una o un defensor de oficio y/o intérprete, o que las partes estén presentes en el proceso, entre otras violaciones.

Del total de menciones de derechos humanos, 41.26% corresponde a violaciones al debido proceso y a garantías judiciales. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en sus artículos 14, 17 y 20 Apartados A y B, establece las formalidades esenciales del procedimiento judicial, lo que se denomina “el debido proceso”.

En el Distrito Federal la actuación de las y los jueces del TSJDF se encuadra en las leyes y códigos sustantivos y adjetivos promulgados por el Poder Legislativo 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.

La Convención Americana de Derechos Humanos señala en su artículo 8°, numeral 1, como una de las garantías judiciales que tiene toda persona que:

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 la 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.

Los derechos a la seguridad jurídica representan 29.62 por ciento.

La cifra de los derechos de la niñez se encuentra en concordancia a 23.36% de quejas presentadas contra los juzgados familiares, resultando en la intervención que personal de esta Comisión tiene frecuentemente como observador en las entrevistas sostenidas por las y los jueces con las y los niños cuya custodia y régimen de convivencia, a cargo de su madre o padre, se va a decidir o en los juicios de pensión alimenticia y reconocimiento de paternidad.

Asimismo, se acudió a dos audiencias donde se desahogaron pruebas relacionadas con los juicios de interdicción, uno de ellos con una persona adulta mayor a quien sus familiares pretenden limitar su libertad de administrar su pensión de jubilación y ejercen un presunto maltrato; y el segundo, es el caso de una persona declarada interdicta a quien su madre nombró heredera de un bien inmueble, por lo que sus hermanas y hermano se disputan los cargos de tutor y curador, al parecer, el interés principal es el inmueble y no su hermana que padece de sus facultades mentales.

Como ya se mencionó inciden en el periodo las quejas presentadas por parte de personal adscrito al propio TSJDF, quien manifiesta hechos que constituyen presuntas violaciones al derecho al trabajo o la honra, presentadas dentro del desempeño de sus actividades laborales.

DETERMINACIÓN

Respecto del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, la Segunda Visitaduría General concluyó en 2009, 322 menciones de derechos humanos vulnerados de las cuales 70 fueron por solución durante el trámite (21.73%); 10 por falta de interés (3.10%); 131 por no violación a los derechos humanos (40.68%); 97 por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos (30.12%), seis por desistimiento (1.86%); siete por incompetencia (2.17%); y una por muerte de la parte peticionaria (0.31 por ciento).

CONCILIACIONES

En el año que se informa se llevaron a cabo las siguientes conciliaciones:

1. *Expediente CDHDF/121/07/IZTP/D0068-II*. Se envió propuesta de conciliación a la directora de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal en el que se contempla mejorar la audición y visibilidad del procesado en las rejillas de práctica, que actualmente se encuentran limitadas con los cancelos y/o protecciones colocadas por el personal de los juzgados, debido a percibirse malos olores que provocando incomodidad y problemas de salud tanto en el personal que labora en los juzgados, como en las personas asistentes a las audiencias. Sin embargo, al haber mejorado las condiciones del túnel está por concretarse por parte del Tribunal el retiro o la reinstalación de protecciones con un diseño que permita la visibilidad y audición óptima en las audiencias y la libre comunicación del procesado con el juez, el secretario de Acuerdos, su defensor, intérprete, testigos de cargo y descargo, el desarrollo de los careos. Se informó a esta Comisión que se cuenta con un diseño de rejilla de prácticas, la cual permitirá a los procesados la visibilidad y audición óptima en dichas audiencias y una vez contando con la suficiencia presupuestal, se presentará al pleno del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal para la autorización correspondiente y ejecución de los trabajos por el área encargada.
2. *Expediente CDHDF/122/07/CUAUH/D1743-II*. Con respecto a las quejas presentadas por presuntas violaciones cometidas durante la ejecución de lanzamientos con uso de la fuerza pública y rompimiento de cerraduras, ordenados por jueces civiles o de arrendamiento, se llevaron a cabo reuniones de trabajo en las que el personal de la Segunda Visitaduría presentó ante personal del TSJDF, la SSPDF y la PGJDF el documento de propuesta de lineamientos para la ejecución judicial de lanzamientos en el Distrito Federal, con el fin de dar cumplimiento a las sentencias sin violentar los derechos humanos de las personas afectadas; lo anterior para su estudio, análisis y propuestas por parte de dichas autoridades. Asimismo, se acordó en dicha reunión incluir a la PGJDF en los trabajos de la mesa. Actualmente se cuenta con la versión final del proyecto que la directora de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos enviará al Consejo de la Judicatura para su aprobación y planeación.
3. *Expediente CDHDF/122/07/CUAUH/D3464-II*. En cuanto a la situación de régimen de visitas en el Centro de Convivencia, el presidente del TSJDF envió una circular a las y los magistrados y jueces en materia familiar, para dar difusión al Reglamento que fija las Bases de Organización y Funcionamiento del Centro de Convivencia Familiar Supervisada, ya que había sido poco difundido entre la comunidad formada por los justiciables, litigantes, académicos, investigadores, estudiantes y público en general; para que al momento de fijar algún régimen de visitas y convivencias familiares, en su modalidad de supervisada, así como entregas de menor, donde se utilice alguna de las instalaciones del Centro de Convivencia Familiar Supervisada, se inserte, en sus determinaciones, la fundamentación correspondiente, adicionándole que la misma se llevará a cabo en términos del Reglamento antes señalado.

4. *Expediente CDHDF/121/07/CUAUH/D0351-II*. 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 a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA). Se vulneró el 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 lo cual permitiría informar a esta persona que ya había sido encontrado el cadáver de su hijo, generando en la peticionaria y agraviada un sentimiento de incertidumbre y angustia agudizado 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 la CAPEA que se había encontrado el cadáver pero no cumplió a cabalidad con la obligación de brindar información completa y exhaustiva sobre la media filiación del cadáver, ocasionando que dichas dependencias no lograran identificar que se trataba del hijo de la peticionaria, debido además a la disparidad de criterios con los cuales se registra la media filiación de las personas.

En el caso del Semefo del Distrito Federal, quien a pesar de haberlo señalado a la peticionaria debido a que no está contemplado en su Manual de procedimientos, omitió informarle que su hijo ya se encontraba ahí, además de que no llevó a cabo el reconocimiento e identificación del cadáver por medio de un peritaje en dactiloscopia, aun cuando contaba con los datos de la cartilla militar que había entregado la peticionaria.

Se llevaron a cabo reuniones con las distintas autoridades involucradas en las que se estableció la elaboración del Convenio de Colaboración Interinstitucional para la Búsqueda de Personas Extraviadas y Ausentes. Además, el 14 de mayo de 2009 personal de la Comisión se reunió con la supervisora de Acuerdos Institucionales de la PGJDF con el propósito de proponer que en una próxima reunión a celebrar, pudiera estar presente la persona agraviada en la queja con el propósito de comentarle, por parte de las dependencias participantes, cuáles son las medidas que se llevarán a cabo para lograr un sistema interinstitucional de búsqueda de personas extraviadas y/o ausentes con una base de datos común que permitirá lograr más eficiencia en la búsqueda y localización de personas, así como un manejo más preciso sobre los datos de las personas extraviadas. Esta medida servirá como reparación del daño en beneficio de la persona agraviada, quien en reiteradas ocasiones ha manifestado que promovió la queja con el fin de que las instituciones involucradas garanticen que no volverán a ocurrir los hechos que ella sufrió debido al problema de la ausencia de una base de datos común entre todas las instituciones involucradas en el servicio de registro, búsqueda y localización de personas.

El 2 de junio de 2009, personal de la Comisión acudió en compañía de la peticionaria y agraviada en la presente queja a las instalaciones de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito de la PGJDF para hacer acto de presencia en la reunión llevada a cabo con el propósito de establecer y regular la coordinación interinstitucional para la búsqueda de personas extraviadas y/o ausentes. Estuvieron presentes servidoras y servidores públicos representantes de Locatel, Semefo, Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos (DOCYDH) del TSJDF, CAPEA de la PGJDF, Ecatel y del Programa para la Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas y Ausentes (Odisea) del Estado de México.

La peticionaria exhortó a todas las dependencias presentes, a quienes reconoció el trabajo en coordinación, para que situaciones así no vuelvan a suceder y que no sólo cumplan su trabajo por el sueldo recibido sino que lo realicen con humanidad y se pongan en el lugar de las otras personas, sobre todo en los casos en que se ha perdido a algún familiar; tratándose de un hijo, señaló que “como padres hay que querer, cuidar y proteger a los hijos, no importa la edad que tengan”. Lo anterior logró sensibilizar a las y los servidores públicos presentes, quienes se comprometieron a realizar su mejor esfuerzo para evitar que ocurran situaciones como ésta. La queja fue concluida en junio de 2009.

En el periodo que se informa no se emitieron recomendaciones al TSJDF.

Tercera Visitaduría General

La Tercera Visitaduría General de la CDHDF tuvo a su cargo durante 2009 la atención de las quejas donde se denunciaban hechos violatorios de derechos humanos atribuibles a servidoras y servidores públicos de la Asamblea Legislativa; la Jefatura de Gobierno; las secretarías de Gobierno, de Seguridad Pública, de Transportes y Vialidad, del Medio Ambiente, de Desarrollo Social, de Desarrollo Urbano y Vivienda, de Finanzas, de Obras y Servicios, de Trabajo y Fomento al Empleo, de Protección Civil, de Educación, de Cultura, de Desarrollo Económico y de Turismo; la Consejería Jurídica y de Servicios Legales; la Contraloría General; la Oficialía Mayor; el Tribunal de lo Contencioso Administrativo; la Junta Local de Conciliación y Arbitraje; organismos autónomos; órganos administrativos desconcentrados; organismos descentralizados, y los órganos político-administrativos desconcentrados en cada una de las 16 demarcaciones territoriales en que se divide el Distrito Federal.

Además, en este periodo, la Tercera Visitaduría General atendió quejas en contra de servidoras y servidores públicos de la PGJDF; se trata de casos en los cuales también elementos de la SSPDF aparecieron vinculados en los hechos presuntamente violatorios de derechos humanos. Asimismo se atendieron quejas en contra de servidoras y servidores públicos de la SSDF y el TSJDF.

Con independencia de lo anterior, también se atendieron solicitudes de colaboración que realizaron organismos públicos protectores de derechos humanos de las entidades federativas.

Las quejas recibidas se enmarcan en los dos grandes temas que en 2009 abarcó esta Visitaduría:

- *Seguridad ciudadana*: considera abusos de poder, así como diversos tipos de violencia atribuibles a agentes de las diferentes corporaciones policiales adscritas a la SSPDF.
- *Seguridad humana*: contempla el conjunto de problemáticas que enfrentan quienes habitan y transitan en la ciudad de México en relación con los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

245

Admisibilidad, registro y calificación de las quejas

REGISTRO DE QUEJAS

Durante 2009 se recibieron 2 465 quejas de un total de 8 168 presentadas en la CDHDF, lo que constituye 30.17%. Además, en el mismo periodo esta Visitaduría concluyó un total de 2 461 quejas, 28.46% del total concluidas por la CDHDF durante el mismo año, que fue de 8 645.⁴⁷

QUEJAS EN TRÁMITE

A diciembre de 2009, esta Visitaduría tenía en trámite 1 475 quejas del total de las 3 534 presentadas en la CDHDF, es decir 41.73 por ciento.

CALIFICACIÓN DE QUEJAS

De las 2 465 quejas registradas en la Tercera Visitaduría General en 2009, y una vez realizado el análisis de los hechos expuestos por las y los peticionarios, se procedió a la admisión de 2 277 casos por tratarse de pre-

⁴⁷ Con independencia de la fecha de registro.

suntas violaciones a derechos humanos; esto representa 92.37%. En 89 casos –3.61% de las quejas recibidas– fue necesario solicitar la aclaración de los hechos o aportación de mayores elementos para determinar la presunta violación a derechos humanos; por esa razón, esas quejas fueron calificadas como *pendientes*.

Por otra parte, 2.96% de las quejas recibidas, es decir, 73 casos, no fue investigado por haberse calificado como *improcedencia*; 2.92% restante, 72 quejas, fue canalizado a la instancia correspondiente en virtud de que la CDHDF carecía de competencia legal para intervenir, ya sea por tratarse de conflictos de carácter laboral, o bien, de asuntos de naturaleza jurisdiccional. Además, esta visitaduría brindó orientación jurídica a quienes presentaron esas 72 quejas.

Investigaciones de oficio

Derivado de diversas informaciones difundidas por los medios de comunicación, la Tercera Visitaduría General abrió un total de 26 expedientes en los se que iniciaron investigaciones de oficio durante 2009. A continuación se enumeran dichas investigaciones y se señala el estado que guardan:

Expediente CDHDF/III/122/IZTAC/09/D0476

Se inició la investigación con motivo de una noticia de radio donde se señaló un accidente relacionado con de la Línea 2 del Sistema de Transporte Público Metrobús. El expediente se concluyó porque las autoridades implicadas en la atención del caso realizaron acciones que derivaron en la disminución de los accidentes viales en la zona comprendida por el trazo de la Línea 2 de dicho sistema de transporte.

Expediente CDHDF/III/122/AO/09/D0481

Investigación iniciada en atención a una noticia de radio en la que se refiere la existencia de una fuga de agua en la vía pública. El expediente se concluyó debido a que personal de esta Comisión se cercioró de la reparación de la fuga.

Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/09/D1020

Investigación iniciada por el conocimiento de una gran fuga de agua entre las calles Plan de San Luis esquina con Carpio, en la colonia Santo Tomás. El asunto se concluyó porque la autoridad reparó la fuga.

Expediente: CDHDF/III/122/AZCAP/09/D1167

Investigación iniciada por una presunta violación al derecho a la integridad personal en virtud de que, en diversas notas periodísticas, se informó sobre un grupo de personas en Azcapotzalco (que se oponían a un desalojo) y que fueron agredidas por granaderos, razón por la cual la situación estaba fuera de control. El asunto se concluyó porque la autoridad justificó su acción (orden de desalojo de un juez) y no se acreditó que se haya agredido a los inconformes.

Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/09/D1526

Investigación iniciada en atención al boletín de prensa 56/2009 emitido por esta Comisión, en el que un consejero de este organismo denunció que en los edificios públicos del Gobierno del Distrito Federal y de las 16 delegaciones no hay condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad. El expediente se concluyó con la Recomendación 24/2009 emitida por esta Comisión.



A raíz de una denuncia del consejero Carlos Ríos, la Tercera Visitaduría General inspeccionó las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en las instalaciones de las 16 delegaciones.

Expediente CDHDF/III/122/TLAH/09/D2021

Investigación iniciada por la probable disposición inadecuada de desechos de construcción por parte de las autoridades del Distrito Federal. Estos desechos fueron presuntamente depositados en sitios no autorizados para ello, como son el suelo de conservación y zonas de humedales. El asunto se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/121/CUAUH/09/D2029

Investigación iniciada debido a que presuntamente, elementos del Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) de la SSPDF no brindaron asistencia médica a una persona en situación de calle. El asunto se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/09/D2332

Investigación iniciada en atención a una nota periodística que señaló la solicitud de auxilio de una ambulancia del ERUM, misma que nunca llegó para atender a una persona que había sido asaltada, golpeada y violada. El expediente se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/122/VC/09/D2589

Investigación iniciada debido a una nota radiofónica que se informó que granaderos de la SSPDF dispersaron una marcha de comerciantes en Calzada de la Viga. El asunto se concluyó por falta de elementos, pues no se encontró registro de dicha movilización.

Expediente CDHDF/III/122/MHGO/09/D2847

Investigación iniciada con motivo de una nota de radio donde se informó que hubo lesionados después de un intento de desalojo en donde se enfrentaron habitantes de un predio ubicado en la colonia Escandón y

elementos de la SSPDF. El expediente se concluyó porque, después del análisis de las constancias que obran en el expediente, esta Comisión no contó con elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos.

Expediente CDHDF/III/122/VC/09/D3799

Investigación iniciada por hechos denunciados mediante una llamada anónima en la que se señalaba que en una calle de la delegación Venustiano Carranza se encontraba un grupo de personas a las afueras de un predio, y se indicó pretendía desocupar a la fuerza a las y los habitantes del inmueble. A pesar de haber solicitado apoyo a dicha delegación y a la SSPDF, presuntamente no fue atendida la petición de auxilio. El expediente se concluyó porque se constató que en el lugar se encontraban elementos de la policía pero éstos no incidieron en una afectación o vulneración a los derechos humanos.

Expediente CDHDF/III/122/VC/09/D3897

Investigación iniciada en atención a un correo electrónico enviado a esta Comisión en el que se manifestaba que una persona había sido agredida por varios policías en la calzada Ignacio Zaragoza, estando presentes su esposa y su niño pequeño. El expediente se concluyó debido a las evidencias recabadas que dan cuenta de que el incidente materia de la denuncia se debió al cumplimiento de las labores propias de un elemento de la SSPDF para atender las necesidades de seguridad y operación de una institución bancaria. Por su parte, aportaciones testimoniales refieren que la intervención del policía no incidió en afectaciones a la integridad personal de persona alguna.

Expediente CDHDF/III/121/CUAU/09/D3969

Investigación iniciada con motivo de notas periodísticas que denunciaba que una profesora de música murió al ser atropellada por una grúa de la SSPDF. El expediente se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/09/D4590

Investigación iniciada debido a un accidente vial donde una persona resultó muerta y otra lesionada de gravedad; al parecer una patrulla de la SSPDF les cerró el paso cuando los afectados viajaban en una motocicleta. El expediente se concluyó por imposibilidad para continuar la investigación como protección de las víctimas.

Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/09/D4595

Investigación iniciada por un escrito recibido por correo electrónico donde se señalaba que elementos del cuerpo de granaderos habían sido arrestados por “no meter remisiones”, pero agregaban que durante su servicio éstos no encontraron anomalías que ameritaran remisiones. Se formularon medidas precautorias a la SSPDF. El asunto se concluyó debido a que no se encontraron elementos suficientes para acreditar violación a los derechos humanos.

Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/09/D5147

Investigación iniciada debido a las presuntas agresiones que sufrieron varias personas durante su manifestación en el Monumento a la Revolución. El expediente se encuentra en trámite.



La Tercera Visitaduría inició una investigación por presuntas agresiones a manifestantes de los 400 pueblos en el Monumento a la Revolución.

Expediente CDHDF/III/121/CUAUH/09/D5307

Elementos de la SSPDF, al ir circulando por el carril confinado del Metrobús, atropellaron a una persona sin que presuntamente se detuvieran a prestar auxilio; tampoco lo hizo otra patrulla que circulaba detrás. Se inició investigación en la otrora Unidad de Asuntos Internos de la misma Secretaría y se presentó denuncia penal ante la Fiscalía Especial para Servidores Públicos. El expediente fue concluido por haberse solucionado durante el trámite.

Expediente CDHDF/III/122/TLAH/09/D5556

Esta Comisión inició la presente investigación después de haber realizado un recorrido en diversos predios del pueblo de San Francisco Tlaltenco, en la delegación Tláhuac, donde se observaron irregularidades tras el inicio de las obras de la línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro. Además, en las entrevistas realizadas las y los habitantes de la zona denunciaron diversas violaciones a sus derechos humanos cometidas por servidoras y servidores públicos adscritos a la delegación Tláhuac, al Sistema de Transporte Colectivo Metro y por elementos de la SSPDF. El expediente se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/121/AO/09/D6352

Investigación iniciada con base en una nota periodística que señalaba que un civil había muerto en un campo de práctica de tiro de la SSPDF y que, de acuerdo con el resultado de las primeras pruebas periciales, dicha persona no había accionado algún arma de fuego, por lo que se presumía un homicidio. El expediente se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/122/XOCH/09/D6433

Investigación iniciada debido a que en una nota periodística se señalaba que: “La Cofepris difundió un comunicado en el que reportó presencia de bacterias de origen fecal en 8% de las muestras de agua potable

tomadas en junio en Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta.” El expediente se encuentra en trámite. Se está en espera de que el Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACM) envíe los resultados de los análisis efectuados a las muestras de agua que conjuntamente tomaron la UNAM y la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris) en las referidas delegaciones.

Expediente CDHDF/III/122/GAM/09/D6434

Investigación iniciada debido a que mediante una nota de radio esta Comisión tuvo conocimiento de que vecinos de Zacatenco denunciaron que uno de los canales del Río de los Remedios se dañó, por lo que era inminente un desbordamiento. El expediente se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/122/AO/09/D6823

Investigación iniciada debido a que se publicó en diversos medios de comunicación que en la colonia Barrio Norte de la delegación Álvaro Obregón se abrió un socavón de 12 metros de profundidad, siete viviendas fueron clausuradas. Los afectados refirieron que la delegación no les había informado cuándo podrían regresar a sus viviendas, generándoles incertidumbre e incomodidad. A solicitud de esta Comisión, la delegación informó que se otorgaron apoyos a las personas afectadas y se llevaron a cabo reuniones de trabajo. Se evaluaron las condiciones de riesgo, por lo que se realizaron evacuaciones para salvaguardar la integridad física de las personas. Todas las familias regresaron a sus viviendas, excepto una debido a que en la suya es necesario realizar obras de estabilización. El expediente continúa en trámite.

Expediente CDHDF/III/122/COY/09/D6980

Investigación iniciada en atención a una noticia de radio que refería una fuga de agua en la avenida División del Norte, colonia Xotepingo, delegación Coyoacán. El expediente se concluyó en atención a que se recibió información en el sentido de que la falla había sido reparada por el SACM.

Expediente CDHDF/III/122/GAM/09/D7969

Se inició la investigación en razón de una nota de radio que difundía la existencia de una movilización de un grupo aproximado de 35 vecinos en el Eje 3 Oriente, quienes llevaban 15 días sin el suministro de agua. Se envió una solicitud de medidas precautorias al SACM. En respuesta, esa autoridad informó que el suministro de agua potable ya se había regularizado en la zona. El expediente se encuentra en vías de concluirse, previa verificación con los vecinos de haberse restablecido el servicio.

Expediente CDHDF/III/122/CUAUH/09/D8048

Se inició investigación debido a que se tuvo conocimiento, mediante una nota de radio, de que varias personas (entre ellas un menor de tres años) habían sido detenidas por oponerse a la colocación de un candado vehicular por parte de elementos de la SSPDF. El expediente se encuentra en trámite.

Expediente CDHDF/III/122/VC/09/D8049

Se inició investigación debido a que se recibió un correo electrónico anónimo que denunciaba que patrulleros en la zona de San Pablo-Merced estaban amenazando y secuestrando a las personas que transitaban por el lugar. En atención a la gravedad de lo denunciado, se enviaron medidas precautorias para garantizar

que las y los habitantes o transeúntes de la zona no fueran víctimas de delito. El asunto se está investigando; continúa en trámite.

Medidas precautorias

La Tercera Visitaduría General emitió un total de 587 medidas precautorias durante 2009, en atención a la gravedad de los casos planteados y a la necesidad de evitar la consumación irreparable de violaciones a los derechos humanos. Del total de las medidas precautorias emitidas, 183 fueron dirigidas a la SSPDF y 404 al resto de las autoridades, entre las que se encuentran: 146 dirigidas a las delegaciones del Distrito Federal, 46 dirigidas a la Secretaría del Medio Ambiente (SMADF), 43 a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales (CJSL), 29 a la Secretaría de Gobierno (SGDF), 28 a la PGJDF, 25 a la Secretaría de Transportes y Vialidad (Setran) y 21 a la SSDF.

En el cuadro 126 se desglosan las medidas precautorias generadas por esta visitaduría. Cabe señalar que en muchos de los casos fue necesario dirigir las medidas precautorias a dos o más autoridades.

Cuadro 126 Medidas precautorias emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2009

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Secretaría de Gobierno	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Norte	2
	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	2
	Dirección del Reclusorio Preventivo Varonil Sur	1
	Subsecretaría de Sistema Penitenciario	3
	Dirección Ejecutiva de Tratamiento a Menores	1
	Secretaría de Gobierno	6
	Subsecretaría de Gobierno	6
	Dirección General de Programas Delegacionales y Reordenamiento de la Vía Pública	7
	Dirección Ejecutiva de Seguridad Penitenciaria	1
Total		29
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Dirección General de Derechos Humanos	25
	Procuraduría General de Justicia	2
	Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia IZP-8	1
Total		28
Secretaría de Salud	Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias	1
	Secretaría de Salud	3
	Unidad Médica del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente	2
	Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Médicos en Reclusorios	4
	Hospital General Xoco	1
	Dirección de Servicios Médicos Legales y de Reclusorios	1
	Coordinación de Servicios Médicos Legales y de Reclusorios	3
	Subsecretaría de Servicios Médicos e Insumos	1
	Dirección de Servicios Médicos Legales	1
	Dirección de Atención Hospitalaria	1
	Dirección General de Vinculación y Enlace	2
	Jurisdicción Sanitaria Xochimilco	1
Total		21

Cuadro 126 Medidas precautorias emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2009 (continuación)

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Secretaría de Seguridad Pública	Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos	176
	Secretaría de Seguridad Pública	1
	Caja de Previsión de la Policía Auxiliar (Caprepa)	4
	Dirección General del Honorable Cuerpo de Bomberos	1
	Caja de Previsión de la Policía Preventiva (Caprepoli)	1
Total		183
Delegaciones	Jefatura Delegacional en Álvaro Obregón	13
	Jefatura Delegacional en Azcapotzalco	5
	Jefatura Delegacional en Benito Juárez	8
	Jefatura Delegacional en Coyoacán	7
	Jefatura Delegacional en Cuajimalpa de Morelos	4
	Jefatura Delegacional en Cuauhtémoc	14
	Jefatura Delegacional en Gustavo A. Madero	16
	Jefatura Delegacional en Iztacalco	4
	Jefatura Delegacional en Iztapalapa	16
	Jefatura Delegacional en La Magdalena Contreras	5
	Jefatura Delegacional en Miguel Hidalgo	3
	Jefatura Delegacional en Milpa Alta	1
	Jefatura Delegacional en Tláhuac	12
	Jefatura Delegacional en Tlalpan	15
	Jefatura Delegacional en Venustiano Carranza	10
	Jefatura Delegacional en Xochimilco	13
Total		146
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	Dirección de Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	35
	Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica	6
	Dirección General del Registro Civil	1
	Subdirección de Asistencia Jurídica, Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario	1
Total		43
Tribunal Superior de Justicia	Dirección de Orientación Ciudadana y Derechos Humanos	3
	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	1
Total		4
Secretaría del Medio Ambiente	Dirección General del Sistema de Aguas de la Ciudad de México	42
	Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial	2
	Dirección Ejecutiva de Vigilancia Ambiental	2
Total		46
Secretaría de Desarrollo Social	Instituto de Asistencia e Integración Social	9
	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF)	1
	Instituto del Deporte	2
	Centro de Asistencia e Integración Social Plaza del Estudiante	1
Total		13
Secretaría de Transportes y Vialidad	Sistema de Transporte Colectivo STC Metro	12
	Secretaría de Transportes y Vialidad	5
	Dirección Jurídica	6
	Dirección General de Regulación al Transporte	1
	Gerencia de Seguridad Institucional del Sistema de Transporte Colectivo	1
Total		25

Cuadro 126 Medidas precautorias emitidas por la Tercera Visitaduría General, 2009 (continuación)

Autoridad genérica	Autoridad específica	Total
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	Instituto de Vivienda	11
	Dirección de Asuntos Jurídicos del Instituto de Vivienda	1
	Dirección de Integración y Seguimiento a la Demanda del Instituto de Vivienda	1
Total		13
Secretaría de Obras y Servicios	Secretaría de Obras y Servicios	7
	Dirección General del Proyecto Metro	1
	Dirección General de Obras Públicas	1
Total		9
Secretaría de Protección Civil	Secretaría de Protección Civil	4
	Dirección General de Prevención	1
Total		5
Jefatura de Gobierno	Jefatura de Gobierno	1
	Junta de Asistencia Privada	1
Total		2
Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	Procuraduría de la Defensa del Trabajo	5
Total		5
Contraloría General	Contraloría General	3
	Dirección General de Contralorías Internas	1
Total		4
Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	Secretaría de Cultura de la Ciudad de México	2
Total		2
Organismos autónomos	Instituto Electoral del Distrito Federal	1
Total		1
Secretaría de Finanzas	Secretaría de Finanzas	2
Total		2
Secretaría de Educación	Dirección Jurídica del Instituto de Educación Media Superior	3
	Instituto de Educación Media Superior	1
Total		4
Secretaría de Desarrollo Económico	Dirección General de la Central de Abasto de la Ciudad de México	1
Total		1
Secretaría de Turismo	Secretaría de Turismo	1
Total		1
Total general		587

Autoridades presuntamente responsables

En el total de las quejas registradas en la Tercera Visitaduría General, se hicieron 2 663 menciones de autoridades presuntamente violadoras de derechos. De acuerdo con las denuncias presentadas por las y los peticionarios, las autoridades que recibieron un mayor número de menciones fueron la Secretaría de Seguridad Pública, con 817 menciones, y las delegaciones del Distrito Federal en su conjunto, que recibieron 564 menciones. La CJSL, en tercer lugar, recibió un total de 253 menciones. Le siguen la PGJDF, con 173 menciones; la Setravi, con 166 menciones; y la SMADF, con 156 menciones. En el cuadro 126 se muestran las menciones por autoridad:

Cuadro 127 Menciones por autoridad

Ámbito	Autoridad genérica	Menciones	%
Centralizado	Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	817	30.7
	Consejería Jurídica y de Servicios Legales	253	9.5
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	173	6.5
	Secretaría de Transportes y Vialidad	166	6.2
	Secretaría del Medio Ambiente	156	5.9
	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	100	3.8
	Secretaría de Finanzas	88	3.3
	Secretaría de Desarrollo Social	74	2.8
	Secretaría de Gobierno	50	1.9
	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	45	1.7
	Contraloría General	24	0.9
	Secretaría de Obras y Servicios	21	0.8
	Jefatura de Gobierno	16	0.6
	Secretaría de Educación	14	0.5
	Secretaría de Desarrollo Económico	13	0.5
	Secretaría de Salud	12	0.5
	Oficialía Mayor	10	0.4
	Secretaría de Cultura	7	0.3
	Secretaría de Protección Civil	5	0.2
	Secretaría de Turismo	4	0.2
Delegaciones	Delegaciones	564	21.2
Organismos autónomos	Junta Local de Conciliación y Arbitraje	28	1.1
	Organismos autónomos	9	0.3
Tribunal de lo Contencioso Administrativo	Tribunal de lo Contencioso Administrativo	2	0.1
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	9	0.3
Asamblea Legislativa del Distrito Federal	Asamblea Legislativa del Distrito Federal	3	0.1
Total de menciones		2 663	100

Derechos humanos presuntamente violados

Durante 2009 las quejas tramitadas por la Tercera Visitaduría General sumaron un total de 2 983 agravios implicando la presunta violación de 36 derechos. El derecho humano señalado como vulnerado en mayor número de ocasiones es el derecho a la seguridad jurídica, mencionado 1 572 veces, lo cual corresponde a 52.69%; es decir, más de la mitad del total. Este porcentaje tan elevado se explica principalmente porque el derecho en cuestión contiene la obligación de que todo acto de autoridad sea acorde con las leyes, por lo que existe una estrecha correlación entre la violación a derechos humanos y el incumplimiento de las leyes.

Los 35 derechos restantes señalados como vulnerados se encuentran distribuidos en menores porcentajes. Los que le siguen por el número de menciones son: el derecho a la integridad personal con 8.34% (249 menciones), seguido del derecho de petición y pronta respuesta con 5.68% (170 menciones), el derecho a la libertad y seguridad personales con 5.06% (151 menciones), y el derecho al debido proceso y garantías judiciales con 3.72% (111 menciones).

Destaca que la presunta violación al derecho al agua fue mencionada en 110 ocasiones, situación que resulta preocupante dada la necesidad del líquido para la vida.

Cuadro 128 Menciones de derechos presuntamente vulnerados, 2009

Derecho genérico	Menciones	%
Derecho a la seguridad jurídica	1 572	52.7
Derecho a la integridad personal	249	8.3
Derecho de petición y pronta respuesta	170	5.7
Derecho a la libertad y seguridad personales	151	5.1
Derecho al debido proceso y garantías judiciales	111	3.7
Derecho al agua	110	3.7
Derecho a la honra y a la dignidad	101	3.4
Derecho a una adecuada protección judicial	85	2.8
Derecho a un nivel de vida adecuado	62	2.1
Derecho al trabajo	58	1.9
Derecho a la salud	56	1.9
Derechos de la víctima o persona ofendida	47	1.6
Derecho a un medio ambiente sano	36	1.2
Derecho a la protección de las personas con discapacidad	24	0.8
Derecho a la vivienda	22	0.7
Derecho a la propiedad privada	13	0.4
Derechos de las personas privadas de la libertad	12	0.4
Derechos de la niñez	12	0.4
Derecho de igualdad ante la ley y no discriminación	12	0.4
Derechos de las personas indígenas	12	0.4
Derecho a una vida libre de violencia	11	0.4
Derecho a la información	10	0.3
Derecho a la libertad de pensamiento y de expresión	8	0.3
Derecho de circulación y residencia	6	0.2
Derecho de reunión	6	0.2
Derecho a la protección de las personas adultas mayores	5	0.2
Derecho a la vida	5	0.2
Derecho a los beneficios de la cultura	4	0.1
Derecho a la intimidad	3	0.1
Derecho a la educación	2	0.1
Derecho a la protección de la familia	2	0.1
Derecho a defender los derechos humanos	2	0.1
Derechos humanos de las mujeres	1	0
Derecho a la alimentación	1	0
Derechos de libertad de conciencia y de religión	1	0
Derecho de asociación	1	0
Total	2 983	100

Análisis estructural de las quejas: núcleos problemáticos

Entre los núcleos problemáticos, la Tercera Visitaduría General destaca los siguientes:

POLÍTICA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Como pudo verse en páginas anteriores, la violación al derecho a la integridad personal tuvo 249 menciones en los casos tramitados por la Tercera Visitaduría General, siendo la que más menciones tiene después del

derecho a la seguridad jurídica. Por otro lado, destaca el hecho de que una gran parte de las quejas en contra de la SSPDF por la violación de éste y otros derechos haya sido presentada por policías de la misma.

Dicha Secretaría muestra un avance expresado “en un esfuerzo por realizar mejoras sustantivas en diversos campos de la función policial y de las condiciones en las que trabajan las y los agentes de las distintas corporaciones que conforman la Policía del Distrito Federal.” Tal es el caso de la formación y capacitación, que:

encuentra en el Instituto Técnico de Formación Policial un importante impulso, con miras a consolidar un plan de estudios integral que coadyuve con la transformación de la policía hacia un modelo de mayor proximidad con las y los ciudadanos.

También es notable el esfuerzo por hacer un conjunto de manuales y protocolos que, de llegar este esfuerzo a buen puerto, contribuirán a la formalización de las actividades que realiza la policía, otorgando certeza a las y los agentes de las corporaciones, pero, de modo fundamental, a la ciudadanía.

Sin embargo, resulta necesario reconocer que aún hace falta hacer más. Los resultados de este informe dan cuenta de lagunas legales, prácticas deficientes y una percepción en las y los agentes de la policía que sugiere, al menos, problemas relacionados con la discrecionalidad con la que trabajan los jefes policiales y con la presencia, real o imaginaria, de grupos de poder dentro de la organización que determinan prácticas ilegales que deben ser investigadas y, en su caso, erradicadas.⁴⁸

DERECHO A LA VIVIENDA

La Tercera Visitaduría General recibió durante 2009 un importante número de quejas relacionadas con el derecho a la vivienda. Como se mencionó antes, en 22 ocasiones el derecho a la vivienda fue mencionado como el derecho presuntamente violado. Sin embargo, en las menciones de otros derechos vulnerados, como el derecho a la seguridad jurídica, también se encuentran casos relacionados con el acceso a una vivienda digna.

Como puede verse en el cuadro 128, de las 100 ocasiones en que se mencionó a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (Seduvi), 24 señalaban diversas áreas del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (Invi).

Cuadro 129 Desglose de menciones de autoridad en el caso de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, 2009

Autoridad genérica	Autoridad específica	Menciones
Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	Dirección de Asuntos Jurídicos del Instituto de Vivienda	13
	Dirección de Integración y Seguimiento a la Demanda del Instituto de Vivienda	5
	Dirección General del Instituto de Vivienda	6
	Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	4
	Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	1
	Dirección de Mejoramiento de Vivienda del Instituto de Vivienda	2

A raíz de las quejas recibidas durante 2009 se pudo constatar que la escasez de vivienda, así como la especulación con la misma, generan en esta ciudad grandes problemas con los llamados *asentamientos irregulares*, ya que muchos de ellos se encuentran en zonas de riesgo y muchos otros en áreas naturales protegidas (ANP). Esto último provoca afectaciones al suelo de conservación, a la captación de agua en los mantos acuíferos y, por consiguiente, al medio ambiente.

⁴⁸ CDHDF, *Informe especial sobre los derechos humanos de las y los agentes de las corporaciones de policía de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal 2009*, México, CDHDF, 2009, p. 149.

DERECHO AL AGUA

Entre las quejas recibidas se ha señalado en 110 ocasiones el derecho al agua como el presuntamente violado. Por otro lado, de las 156 quejas recibidas en contra de la Secretaría del Medio Ambiente, 87.82% se refiere al SACM –dependiente de dicha Secretaría–, como la autoridad presuntamente violatoria. La cantidad ha ido en aumento; como puede verse en el cuadro 129, en 2008 se mencionó 94 veces a dicha autoridad y en 2009 la cifra aumentó a 137.

Cuadro 130 Menciones de la autoridad en el caso de la Dirección General del Sistema de Aguas de la Ciudad de México, comparativo 2008-2009

Autoridad genérica	Autoridad específica	Menciones	
Secretaría del Medio Ambiente	Dirección General del Sistema de Aguas de la Ciudad de México	2008	2009
		94	137

Problemas en el trámite de quejas

La Tercera Visitaduría General enfrentó problemas en el trámite de las quejas a causa de actitudes negativas de las autoridades señaladas por las y los peticionarios como presuntas responsables, entre ellas la Setravi concretamente y sobre todo su Dirección Jurídica; la SSPDF; la CJSL, y las delegaciones Gustavo A. Madero, Iztacalco, Azcapotzalco y Tlalpan. Casi hasta mediados de 2009 el Invi había estado siendo omiso al atender las solicitudes formuladas por la CDHDF; sin embargo, esa actitud ha ido cambiando favorablemente de manera paulatina.

En lo que se refiere a las dos secretarías, la problemática radicó en la falta de respuestas, el retraso en la rendición de informes o las respuestas incompletas o inadecuadas, y la omisión en la atención de los puntos petitorios, incluso de medidas precautorias. La Dirección Jurídica de la Setravi, además, ha mostrado poca voluntad en la solución de fondo de los asuntos.

La Tercera Visitaduría General tiene dentro de sus facultades la de conocer asuntos relacionados con la presunta violación al derecho a 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 las y los agraviados en su derecho al trabajo. En la investigación de tales casos, la CJSL, en sus oficios de respuesta a las solicitudes de información, se negó a atender éstas con el argumento de que la CDHDF carece de competencia para conocer de 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. El mismo problema se ha tenido con la SSPDF.

En cuanto a las delegaciones, ha sido constante la falta de respuesta por lo que se refiere a la delegación Iztacalco y la omisión de respuestas en tiempo por parte de las delegaciones Azcapotzalco y Xochimilco (incluso se ha iniciado un procedimiento administrativo contra servidores públicos de esta delegación por la falta de respuestas). Por su parte, las delegaciones Tlalpan y Gustavo A. Madero han sido omisas en la atención oportuna de varias quejas.

En otro tema, un problema que involucra a la mayoría de las autoridades con las cuales la Tercera Visitaduría General trató las quejas sobre presuntas violaciones a los derechos humanos, es la falta de enlaces eficaces, pues los existentes en ocasiones presentan las siguientes características: no cuentan con poder de decisión (tengan o no las facultades de ley); no se comprometen con el respeto pleno a los derechos humanos de quienes habitan y transitan en el Distrito Federal; carecen de sensibilidad hacia los problemas planteados

por las y los peticionarios; y algunos desconocen el tema de derechos humanos, la competencia y atribuciones de la CDHDF, 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.

En otro orden de ideas, cabe reconocer el esfuerzo realizado por diversas autoridades de la Secretaría de Finanzas, pues gracias a su actitud permanentemente positiva para con la CDHDF se ha agilizado de manera notoria la atención de las quejas y la solución de las problemáticas expuestas por las y los peticionarios.

Casos paradigmáticos

VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS POBLACIONES CALLEJERAS

La grave violación a los derechos humanos de quienes forman parte de esas poblaciones se hizo patente a raíz de un operativo policiaco realizado en el *anexo* denominado Los elegidos de Dios, donde se descubrió que mantenían en condiciones de explotación laboral y sexual a más de 100 personas; muchas de ellas habían sido privadas de la libertad por sobrevivir en el espacio público. La Tercera Visitaduría General continúa con una investigación relacionada con la remisión involuntaria de personas en situación de calle a *albergues* o centros de rehabilitación para personas con adicciones.

HUNDIMIENTO DEL TERRENO EN LA COLONIA NÁPOLES

El 13 de mayo de 2009, cerca de las 18:20 horas, se registró un hundimiento de tierra de aproximadamente 50 metros de profundidad, en la esquina que forman las calles de Chicago y avenida del Parque en la colonia Nápoles. El hundimiento ocurrió en el extremo sur poniente de la *megatorre* de 19 pisos, denominada Torre WTC que se encuentra en construcción.

Este organismo solicitó la atención de medidas precautorias al director general de Prevención de la Secretaría de Protección Civil. Dicha autoridad rindió un informe del cual, además de otras documentaciones, se desprendió que la autoridad estaba llevando a cabo acciones para reparar los daños y afectaciones sufridas por las viviendas de la zona a consecuencia de la obra de construcción. Sin embargo, este caso muestra de forma paradigmática la problemática relacionada con la sobreexplotación de los mantos acuíferos, la cual ha generado diversos hundimientos en el Distrito Federal.

CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA 12 DEL METRO Y OTROS PROYECTOS URBANÍSTICOS EN TLÁHUAC

Durante 2009 esta Comisión recibió diversas quejas de vecinos del pueblo de San Francisco Tlaltenco, en la delegación Tláhuac; asimismo, inició una investigación de oficio por hechos relacionados con la construcción de la línea 12 del Metro. Entre otras diligencias de investigación, el presidente y visitadoras y visita-

La Tercera Visitaduría realizó diversos recorridos por las zonas afectadas por la construcción de la Línea 12 del Metro.



dores de esta Comisión han realizado diversos recorridos en los llamados polígonos I, II y III de dicho pueblo; además, han entrevistado a habitantes de la zona. Entre los derechos presuntamente violados se encuentran el derecho a la seguridad jurídica, a la propiedad privada, a la vivienda, los derechos de las personas indígenas, el derecho a un medio ambiente sano, al agua, y a la honra y a la dignidad.

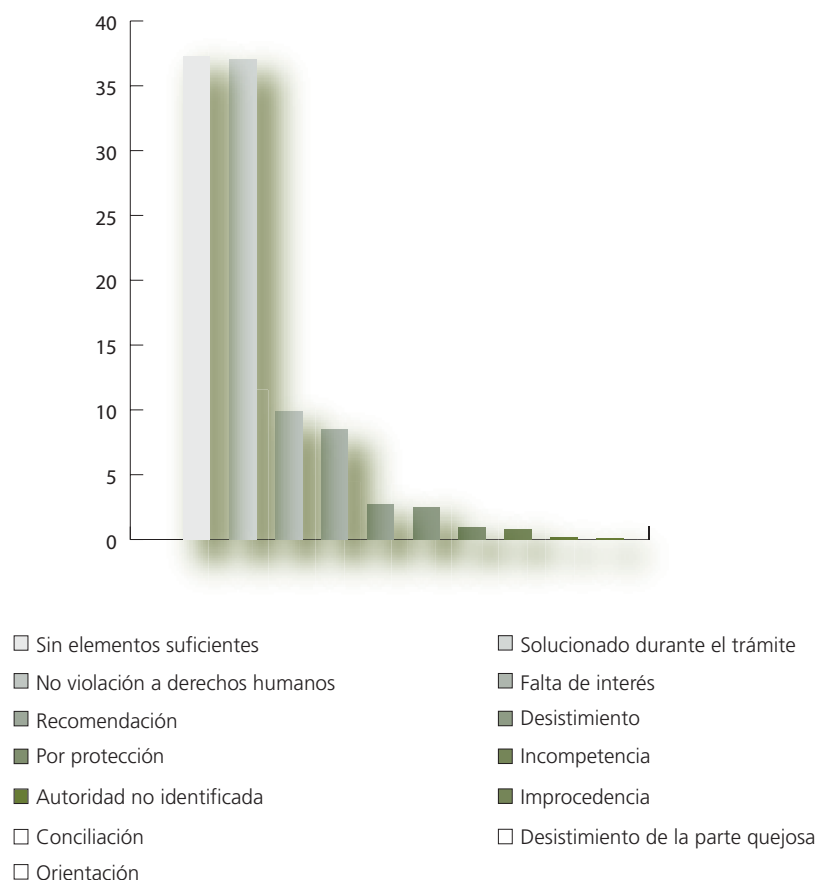
Análisis de las causas de conclusión

Durante 2009 la Tercera Visitaduría General concluyó un total de 2 461 expedientes de queja, de los cuales 70 se concluyeron por incompetencia, 71 por improcedencia y 39 por falta de interés de la parte peticionaria. El resto de los expedientes concluidos, es decir 2 277, se trata de quejas calificadas como presuntamente violatorias de derechos humanos.

Los 2 277 expedientes de quejas integrados con hechos presuntamente violatorios fueron calificados con supuestas violaciones a uno, dos o más derechos humanos. Durante 2009 se concluyeron 3 027 denuncias de violaciones a derechos humanos, todas ellas dentro de los 2 277 expedientes citados anteriormente.

De las 3 027 denuncias concluidas, 1 120 fueron por haberse solucionado durante el trámite, 1 130 por no contar con elementos suficientes para acreditar la violación a derechos humanos, 299 porque se trataron de hechos no violatorios de derechos humanos, 256 por falta de interés de la parte demandante, 81 por haberse emitido una Recomendación, 78 por desistimiento, 28 por protección, 25 por incompetencia, cuatro por improcedencia, cuatro también por no haberse identificado a la autoridad, una por orientación y una por conciliación.

Gráfico 29 Porcentajes de las causales de conclusión en los expedientes calificados como presuntamente violatorios de derechos humanos, 2009



Cuadro 131 Porcentajes de las causales de conclusión en los expedientes calificados como presuntamente violatorios de derechos humanos, 2009

Tipo de conclusión de las quejas	%
Sin elementos suficientes	37.3
Solucionado durante el trámite	37
No violación a derechos humanos	9.9
Falta de interés	8.5
Recomendación	2.7
Desistimiento	2.5
Por protección	0.9
Incompetencia	0.8
Autoridad no identificada	0.1
Improcedencia	0.1
Conciliación	0
Desistimiento de la parte quejosa	0
Orientación	0
Total general	100

Recursos ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos

En la Tercera Visitaduría General se tramitaron durante 2009 los siguientes recursos:

Cuadro 132 Recursos de queja o impugnación ante la CNDH, 2009

Expediente	Recurso	Determinación de la CNDH
CDHDF/121/06/CUAUH/D6711-III	Recurso de queja	Desechado
CDHDF/121/07/CUAUH/D4123-III	Recurso de queja	Desechado
CDHDF/121/07/GAM/04565-III	Recurso de queja	Desechado
CDHDF/III/121/XOCH/08/D7013	Recurso de queja	Desechado
CDHDF/III/121/GAM/08/D7354	Recurso de queja	Desechado
CDHDF/III/121/07/COY/D3438-III	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/CUAJ/08/D5543	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/122/MHGO/08/D0814	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/TLAL/08/N6716	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/COY/09/D1129	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/CUAUH/09/D1552	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/TLAL/09/D1513	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/IJTAC/09/D2821	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/122/05/CUAUH/D7875	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/122/MA/08/N1307	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/MHGO/08/D6745	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/III/121/07/CUAUH/D7476-III	Recurso de impugnación	Desechado
CDHDF/121/07/CUAUH/D7316	Recurso de queja	Desechado ⁴⁹
CDHDF/121/02/CUAUH/D2625	Recurso de impugnación	En trámite
CDHDF/III/121/CUAUH/09/D3322-III	Recurso de queja	Desechado

⁴⁹ Este recurso se recibió directamente en la CNDH, la cual solamente notificó a la CDHDF su determinación de desecharlo sin solicitar de manera formal ningún tipo de informe al respecto.

Recomendaciones

Durante 2009 se emitieron las siguientes recomendaciones:

- 3/2009, dirigida a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, la Secretaría de Finanzas, la Secretaría de Transportes y Vialidad, el Instituto de Vivienda, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal y la Contraloría Interna de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, con motivo del incumplimiento de laudos o sentencias.
- 7/2009, dirigida a la Secretaría del Medio Ambiente por violaciones a los derechos a la seguridad jurídica y a un medio ambiente sano, en agravio de personas vecinas de la colonia Pedregal de Coyoacán.
- 13/2009, por ataques a la honra y a la dignidad de un equipo médico y sus familiares, derivados de la práctica irregular de una visita de verificación administrativa realizada por la delegación Miguel Hidalgo.
- 14/2009, dirigida a la delegación Cuauhtémoc, la Secretaría de Seguridad Pública y la Secretaría de Transportes y Vialidad, por violencia en las colonias Buenavista, Guerrero, Santa María la Ribera, San Rafael y Tabacalera.
- 15/2009, por tratos crueles e inhumanos por parte de policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, así como por la negativa del derecho a la salud por parte de personal de la misma secretaría.
- 22/2009, por la violación al derecho a la vida y a la seguridad jurídica por parte de policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, relacionada con tres expedientes de queja y cuatro víctimas fatales.
- 25/2009, dirigida al jefe de Gobierno del Distrito Federal y al jefe delegacional en Venustiano Carranza, por la omisión de proteger y garantizar la práctica de juegos de pelota de origen prehispánico.

261

Informe especial

El 24 de septiembre de 2009 fue presentado el *Informe especial sobre los derechos humanos de las y los agentes de las corporaciones de policía de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, 2009*. Este informe surgió de la primera Audiencia Pública para Policías a la que convocó la CDHDF en octubre de 2008, luego de los hechos ocurridos en el caso *New's Divine* donde se mostró que la vulnerabilidad de las policías de la ciudad deviene de la forma en cómo ha sido pensada la función policial y del modo en que la ejercen. Este informe tiene como objetivo principal el aportar criterios para mejorar la política pública de seguridad desde el seno mismo de las corporaciones policiales; y se centra solamente en las policías adscritas a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

Otras actividades

REUNIONES DE TRABAJO CON AUTORIDADES

Con la finalidad de atender asuntos relacionados con el trabajo de la Tercera Visitaduría General, durante 2009 se llevaron a cabo reuniones con las siguientes autoridades:

- Secretaría del Medio Ambiente
- Secretaría de Finanzas

- Secretaría de Obras y Servicios
- Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal
- Subsecretaría de Gobierno y Subsecretaría de Programas Delegacionales, ambas de la Secretaría de Gobierno
- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
- Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial
- Instituto de Vivienda del Distrito Federal
- Sistema de Transporte Colectivo Metro
- Sistema de Aguas de la Ciudad de México
- Dirección Jurídica, Dirección General de Transporte y Dirección General de Servicio de Transporte Individual de Pasajeros de la Secretaría de Transportes y Vialidad
- Dirección General de Regularización Territorial
- Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica
- Delegación Venustiano Carranza
- Delegación Benito Juárez
- Delegación Álvaro Obregón
- Delegación Xochimilco
- Delegación Tlalpan
- Delegación Cuauhtémoc
- Delegación Gustavo A. Madero

Por otra parte, con motivo de la elaboración del informe especial antes mencionado se sostuvieron reuniones de trabajo con diversos funcionarios y una funcionaria de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, a saber:

262

- Dirección General de Derechos Humanos
- Dirección General del Consejo de Honor y Justicia
- Dirección General del Instituto Técnico de Formación Policial
- Dirección Ejecutiva de Transparencia y Rendición de Cuentas
- Subdirección de Análisis y Seguimiento de Denuncias de la Dirección General de Asuntos Internos
- Dirección del Centro de Control de Confianza
- Dirección General de la Policía de Proximidad
- Dirección General de la Policía Metropolitana
- Policía Auxiliar del Distrito Federal.

Asimismo, con motivo de la elaboración de dicho informe especial se realizaron reuniones de trabajo con el gerente de Prestaciones, el gerente de Finanzas e Informática, el coordinador Jurídico y el subgerente Administrativo, todos ellos de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal.

Cuarta Visitaduría General

La Cuarta Visitaduría, cuya conformación se dio en 2006, se ha consolidado hasta la fecha como un área que recibe, tramita y determina quejas que, por su temática, requieren de una atención con mayor sensibilidad.

En este sentido, conoce de alegaciones de tres tipos de violaciones graves a los derechos humanos: tortura, ejecuciones arbitrarias y desapariciones forzadas de personas.

Asimismo, conoce de violaciones a derechos humanos relacionadas directamente con la pertenencia o condición de las personas a colectivos que las hacen estar en situación de riesgo o vulnerabilidad, específicamente con mujeres; niños, niñas y personas adolescentes (resaltando, si el caso lo amerita, también su calidad de personas en situación de calle); personas con discapacidad; personas adultas mayores; grupos indígenas; defensores y defensoras de derechos humanos; periodistas; y personas pertenecientes a la comunidad lésbica, gay, bisexual, transexual, transgénero, travestista e intersexual (LGBTI).

En relación con las temáticas y los grupos, la Cuarta Visitaduría General recibió durante 2009 un total de 622 quejas, las cuales se desglosarán según correspondan a grupos o temáticas graves.

Cabe señalar que el análisis relativo a las quejas concluidas incorpora expedientes de quejas recibidas en años anteriores al que se informa, los cuales siguieron siendo tramitadas y fueron concluidas durante 2009.

Violaciones graves de derechos humanos

En 2009 la Cuarta Visitaduría General de la CDHDF recibió 136 quejas por presuntas violaciones graves a derechos humanos, lo que significó 21.87% del total de las quejas recibidas.

De esas 136 quejas, en 97 se refirió tortura;⁵⁰ en 25 se alegó desaparición forzada; en siete se denunció ejecución arbitraria, y en las siete restantes sus violaciones estuvieron vinculadas con temáticas diferentes a las de la competencia definida de la Cuarta Visitaduría, como tratos crueles, inhumanos o degradantes; coacción para que la persona probable responsable fuera obligada a declarar contra sí misma, autoinculpándose; y aislamiento o incomunicación.

De acuerdo con lo anterior, y tomando en cuenta que en 2007 se recibieron 75 quejas por violaciones graves a los derechos humanos, en 2008 se recibieron 100 y durante 2009 fueron 136, se puede observar un incremento de 81.33% con respecto al primer año y de 36% con respecto al segundo.⁵¹

Este incremento en las quejas registradas sin duda debe significar un serio llamado de atención a las autoridades encargadas de respetar, garantizar y asegurar los derechos a la vida, a no sufrir desaparición forzada y a la integridad personal de quienes residen y transitan en el Distrito Federal.

Por ello, sin desconocer los esfuerzos de las autoridades para investigar y sancionar, en su caso, a las y los responsables de estas violaciones graves, o para tomar medidas tendientes a la no repetición de las mismas, lo cierto es que durante 2009 las quejas vinculadas con esas temáticas se incrementaron.

Lo anterior confirma lo ya diagnosticado en el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal en la materia:

Si bien en el Distrito Federal existe un número de normas apegadas a los estándares internacionales y algunos esfuerzos por parte de las autoridades, persisten las violaciones al derecho a la integridad, a la libertad y a la seguridad personales, generadas principalmente por el sistema penal con tendencia inquisitorial, dentro del cual se confieren

⁵⁰ Al respecto, destaca que en dos de las quejas, si bien se hizo alusión a la práctica de la tortura, no fue posible definir a la autoridad que presuntamente vulneró los derechos humanos.

⁵¹ Ello sin incluir las quejas calificadas como graves violaciones a derechos humanos que excepcionalmente fueron tramitadas por las otras visitadurías generales.

facultades cuasi judiciales al Ministerio Público y en el que no se respeta la presunción de inocencia. Asimismo, la tortura se sigue practicando, lo que se constata por medio de señalamientos que han hecho a México diversos organismos internacionales, las quejas y recomendaciones transmitidas por la CDHDF y de la información oficial en la materia.⁵²

En este contexto, la Cuarta Visitaduría General hace suyos los objetivos del Programa en el sentido de que deberá direccionar su trabajo para asegurar la observancia cabal y total de los recursos legales vigentes y hacerlos más eficientes para lograr la erradicación de la tortura, la desaparición forzada, la ejecución arbitraria y todo trato cruel, inhumano o degradante, y garantizar la sanción penal y administrativa de las y los infractores conforme a los estándares internacionales.⁵³

En lo que respecta al año que se informa, enseguida se desglosa por temática lo realizado por la Cuarta Visitaduría General.

TORTURA

Trámite de quejas

Como en el año anterior, este organismo sigue considerando los criterios que sobre el tema de tortura se encuentran señalados 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 (Protocolo de Estambul). Por ello, en virtud de que tales disposiciones garantizan una protección más favorable a la persona,⁵⁴ la Cuarta Visitaduría calificó 95 expedientes de queja por tortura,⁵⁵ aclarando que en algunos casos la alegación de tortura pudo repetirse en un mismo expediente cuando se le atribuyera a autoridades distintas; por ello se tienen registradas 106 alegaciones en total.

Del total de alegaciones por tortura, 72 de ellas fueron atribuidas a la Policía Judicial del Distrito Federal (PJDF);⁵⁶ 18 a personal ministerial adscrito a diversas Coordinaciones Territoriales y fiscalías de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) así como a personal del Centro de Arraigo de la misma PGJDF; 12 a la Policía Preventiva de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSPDF), dos al personal del Juzgado Cívico en Cuauhtémoc CUH-7; una al Reclusorio Preventivo Varonil Norte; 1 al Reclusorio Preventivo Varonil Oriente.

De acuerdo con el *Catálogo para la calificación e investigación de violaciones a derechos humanos de la CDHDF* que comenzó a aplicarse en enero de 2009, se establece la posibilidad de que en algunos casos se pueda especificar el tipo de tortura que fue alegada por la persona agraviada. Así, de las 106 denuncias totales por tortura, en 77 ocasiones se hizo mención a la tortura (física y/o psicológica);⁵⁷ en 15 a la tortura consis-

⁵² *Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal*, México, Comité Coordinador para la elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2009, p. 237.

⁵³ *Ibidem* p. 238 y siguientes.

⁵⁴ Sustantivamente, los criterios son: 1) que sea una conducta sancionable y que se haya realizado con intencionalidad; 2) que tal conducta implique penas o sufrimientos físicos o mentales; 3) que el maltrato se dé con un determinado objetivo (confesión, investigación criminal, como medio intimidatorio, como castigo personal, como medida preventiva, como pena o con cualquier otro fin) y 4) que la conducta sea atribuible a una o un funcionario público, o una persona que actúe con su tolerancia o aquiescencia.

⁵⁵ Una queja más se calificó como incompetencia y otra se encuentra pendiente de calificar porque no fue posible definir a la autoridad que presuntamente vulneró los derechos humanos.

⁵⁶ De conformidad con la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal el 9 de octubre de 2009, la nueva denominación de la Policía Judicial es Policía de Investigación. En tal sentido, 12 alegaciones por tortura ya corresponderían a la Policía de Investigación.

tente en asfixia con métodos húmedos y secos, ahogamiento, sofocación, estrangulación o uso de sustancias químicas; en siete se refirió a la tortura consistente en traumatismos causados por objetos contundentes, como puñetazos, patadas, tortazos, latigazos, golpes con alambres o porras, o caídas; en dos a la tortura por posición, como suspensión, estiramiento de los miembros, limitación prolongada de movimientos o posturas forzadas; en dos a la tortura consistente en humillaciones, como abuso verbal o realización de actos humillantes; en dos a la tortura consistente en choques eléctricos, y en una a la tortura consistente en quemaduras con cigarrillos, instrumentos calientes, escaldadura con líquidos o quemaduras con sustancias cáusticas.⁵⁸

En relación con dichas cifras, en primer lugar será un objetivo a corto plazo para esta visitaduría poder tener mejores mecanismos para precisar la modalidad en que se lleva a cabo la tortura denunciada. Con independencia de ello, por lo pronto podemos referir que la modalidad de tortura por asfixia, ahogamiento, sofocación y similares es la más citada con 17 menciones, seguida por la tortura por golpes, con siete menciones.

Dependiendo del tipo de tortura alegada, este organismo establece las estrategias de investigación y de atención en las que por ejemplo, se solicita la intervención de áreas médicas para certificación de lesiones o la atención a la salud de las personas agraviadas; o se solicitan peritajes psicológicos, ya sea para una valoración con el fin de conocer los grados de afectación de la víctima o para que se le dé terapia buscando su recuperación.

Complementariamente, vale la pena destacar que las principales 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 constitutivos de delito: la Jefatura General de la Policía Judicial (de Investigación) de la PGJDF y la Policía Preventiva de la SSPDF.

Por ello vale la pena reflexionar sobre la necesidad de que, independientemente de lo que se ha avanzado en materia de capacitación a los cuerpos policiacos como resultado de las recomendaciones emitidas en el tema, existan acciones más eficaces que permitan avanzar en la erradicación de la tortura.

Asimismo, llama la atención que en la mayoría de los casos en que se aludieron actos de tortura, ésta se encontraba vinculada con el tiempo de la detención y con la finalidad de que la persona confesara su participación en la comisión de un delito.

Dado que este patrón se ha reiterado en otros años, la CDHDF continúa implementando la Estrategia integral para la atención de casos de tortura, misma que se refiere y desglosa más adelante.

Quejas concluidas

Las causales de conclusión de los expedientes de queja se encuentran señaladas en el artículo 121 del Reglamento Interno de la CDHDF.

Con respecto al tema en cuestión, en 2009 se concluyeron en esta visitaduría 89 expedientes de diferentes años, incluyendo algunos que se radicaron en 2009, con 102 denuncias o violaciones por las siguientes causales: 61 denuncias fueron concluidas por no existir elementos suficientes para acreditar la violación a los derechos humanos, 23 denuncias por falta de interés de la persona agraviada, nueve por tratarse de hechos no violatorios de los derechos humanos, tres por desistimiento; dos por incompetencia, 2 por haberse emitido la Recomendación correspondiente, una se solucionó durante el trámite;⁵⁹ y una se resolvió por la imposibilidad para continuar con la investigación por protección al peticionario.

⁵⁷ Al respecto, dicha calificación obedece a que en los hechos narrados por las y los peticionarios o agraviados, éstos no proporcionan más información para especificar los supuestos de la tortura señalados en el Manual para la Investigación y Documentación Eficaces de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (Protocolo de Estambul).

⁵⁸ Las violaciones se han establecido de acuerdo con los supuestos contemplados en el párrafo 144 del Protocolo de Estambul.

⁵⁹ Al respecto, destaca que el expediente se resolvió durante el trámite en virtud de que no había elementos para acreditar violaciones a los derechos humanos por tortura, pero sí un probable uso indebido de la fuerza. En relación con esto se inició la averiguación previa correspondiente, la cual se radicó en la Fiscalía de Investigación para Servidores Públicos.

Como puede observarse, la mayoría de las violaciones concluye porque no existen elementos suficientes para acreditar la tortura denunciada (61). En tales casos cabe aclarar que aun cuando las personas agraviadas presenten algunos indicios de que posiblemente fueron agredidas para obtener información relacionada con la investigación de delitos o para que se inculpara de ellos –pues presenta, por ejemplo, lesiones–, no existen otros elementos que corroboren que éstas hayan sido provocadas por servidoras y servidores públicos, por ejemplo, cuando en la detención también participaron particulares y las propias personas agraviadas refirieron que habían sido golpeadas por éstos; además, consta en expedientes de averiguaciones previas que cuando se les preguntaba quiénes les habían causado las lesiones, ellas habían referido que los particulares y sin hacer alusión a autoridad alguna.

En otros casos, aunque las personas agraviadas refirieron lesiones en sus quejas, las revisiones médicas que se les practicaron en diferentes momentos procesales, por ejemplo durante su estancia en las agencias del Ministerio Público, más las practicadas a su llegada a centros de reclusión e incluso las practicadas por personal médico de esta Comisión, no señalaron huellas de lesiones.

En los casos en que refirieron torturas psicológicas, las valoraciones psicológicas realizadas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) no concluyeron precisamente que hubiera afectaciones; y en caso de haberlas, no necesariamente son derivadas de una posible tortura, pues a veces la persona agraviada, al saberse procesada o sentenciada, mostraba actitudes de inquietud por estos hechos.

En otras ocasiones, las versiones de hechos presentadas por las personas en sus quejas no coincidían con las narraciones que habían hecho tanto al personal médico como al de la Cuarta Visitaduría encargado de las investigaciones.

A lo anterior hay que agregarle la temporalidad en la que presuntamente ocurrió la violación a los derechos humanos, la cual repercute en la investigación de los hechos; en varias ocasiones se denuncian torturas que sucedieron años atrás, lo que dificulta la documentación de los casos.

Con relación a las quejas concluidas por falta de interés y por desistimiento (en total 26), resulta que en la mayoría de los casos es recurrente que las personas agraviadas, al saber que la investigación realizada por esta Comisión no impactará de manera inmediata en sus procesos penales para que obtengan su libertad, expresen su falta de interés en que se investigue y, en su caso, se sancione a los servidores públicos responsables de la tortura que denuncian, no obstante que personal de la Cuarta Visitaduría les pide reconsiderar su desistimiento.

Si se hace una comparación entre las quejas recibidas durante 2009 vinculadas con el tema (97) y las determinadas como iniciadas en el mismo año (29), se observa que sólo 29.89% se concluyó, quedándose el resto para su tramitación durante el próximo año. Al respecto, vale la pena hacer las siguientes dos consideraciones:

- La gravedad y la complejidad del tema obligan a una investigación integral y detallada de cada caso sobre todo si se toma en cuenta que en la mayoría de las quejas en que se alude a tortura, también se denuncia otro tipo de violaciones a derechos humanos, como detenciones arbitrarias, violaciones al debido proceso, negligencia en la atención médica, dilación para la presentación de la persona ante el Ministerio Público, incomunicación y retención ilegal, entre otros.
- Las características de la documentación de las quejas –integral, detallada y basada en los estándares establecidos en la norma local e internacional– implican que en la mayoría de los casos que se reciben en un año, no sea posible su determinación durante el mismo, en virtud de que para la documentación del expediente se hace necesaria una serie de diligencias que alargan la tramitación, como son el hecho de entrevistar en diversas ocasiones a las personas agraviadas, a sus familiares y a testigos, el análisis de constancias ministeriales, la solicitud de información a diversas autoridades de manera simultánea, y las solicitudes de intervenciones médicas y psicológicas, entre otros.

Por los resultados obtenidos durante el año que se reporta, ahora corresponderá a la Cuarta Visitaduría hacer una evaluación sobre el impacto de la estrategia para atender casos de tortura, que implementa tanto en la documentación como en la determinación de los hechos que investigan. Ello permitirá fortalecer los criterios de atención y documentación de las quejas.

Estrategia integral para la atención de casos de tortura

Como se destacó en el Informe anual de 2008, la estrategia para la atención de los casos en que se denuncia tortura ante la CDHDF incluye varias líneas de acción vinculadas estrechamente con prevención, promoción, difusión y defensa en el tema de tortura.

Como antecedente, vale la pena precisar que en 2008 comenzó la implementación de la estrategia integral para atender esta grave violación a los derechos humanos. Tal estrategia –aprobada mediante acuerdo 43/2007 del Consejo de la CDHDF– incluye los siguientes rubros:

- a) Investigación de quejas por tortura.
- b) Solicitudes de inicio de averiguaciones previas por tortura cuando se tengan indicios de la comisión de tal delito, ello con la excepción de casos en que no se pueda proteger a las personas y se les coloque en una mayor situación de riesgo (en tales casos, se elaborará un *informe sombra* que se presentará ante instancias internacionales).
- c) Visitas de supervisión a lugares de detención (entendidos éstos en sentido amplio).
- d) Incidencia ante instancias internacionales.
- e) Difusión periódica de la problemática.
- f) Educación y capacitación de las y los funcionarios.
- g) Elaboración de publicaciones sobre el tema.

En relación con lo que corresponde atender a la Cuarta Visitaduría, esta estrategia forma parte de los estándares de atención durante la investigación de los hechos, y en ese sentido se han fortalecido diversas acciones para la documentación de los casos, de entre las que destacan las siguientes:

Acciones inmediatas ante casos urgentes

Se envían medidas precautorias para que la autoridad presuntamente responsable cese los actos de agresión y garantice estrictamente y en todo momento los derechos de las personas agraviadas, incluyendo el relativo a su integridad psicofísica.

También destaca que en varios de los casos las personas agraviadas se encuentran en situación de arraigo, por lo que las diligencias iniciales están vinculadas con su entrevista en dicho lugar.

Intervención del área médica de esta Comisión y de otras áreas especializadas externas

Se da intervención al personal médico de la CDHDF para que las personas agraviadas sean entrevistadas con base en los lineamientos establecidos en el Protocolo de Estambul y se emita una opinión.

En los casos en que se haya referido tortura psicológica o cuando las lesiones producidas a la persona agraviada no hayan dejado huellas, se ha requerido una opinión especializada en materia de psiquiatría para obtener datos, entre otros, respecto del probable estrés postraumático. Al respecto, tomando en cuenta que esta Comisión no cuenta con médico en esta especialidad, la CNDH ha brindado el apoyo que se le ha solicitado. Durante el año que se reporta, en nueve ocasiones se le solicitó dicho apoyo, el cual fue brindado.

Diligencias vinculadas con la documentación del caso

Se solicita la documentación en donde las personas agraviadas se encuentren directamente relacionadas, por ejemplo, averiguaciones previas y/o causas penales.

Se obtiene la documentación vinculada con las certificaciones médicas que se les hayan realizado a las personas agraviadas en las diversas instancias.

Finalmente, y en relación con la estrategia antes mencionada, la Cuarta Visitaduría continuó implementando mecanismos tendientes a cumplir cabalmente con el acuerdo del Consejo, dentro de los cuales destacan los siguientes:

I. INICIO DE AVERIGUACIONES PREVIAS

Siguiendo los criterios establecidos en el acuerdo 43/2007 del Consejo de CDHDF, en 2009 la Cuarta Visitaduría, solicitó en 16 ocasiones a la PGJDF el inicio de averiguaciones previas contra servidoras y servidores públicos de esa dependencia y/o de la SSPDF.

En relación con esta acción, durante 2009 la Cuarta Visitaduría consensuó y aprobó el oficio de solicitud a la PGJDF para el inicio de averiguaciones previas relacionadas con el delito de tortura; dicho oficio contempla los respectivos estándares internacionales, universales y regionales relacionados con la temática.

Respecto de ello, previo a la solicitud de inicio de averiguaciones previas, destaca que se obtiene como mínimo lo siguiente: el consentimiento de las personas agraviadas, su testimonio en relación con la afectación a su integridad personal, la valoración médica hacia estas personas por parte de personal de esta Comisión y, en su caso, los datos que contengan la averiguación previa, causa penal y/o procedimientos con los que se encuentren relacionadas las personas agraviadas.

Las acciones anteriores nos permiten tener la certeza de que este organismo brinda insumos base para que se puedan iniciar las investigaciones por tortura, y de la anuencia del agraviado para que la PGJDF investigue los hechos.

A fin de que las personas agraviadas reciban por parte del Ministerio Público una atención integral en calidad de víctimas del delito de tortura, es importante destacar que en el oficio de solicitud de inicio de averiguación previa también se pide que reciban la debida atención por parte de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad de la PGJDF para que les brinden atención jurídica y psicológica y, en su caso, sean valorados de conformidad con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Estambul. En el año que se informa, en 11 ocasiones se solicitó en tales términos la intervención de esta instancia de la PGJDF.

II. PRESENTACIÓN PÚBLICA DE LA ESTRATEGIA

El 16 de febrero de 2009 se hizo público el acuerdo 43/2007 del Consejo de la CDHDF por el que se aprueba la política, a través de la cual se implementaría la citada estrategia para la atención de los casos en que se denuncia tortura ante esta Comisión.

El objetivo del evento fue hacer del conocimiento público la estrategia de la CDHDF respecto del abordaje integral de la problemática de la tortura, e informar sobre las acciones ya implementadas por la Comisión para cumplir con tal acuerdo.

El evento tuvo la participación del presidente de la CDHDF, del procurador general de Justicia del Distrito Federal, así como de los consejeros Carlos Ríos Espinosa y Ernesto López Portillo Vargas y fue coordinado por la Cuarta Visitaduría, con el apoyo de la Secretaría Técnica, la Dirección General de Comunicación Social y varias áreas de la presidencia –la Secretaría Ejecutiva, las coordinaciones de Asuntos Jurídicos, de Asesores y de Interlocución Institucional y Legislativa.

III. COMPILACIÓN SOBRE EL TEMA

En conjunto con la Dirección Ejecutiva de Investigación y Desarrollo Institucional (DEIDI) se terminó de trabajar la compilación de estándares de protección contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

IV. SEGUIMIENTO AL PROYECTO DE LA ALDF

Durante los primeros meses de 2009 se dio seguimiento, en conjunto con la Coordinación de Asuntos Jurídicos (CAJ) y la Coordinación de Interlocución Institucional y Legislativa (CIIL) al proyecto de Ley para Prevenir y Sancionar la Tortura en el Distrito Federal, el cual aún no ha sido aprobado por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF).

V. DIFUSIÓN

La Cuarta Visitaduría ha dado diversas entrevistas sobre el tema de la tortura y se han emitido algunos comunicados de prensa con la colaboración de la Dirección General de Comunicación Social (DGCS).

Otras actividades relacionadas con el tema de la prevención y sanción de la tortura

Evento en Guatemala contra la tortura

A finales de enero del año que se reporta la Cuarta visitaduría participó en representación del presidente de la CDHDF en el Congreso Internacional sobre Políticas Públicas para la Prevención y Persecución Penal de la Tortura, por invitación del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG) y el Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial (ECAP). El objetivo fue hacer discusiones comparadas respecto de experiencias en materia de prevención; investigación y persecución penal, y atención integral a víctimas de tortura.

En el caso concreto de la CDHDF, la exposición se centró en compartir experiencias sobre buenas prácticas, así como externar preocupaciones por la ausencia de marcos jurídicos adecuados en el tema y por las complicaciones prácticas en la investigación del delito de tortura en México, particularmente en el Distrito Federal.

Cabe mencionar que se aprovechó la oportunidad para compartir la información relacionada con la Estrategia integral para la atención de los casos de tortura aprobada mediante el acuerdo 43/2007 del Consejo de esta Comisión.

Evento sobre víctimas de violaciones a derechos humanos

En junio de 2009 se llevó a cabo el seminario y taller sobre Atención integral a la afectación psicosocial de víctimas de violaciones a los derechos humanos, el cual fue co-organizado por la CDHDF (a través de la Cuarta Visitaduría) y la Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de Derechos Humanos. Si bien este seminario no tenía como eje principal el tema de la tortura, es común que las víctimas de este tipo de violaciones presenten afectación psicosocial; por ello la relevancia de mencionar este seminario en este apartado.

Este evento tuvo como objetivos los siguientes: *i)* visibilizar el impacto psicosocial de las violaciones a los derechos humanos en las víctimas, familiares y en la comunidad; *ii)* conocer las estrategias de atención integral a víctimas de violaciones de los derechos humanos que incorporan el componente del acompañamiento psicosocial en Guatemala y México; *iii)* reflexionar sobre la importancia de incluir el componente psicosocial en la defensa de los derechos humanos en las organizaciones de la sociedad civil a nivel nacional,

y iv) generar un espacio de intercambio de testimonios de las víctimas, recuperando las experiencias de acompañamiento psicosocial.

DESAPARICIÓN FORZADA DE PERSONAS

De conformidad con el nuevo catálogo para la calificación e investigación de violaciones a derechos humanos de la CDHDF,⁶⁰ se entiende por derecho a no sufrir desaparición forzada aquel que tiene toda persona a no ser privada de la libertad, cualquiera que fuera su forma, por agentes gubernamentales de cualquier sector o nivel, grupo organizado o por particulares que actúen en nombre del gobierno o con su apoyo directo o indirecto, su autorización o su consentimiento; y que luego se nieguen a revelar la suerte o el paradero de la persona o a reconocer que está privada de la libertad, sustrayéndola así de la protección de la ley e impidiendo el ejercicio de los recursos legales o garantías procesales pertinentes.⁶¹ En este sentido, la Cuarta Visitaduría General reporta la siguiente información:

Trámite de quejas

Esta visitaduría registró en el año que se informa 25 expedientes de queja por desaparición forzada de personas en las que, a excepción de una queja, las personas agraviadas fueron detenidas por elementos policíacos con destino desconocido.

En 2008 se recibieron 20 quejas por desaparición forzada y 25 en 2009, lo cual significa un incremento de 25% respecto al primer año.

De estos 25 expedientes se derivan 27 denuncias, de las cuales 17 se atribuyen a la Policía Judicial de la PGJDF;⁶² cinco a la Policía Preventiva de la SSPDF; tres a personal de algunas Coordinaciones Territoriales (como agentes del Ministerio Público); una al Cuerpo de Granaderos y una al Hospital General Xoco.

De las 27 denuncias por esta violación destaca la modalidad en que, al llevarse a la persona agraviada, existe la omisión de la autoridad policiaca de proporcionar información sobre su paradero a sus familiares, conocidos o amigos, con 20 denuncias. Le sigue la modalidad en que se señala que la autoridad no quiere reconocer la existencia de esa privación de la libertad o no quiere dar a conocer el paradero de la persona desaparecida, con seis menciones; estas últimas denuncias generalmente son en contra de agentes del Ministerio Público. Finalmente, una queja se calificó por la omisión en la investigación efectiva acerca de una desaparición forzada; en este caso la violación se atribuyó a una agencia del Ministerio Público.

De todo lo anterior puede concluirse que se mantiene como patrón generalizado el que las corporaciones policiacas detengan a las personas sin que se les dé información, a ellas o a sus familiares, sobre el motivo de la detención y sobre el destino de las remisiones o puestas a disposición.

Ahora bien, por las características de esta presunta violación la Cuarta Visitaduría, tan pronto como recibe una queja de este tipo, realiza gestiones para localizar a la persona agraviada y para pedir la salvaguarda de su integridad psicofísica, particularmente de forma inmediata se pide que la autoridad se ponga en contacto con los familiares para que les informe sobre la estancia o paradero de las personas agraviadas, así como otros derechos que les asistan.

⁶⁰ Mismo que entró en vigor el 1 de enero de 2009.

⁶¹ Durante 2009 se fortalecieron los criterios de intervención de la Cuarta Visitaduría en el trámite de quejas relativas a presuntas desapariciones forzadas, cuya investigación está basada en los estándares establecidos en la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas y en la Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas, a cuyos contenidos se ha hecho alusión en informes anteriores.

⁶² De estas 17 violaciones, cinco corresponden realmente a la ya denominada Policía de Investigación, de conformidad con la nueva Ley Orgánica de la PGJDF, mencionada con anterioridad.

En todos los casos recibidos las víctimas fueron localizadas, excepto en un expediente que se comentará más adelante.

Sobre este tema es importante señalar que, sin duda, para la Cuarta Visitaduría será un reto para el próximo año no sólo ubicar el paradero de la persona agraviada, sino también incidir en las autoridades para que cambien el patrón al que se a referido y, en su caso, se sancione a los responsables de esta violación.

El caso en el que hasta la fecha se desconoce el paradero de una víctima refiere que la persona peticionaria denunció ante el agente del Ministerio Público que en diciembre de 2008 vino a la ciudad de México, proveniente de un municipio indígena del estado de Veracruz, y acudió en compañía de su hijo agraviado al Hospital General Xoco para que se le proporcionara la atención médica que necesitaba, ya que éste presentaba un padecimiento psiquiátrico. Su hijo entró al área de urgencias mientras que el peticionario se quedó en la sala de espera; al transcurrir algunas horas sin saber de su hijo, le preguntó al personal del hospital, quien sólo le refirió que estaba siendo atendido. Posteriormente, al ver que trascurría más tiempo sin tener noticias, volvió a preguntar y a recibir la misma respuesta. Ahí estuvo insistiendo por el paradero de su familiar hasta que una enfermera le señaló que su hijo había atendido y se había retirado. Reclamó al agente del Ministerio Público el que no hubiera actuado lo suficiente para lograr encontrar a su hijo.

Por ello, con independencia de que se ha dado seguimiento a la integración de la averiguación previa iniciada contra el personal del hospital por hechos que pudieron conducir al extravío de la persona agraviada, la Cuarta Visitaduría ha realizado otras diligencias entre ellas la coordinación con el CAPEA para su localización, facilitando la estancia de los familiares de la persona agraviada a través de gestorías con la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (Sederec). Asimismo, se ha coadyuvado para que los familiares de la persona agraviada recaben datos, documentos e información que ayuden a su localización y también se les ha acompañado a instancias como el (Semefo) para la revisión de los registros. No obstante, todas las diligencias han sido infructuosas.

Por otra parte, si bien en 21 de los casos recibidos en 2009 las personas fueron localizadas, cuatro expedientes continuaban en trámite al cierre de este informe porque las quejas también están vinculadas con otras presuntas violaciones, como detenciones ilegales o uso desproporcionado de la fuerza.

En ese sentido, este organismo ha adoptado el criterio de calificar e investigar tales violaciones con el estándar más alto (como presuntas desapariciones), y de ser necesario, después de obtener resultados positivos, se puede recalificar la queja por la violación a otro derecho. Lo más importante para esta Comisión es garantizar la protección psicofísica de la persona de quien 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, además de la emisión de las medidas precautorias, se hacen diversas gestiones telefónicas o personales tanto con autoridades como con personas que pudieran ubicar a la víctima, hasta dar con su paradero.

Quejas concluidas

En 2009 este organismo concluyó 34 expedientes de queja de diferentes años, en los que se incluyen igual número de denuncias: 26 quejas se solucionaron durante el trámite, seis por no existir violaciones a los derechos humanos, una por no existir elementos suficientes y una más por falta de interés.⁶³

⁶³ En este caso, la Comisión tuvo indicios de que la persona presuntamente desaparecida no había sido detenida como se había alegado en los hechos de queja y, aunque se insistió en corroborar esta situación, no se pudo entrar en comunicación con la persona peticionaria.

EJECUCIONES SUMARIAS O ARBITRARIAS

En relación con el derecho a la vida, la CDHDF ha referido que el ejercicio de este derecho es indispensable para el ejercicio de los otros. Por ello, este organismo se opone rotundamente a toda ejecución sumaria o arbitraria en agravio de cualquier persona.

De acuerdo con los más altos estándares aplicables en la materia, se considera que este tipo de violación se produce cuando una autoridad pública priva en forma intencional, deliberadamente y/o culposamente de la vida a un ser humano, en circunstancias que no corresponden al uso legítimo de la fuerza.

Una vez más, la Cuarta Visitaduría General manifiesta su preocupación por que en este tipo de violaciones graves a derechos humanos participen quienes ejercen un servicio público en materia de seguridad, e incumplan con sus obligaciones más esenciales, las cuales contemplan el respeto y la protección del derecho a la vida, entre otras.

Trámite de quejas

En 2009 la Cuarta Visitaduría recibió siete quejas por presunta violación al derecho a la vida, específicamente por presuntas ejecuciones extrajudiciales. En cinco casos los hechos fueron atribuidos a agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal⁶⁴ y en dos a elementos de la Policía Preventiva de la SSPDF.

Considerando que en 2008 se recibieron 10 casos, se puede concluir que en 2009 el número de caso disminuyó 30 por ciento.

En relación con las quejas en trámite, tomando en cuenta la gravedad del tema y que numéricamente son pocas, a continuación se enuncia el contenido de cada una de ellas:

1) El 8 de enero de 2009 un familiar de la persona agraviada refirió que el 13 de diciembre de 2008 su familiar había sido ejecutado por un elemento de la PGJDF. Tenía conocimiento de que acusaban a su familiar de tratar de robarle el automóvil al citado policía, hecho que consideraba falso.

2) El 12 de abril de 2009, una persona denunció que agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal adscritos a la Coordinación Territorial GAM-1 habían disparado sus armas de cargo en contra de dos hombres conocidos suyos, de los cuales uno falleció y otro resultó con lesiones.

3) El 18 de mayo de 2009 la peticionaria denunció que su esposo había muerto por disparo de arma de fuego, atribuyendo tal conducta a los servidores públicos arriba referidos.

Del análisis de las últimas dos quejas resultó que se trataba de los mismos hechos y autoridades, por ello se acumularon y actualmente continúan integrándose.

Es importante destacar que ambas quejas se calificaron no solamente como violatorias del derecho a la vida (ejecución extrajudicial, arbitraria o sumaria) sino también por el uso desproporcionado o indebido de la fuerza, de igual forma atribuida a los mismos agentes. Asimismo, se calificaron como violatorias de los derechos a la libertad y seguridad personales, al debido proceso y garantías judiciales, y de la víctima o de la persona ofendida, atribuidas a personal ministerial de la Coordinación Territorial GAM-1.

4) El 14 de mayo de 2009 se determinó iniciar investigación de oficio por una nota publicada por Grupo Imagen en la que se narraba que dos jóvenes tripulantes de una motocicleta habían sido heridos por un disparo de arma de fuego, accionada por un policía de la SSPDF, en una persecución. Como resultado de lo anterior uno de los jóvenes murió.

5) El 15 de octubre de 2009 la persona peticionaria señaló que su familiar había sido privado de la vida de forma injusta por un agente de la SSPDF, quien le había disparado con su arma de cargo ya que al parecer estaba asaltando un microbús.

⁶⁴ Dos de estos cinco expedientes en realidad se atribuyen a la ahora denominada Policía de Investigación de la PGJDF.

6) El 22 de octubre de 2009 esta Comisión inició la investigación de oficio con motivo de las notas periódicas publicadas en un periódico de circulación nacional donde se informaba, en términos generales, que agentes de la PGJDF se encontraban bajo supervisión para determinar si habían incurrido en alguna falta o delito de privación ilegal de la libertad de un empresario, quien había sido encontrado decapitado.

7) El 17 de noviembre 2009 este organismo determinó iniciar la investigación de oficio con motivo de la nota publicada en un periódico de circulación nacional donde informaba que un joven había muerto al recibir un balazo tras enfrentarse a policías de la SSPDF, quienes lo perseguían por haber cometido un asalto a mano armada. Algunos testigos señalaron que los policías habían disparado de forma injusta.

Cabe mencionar que por la naturaleza de los hechos en cinco de las quejas iniciadas durante 2009, aún se encuentran recabándose evidencias para su debida documentación y determinación. Asimismo, de las dos quejas concluidas una fue por no haberse encontrado elementos suficientes en la investigación, y la otra por la emisión de una Recomendación.

Quejas concluidas

Durante 2009 se concluyeron nueve expedientes relacionados con este tipo de violación, recibidos en diferentes años: uno de 2006, dos de 2007, cuatro de 2008 y dos de 2009. De los expedientes, siete se concluyeron por haberse emitido las recomendaciones 12/2009 (relacionada con un expediente), 16/2009 (que agrupa cinco expedientes) y 22/2009⁶⁵ (relacionada con un expediente); dos quejas más concluyeron por no tenerse elementos suficientes para comprobar la violación a los derechos humanos.

Los detalles de las recomendaciones mencionadas se abordarán en apartados posteriores.

No obstante, de dichos pronunciamientos destaca el posicionamiento de esta Comisión, el cual retoma sustantivamente diversos aspectos que deben tomarse en cuenta sobre el tema:

- Que esta institución se opone categóricamente a toda ejecución arbitraria, porque es una de las violaciones más graves a los derechos humanos, precisamente por privar de la vida a un ser humano.
- Es todavía más condenable cuando en esas ejecuciones arbitrarias participan quienes ejercen un servicio público en materia de seguridad pública.
- En este contexto, la CDHDF considera que los elementos de las diferentes corporaciones policiacas, deben ejercer sus atribuciones en el ámbito de la seguridad pública, de tal forma que éstas también sean compatibles con los derechos humanos de las personas, dentro de los cuales el derecho a la vida ocupa un lugar fundamental.
- La SSPDF debe llevar a cabo acciones concretas para que en un nuevo modelo de policía los derechos humanos se erijan como un eje central de su actuación; para ello se requiere, entre otros aspectos, una constante capacitación y profesionalización de sus elementos sobre esta temática.
- Las muertes de las víctimas eliminan toda posibilidad de llevar a cabo sus proyectos de vida, afectando adicionalmente los planes de los diferentes integrantes de sus familias, en lo material e inmaterial.
- La autoridad señalada como responsable debe brindar una respuesta institucional, oportuna e integral cuando sus elementos priven de la vida a alguna persona, con la finalidad de prevenir, erradicar, investigar, sancionar y reparar esas prácticas y sus lamentables consecuencias por ser indubitavelmente contrarias a sus deberes como servidores públicos y a los derechos humanos.
- Si bien es cierto que esta Comisión reconoce el esfuerzo realizado al interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal para impartir cursos, talleres y diplomados, los hechos descritos deben ser un llamado de atención para evaluar, reformular o implementar políticas internas integrales a fin

⁶⁵ Dicha Recomendación fue emitida por la Tercera Visitaduría General, que agrupó la queja que tramitó esta visitaduría.

de tener policías capacitados, aptos y con el perfil adecuado para cumplir con uno de los derechos que hoy es uno de los más demandados: el derecho a la seguridad.

- En relación con dichas corporaciones, es indispensable que las mismas lleven a cabo las acciones necesarias para que en sus políticas públicas los derechos humanos sean eje central. Para ello se requiere de la debida capacitación y profesionalización de sus elementos en esta temática, y específicamente en el uso racional de la fuerza y la dignidad de las personas.
- Asimismo, la Cuarta Visitaduría General considera que las corporaciones policiacas del Distrito Federal deben adoptar las medidas necesarias para evitar la repetición de tan aberrantes actos; así como la implementación de las acciones correspondientes para esclarecer y sancionar los hechos penal y administrativamente, acatando en dicha investigación los principios de eficiencia, imparcialidad, legalidad, expeditéz, honestidad y transparencia que, como servidores públicos, están obligados a cumplir de forma irrestricta.

Por ello, con respecto al contenido del posicionamiento en dichas recomendaciones, la Cuarta Visitaduría espera que estos contenidos sirvan como base para el quehacer cotidiano para la prevención y erradicación de esta violación grave a derechos humanos.

Grupos en situación de riesgo o vulnerabilidad

La pobreza y la exclusión social, entre otras, han sido condiciones a las que se han enfrentado frecuente e históricamente las personas que integran determinados grupos de población en el Distrito Federal. Ello les obstaculiza o impide el pleno ejercicio de sus derechos humanos a pesar de las tareas que para ello ha realizado el Gobierno del Distrito Federal en algunos ámbitos.

En tal sentido, ha sido estratégico para la CDHDF realizar una atención diferenciada por grupo de población para que, de manera integral, se superen las barreras de toda índole que les impide ser incluidos en una sociedad que debería promover el derecho a la igualdad y no discriminación, y el respeto a la dignidad humana.

En relación con lo anterior, durante 2009, la Cuarta Visitaduría recibió 486 quejas (78.13% del total) relacionadas con personas que pertenecen a colectivos sociales o sectores de la población que se encuentran en situación de mayor riesgo o vulnerabilidad derivada de la discriminación histórica que se ha cometido en su agravio, quienes, por lo tanto, son víctimas de presuntas violaciones a derechos humanos.

Como parte de la estrategia de atención y documentación de las quejas vinculadas con los diversos colectivos en condiciones de mayor vulnerabilidad, y con la finalidad de establecer una mejor coordinación con las distintas autoridades y organizaciones para la atención estructural de diversas temáticas, durante 2009 se sostuvieron diversas reuniones con las siguientes autoridades:

- Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS) de la Secretaría de Desarrollo Social, con la finalidad de coadyuvar a la consolidación de la Red de Mujeres Indígenas de la Ciudad de México.
- Sederec con la finalidad de conocer y hacer observaciones al Proyecto de Profesionalización de Traductores en Lenguas Indígenas.
- PGJDF, particularmente con la Fiscalía de Supervisión y Coordinación de Averiguaciones Previas Zona Poniente de la que depende la Agencia Especializada en la Atención a Personas Indígenas, con la finalidad de intercambiar conocimientos acerca de las atribuciones y objetivos que cada institución tiene, así como para poder colaborar con ellos en cuanto a la capacitación del personal de la PGJDF en materia de derechos indígenas.
- Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en el Distrito Federal (IAAM-DF) con la finalidad de lograr una mejor coordinación en la atención de las personas adultas mayores que tienen como usuarios.

- La Dirección Territorial Centro Histórico, con la finalidad de abordar el tema de las poblaciones callejeras y sobre las cuales este organismo orientó en materia de los derechos que tienen.
- Diversas áreas de la PGJDF, adscritas a instancias como las subprocuradurías Jurídica y de Derechos Humanos, de Atención a Víctimas del Delito, y de Averiguaciones Previas Centrales, con la finalidad de mejorar la coordinación y vinculación entre ambas instituciones en relación con la temática de niños y niñas, particularmente en lo que se refiere a las quejas relacionadas con el caso conocido como La Casita del Sur, que se referirá más adelante.
- El Sistema de Transporte Colectivo Metro (STC Metro), para abordar las temáticas de niños y niñas, los derechos de la comunidad LGBTI, y de las personas con discapacidad que son usuarias de ese sistema de transporte.
- Secretarías de Salud y de Seguridad Pública del Distrito Federal para tratar temas relacionados con los derechos de las mujeres en esas dependencias.
- Delegación Benito Juárez, para tratar la temática relacionada con periodistas.
- Instituto de las Mujeres del Distrito Federal (Inmujeres-DF), para tratar lo relacionado con el cumplimiento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.

Medidas precautorias, una acción indispensable en casos de personas que se encuentran en situación de riesgo, discriminación u abandono

Cabe señalar que cuando las quejas vinculadas con colectivos refieren la necesidad de atención urgente, porque está en riesgo la vida, la salud, la integridad y/o la seguridad personales, la Cuarta Visitaduría realiza acciones inmediatas, como la remisión de solicitudes a las autoridades a quienes se imputan los hechos o que pueden estar relacionadas con ellos, para que se adopten medidas precautorias con el fin de evitar la consumación irreparable de la conducta presuntamente violatoria de derechos humanos o que la situación expuesta por la parte peticionaria se agrave.

Esas medidas buscan garantizar entornos libres de violencia y de otras formas de discriminación a favor de los diversos colectivos: la protección de la integridad personal, por ejemplo en el caso de las y los defensores de derechos humanos y periodistas, para que realicen sus actividades sin intimidación alguna; en cuanto a la población LGBTI, para garantizar su integridad personal en caso de hallarse en reclusión; y para garantizar el debido proceso y el acceso a la justicia en su idioma a favor de las personas indígenas.

En el caso particular de los derechos de la infancia, las medidas van enfocadas a salvaguardar la integridad psicofísica del niño o la niña, así como a garantizar su interés superior⁶⁶ y, si fuera el caso, otros de sus derechos de la manera lo más integral posible.

Asimismo, en los casos vinculados con personas pertenecientes a colectivos, puede solicitarse de manera urgente la intervención de otras autoridades que también sean competentes para garantizar sus derechos, el DIF-DF, la Defensoría de Oficio y la PGJDF.

Estrategias de atención y resultados relevantes de las quejas relacionadas con colectivos

En relación con las estrategias de atención y documentación de los casos, se harán las reflexiones correspondientes y se destacará la información sustantiva de las gestiones efectuadas durante 2009, de acuerdo con cada colectivo.

⁶⁶ La Convención sobre los Derechos del Niño en su artículo 3.1 establece: “En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño”, término que significa la plena satisfacción de sus derechos.

DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

En la Cuarta Visitaduría se recibió un total de 185 quejas sobre el tema de la infancia. La mayoría de ellas se relacionan con los derechos generales de los niños y las niñas (169 expedientes de queja); sin embargo, 12 expedientes se vinculan directamente con el tema de las personas adolescentes en conflicto con la ley penal y cuatro quejas se refieren a los derechos de las y los niños en situación de calle.

Del análisis de la información en torno a las quejas recibidas se concluye que las presuntas violaciones a los derechos humanos en este grupo con mayor mención versan, entre otros, sobre los derechos propios de la niñez: a una vida libre de violencia, a una adecuada protección judicial, al respeto de sus derechos como víctimas del delito y al derecho al nombre y a la identidad.⁶⁷

De estas quejas, las denuncias que predominaron tienen que ver con la obstaculización o negativa para la protección de la integridad física o psicológica del niño o la niña; la obstaculización, restricción, desconocimiento o injerencias arbitrarias en el interés superior de la o el niño, y la negativa, restricción u obstaculización para llevar a cabo las medidas de protección de las y los niños y de las y los adolescentes que se requieren por parte de su familia, de la sociedad y del Estado.

Tramitación de las quejas sobre el colectivo de infancia

Casos relacionados con niñas y niños en el contexto de juicios familiares

Durante 2009 continuó la recepción de quejas en las que se hace alusión a juicios de guarda y custodia de niñas y niños, al procedimiento de las convivencias supervisadas con alguno de sus padres. La causa particular de queja radica en que presuntamente no se toma en consideración la opinión de los niños y las niñas, que se afecta su interés superior al no tomar medidas necesarias para salvaguardar su integridad y/o que la autoridad judicial presuntamente tiene parcialidad hacia alguna de las partes en el juicio respectivo, entre otros puntos.

Dentro de las diligencias realizadas por la Comisión en ese tipo de quejas se encuentran la revisión de los expedientes judiciales y la realización de las gestiones necesarias con el fin de que se escuche a las niñas y los niños, y se respeten sus derechos y su interés superior. En ocasiones se han logrado resultados dialogando directamente con el personal judicial, y además se brinda la orientación jurídica a la parte peticionaria, y el acompañamiento a los interesados a oficinas y dependencias para que sean atendidos en forma oportuna.

Quejas relacionadas con los Centros de Desarrollo Infantil (Cendi) y los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil (CADI)

Otro de los temas relacionados con la infancia son aquellas quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas en los Cendis, dependientes de las jefaturas delegacionales; o en los CADI que dependen del DIF-DF.

Respecto al tema, este organismo inició de oficio dos quejas relacionadas con las condiciones de alto riesgo en las que operaban el Cendi Tacuba, dependiente de la delegación Miguel Hidalgo, y el ubicado a un costado del Reclusorio Preventivo Varonil Norte.

Durante la investigación se tuvo conocimiento, en principio, de la suspensión de actividades en dichos centros como medida de seguridad.⁶⁸

⁶⁷ De acuerdo con el nuevo catálogo para la calificación e investigación de violaciones a derechos humanos de esta Comisión.

⁶⁸ Durante la tramitación de la queja, este Organismo tuvo conocimiento de que la delegación Miguel Hidalgo había suspendido actividades en sus demás Cendis para supervisarlos en términos de protección civil.

En el caso del Cendi Tacuba se denunció que existían tanques de gas al lado de un salón, que no tenía salidas de emergencia y que presentaba problemas en las instalaciones eléctricas. Sin embargo, con posterioridad a los trabajos de remodelación y mantenimiento, realizados con intervención de Protección Civil de la delegación, a partir del 14 de septiembre de 2009 el centro reinició actividades.

En el caso del CENDI del Reclusorio Preventivo Varonil Norte, resulta importante señalar que durante la investigación se observó que su perímetro no tenía paredes, sino rejas, lo que permitirá que pudiera observarse desde el citado reclusorio el patio y la zona de juegos infantiles de ese centro. También se tuvo conocimiento que el 11 de mayo de 2009 se registró un motín en dicho centro de reclusión donde se usó gas lacrimógeno, y que de no haber sido por la suspensión de actividades motivada por la contingencia sanitaria de la influenza AH1N1, los niños y niñas usuarias del de este Cendi hubieran estado en una situación de riesgo. De igual manera, se observó que permanentemente se realizaban prácticas de tiro en las inmediaciones del plantel.

Después de las distintas observaciones que se hicieron a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario y a la Secretaría de Protección Civil, ambas del Distrito Federal, para garantizar la integridad de las y los niños y usuarios de este Cendi, el 8 de julio de 2009 se informó sobre el cierre definitivo del Centro, debido a que sus instalaciones se consideraron de alto riesgo.

Reparación del daño obtenido durante la tramitación de un expediente de queja

Un caso que merece especial mención es el relacionado con una queja motivada porque una niña resultó lesionada tras recibir una descarga eléctrica en el interior de la estación Santa Anita del STC Metro, junto con su madre y su hermano (también menor de edad), a causa de que el cable de una lámpara se encontraba desconectado. Este organismo, principalmente a través de solicitudes y diversas reuniones de trabajo con personal del STC Metro, promovió que la peticionaria (madre de la niña) recibiera una indemnización por parte de dicho Sistema como reparación del daño.⁶⁹ Este caso es particularmente relevante porque se logró que durante la tramitación de la queja hubiese una reparación, lo que en contextos similares sólo se logra a través de una Recomendación.

Además, en coordinación con las diversas áreas del STC Metro, se incidió en el fortalecimiento de los programas de supervisión y mantenimiento dentro de este sistema de transporte, con el fin de garantizar la no repetición de hechos como los que motivaron esa queja, y de tutelar la integridad y seguridad de las personas usuarias de ese servicio de transporte, principalmente de las niñas y los niños.

Por este caso, la Cuarta Visitaduría reconoce la disposición de la autoridad involucrada e invita a las diversas autoridades a tomarlo como un ejemplo de voluntad y disposición en la solución de una queja relacionada con los derechos de las niñas y los niños.

Garantía de los derechos al nombre y a la identidad

Es importante señalar que se recibieron diversas quejas que resultaron relevantes en el sentido de que se garantizó el derecho de los niños y las niñas al nombre y a una identidad.⁷⁰

⁶⁹ Esa indemnización comprendió los gastos de hospitalización primaria, desde el accidente hasta antes de la intervención de la aseguradora (por parte del STC Metro); los gastos médicos para el diagnóstico, terapias y el medicamento para rehabilitación; los ingresos no percibidos por la peticionaria; los gastos de representación, y el daño moral.

⁷⁰ La Convención sobre los Derechos del Niño establece en su artículo 7º el derecho a tener un nombre y una nacionalidad y a conocer a sus padres. Asimismo, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en cuanto al derecho al nombre, estableció que los Estados tienen la obligación no sólo de proteger el derecho al nombre, sino también de brindar las medidas necesarias para facilitar el registro de la persona, inmediatamente después de su nacimiento". Cfr. Corte IDH, *Caso Dilia Yean y Violeta Bosico vs. República Dominicana*, Sentencia del 8 de septiembre de 2005, Serie C, núm. 130, párr. 183, disponible en: <<http://www.cdhd.org.mx/index.php?id=dfene07Cejl>> página consultada el 17 de marzo de 2010.

En un expediente de queja se logró que el peticionario realizara el trámite de registro de nacimiento de sus cuatro hijos, de entre un mes y 11 años de edad, y de su medio hermano de 12 años de edad. Además, en otra queja también se logró el registro de un niño recién nacido en un hospital, quien se encontraba grave de salud y a quien presuntamente se le había negado el registro.

En ese sentido, esta Comisión contribuyó a garantizar los derechos de las niñas y los niños al lograr su inscripción en el registro civil.

Adolescentes en conflicto con la ley penal

Como se ha manifestado, 12 de las quejas estuvieron relacionadas con el tema de adolescentes en conflicto con la ley penal, las cuales se agruparon en el colectivo de infancia ya que el área encargada de la tramitación de esta temática es la Segunda Visitaduría General.⁷¹

Las citadas quejas consisten principalmente en presuntas violaciones a derechos humanos relacionadas con su detención por parte de agentes de las diferentes policías. Se hace especial mención en que no se determina de manera inmediata la edad de los citados jóvenes, por lo que son puestos a disposición de un juez penal y se les recluye en prisiones preventivas para personas adultas.

Entre las principales violaciones que se han detectado a los adolescentes en conflicto con la ley penal son a los derechos de los jóvenes, el derecho a su honra y dignidad; el derecho a su integridad personal; y su derecho a la seguridad jurídica y a sus garantías judiciales



Este organismo se ha pronunciado respecto de la presencia de personas menores de edad en los reclusorios; y por ello solicita a la autoridad penitenciaria que, en caso de que haya duda respecto de la minoría de edad de las personas, se haga del conocimiento de las autoridades jurisdiccionales para que se realice el trámite legal que corresponda,⁷² con base en lo establecido en el artículo 269 *bis* del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal, el cual señala las diligencias que deberá realizar la autoridad ministerial durante la integración de la averiguación previa y que, en caso de duda, se presumirá la minoría de edad de la persona.

⁷¹ Esto debido a que a partir de octubre de 2008 entró en vigor la Ley de Justicia para Adolescentes para el Distrito Federal y la encargada para conocer de estas quejas es la Segunda Visitaduría General, sobre todo en temas relacionados con el internamiento de las y los jóvenes y las incidencias que se presentan en el proceso penal ante el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

⁷² CDHDF, *Informe especial sobre la situación de los centros de reclusión del Distrito Federal 2005*, México, CDHDF, 2006, p. 6.

En este sentido, se han detectado como principales violaciones a los derechos de las y los jóvenes, el derecho a la honra y dignidad, el derecho a la integridad personal, y el derecho a la seguridad jurídica y garantías judiciales.

Estas quejas también son analizadas de manera detallada con el fin de indagar sobre violaciones relacionadas con el uso excesivo de la fuerza pública o sobre una posible detención arbitraria, por parte de elementos de las diversas Policías del Distrito Federal.

Casos paradigmáticos en la temática de infancia (recomendaciones)

Uno de los casos paradigmáticos fue la documentación de los expedientes de queja tramitados a petición de parte, y de las investigaciones iniciadas de oficio relacionadas con los niños y las niñas que se encontraban en los inmuebles de la asociación civil La Casita del Sur, en particular, de aquellos que están desaparecidos, los cuales se determinaron con la emisión de la Recomendación 4/2009.

El caso es particularmente relevante porque la Comisión se pronunció sobre la ausencia o deficiencia de mecanismos de supervisión y seguimiento de la situación y condiciones de los niños y las niñas que son integrados a casas hogar, principalmente asociaciones civiles, y/o reintegrados a sus núcleos familiares; así como de lineamientos específicos para que dicha integración sea acorde con el interés superior de los niños y las niñas. Además se pronunció sobre el incumplimiento a la obligación de brindarles protección especial y garantizar sus derechos a la integridad física, a la dignidad, y a la certeza y seguridad jurídicas.

Es importante mencionar que la investigación versó sobre la actuación y omisiones de la Procuraduría General de Justicia, la Secretaría de Desarrollo Social y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, todas del Distrito Federal.

Al respecto, en relación con este caso también destacan las reuniones que se realizaron con personal de la PGJDF para garantizar los derechos de los niños y las niñas que se encontraban alojados y fueron localizados en La Casita del Sur,⁷³ así como la participación que personal de esta Comisión tuvo como observador en diversas diligencias relacionadas con las niñas y los niños que se encontraban en esa casa hogar.

Esa Recomendación busca enfatizar la necesidad de una coordinación y supervisión adecuadas, por parte de las citadas instituciones gubernamentales, en las asociaciones civiles que operan como casas hogar. Esta labor debe tener un enfoque que coloque a las niñas y los niños como sujetos plenos de derechos y, que supere de la visión asistencialista y tutelar que ha predominado hasta la fecha. Enfatizando en la urgencia de contar con políticas públicas integrales que incluyen un enfoque de derechos humanos y la participación de las niñas y los niños.

En ese sentido, los ejes principales de los puntos recomendatorios se resumen en la importancia y necesidad de, por lo menos:

- a) Continuar con la búsqueda de los niños y las niñas desaparecidos en La Casita del Sur;
- b) Brindar atención integral a los 126 niños y niñas rescatados de La Casita del Sur;
- c) Ubicar a todos los niños y niñas canalizados a La Casita del Sur, así como a otras casas hogar;
- d) Garantizar una efectiva y oportuna supervisión de los albergues donde se encuentren niños y niñas;
- e) Erradicar la práctica de “institucionalización” de niños y niñas por parte del Ministerio Público, y
- f) Otras garantías de satisfacción y no repetición como investigación adecuada, reconocimiento público, bases de datos conjuntas y mejorar mecanismos de coordinación, entre otras acciones.

⁷³ Una vez que fueron “rescatados” los 126 niños y niñas que estaban en instalaciones de La Casita del Sur, se solicitó a la PGJDF que determinara su identidad y que les proporcionara de manera inmediata atención médica y psicológica; que se adoptaran las medidas de protección y de salvaguarda de sus derechos; que se asumieran sus cuidados y, en su caso, que se realizaran las acciones necesarias para determinar su situación jurídica.

Por otra parte, también destaca la Recomendación 23/2009 relacionada con los derechos de las poblaciones en situación de calle, particularmente de niños y niñas en estas condiciones.

La relevancia de esta queja radica en que es una investigación que compila nueve quejas: seis de 2007, una de 2008 y dos de 2009. Las autoridades responsables son las delegaciones Venustiano Carranza, Cuauhtémoc y la SSPDF.⁷⁴

El caso está relacionado con las violaciones a los derechos a la igualdad y a la no discriminación, a la libertad y seguridad personales, a la integridad personal y a los derechos de la niñez, en agravio de las poblaciones callejeras del Distrito Federal.⁷⁵

Los hechos que fueron investigados estaban relacionados con las diversas agresiones que recibían niñas, niños y jóvenes que viven en situación de calle en el Centro Histórico de la ciudad de México, sólo por tener esa condición, llegándose al grado de “retirarlos” de su lugar de pernocta como prácticas de “limpieza social”.

Finalmente, esta Comisión se pronunció al respecto, y de ello destacan los siguientes puntos:

- Este organismo reconoce que las distintas asociaciones civiles dedicadas a investigar y proteger los derechos de las poblaciones callejeras (especialmente las personas menores de edad y jóvenes) han mostrado en diversas ocasiones su preocupación por la falta de seriedad de las autoridades respecto a los acuerdos asumidos con éstas, para no realizar operativos o retiros violentos en contra de estas poblaciones.
- Esta Comisión ya ha expresado su preocupación en relación con la situación de las y los niños de la calle, pues los riesgos de explotación en general (incluyendo explotación sexual comercial), de maltrato y de exposición a la drogadicción, se incrementan.
- La falta de políticas públicas y la implementación de programas ilegales conllevan a tutelar los derechos de las y los niños callejeros sin abordar el fenómeno de manera profunda e integral, como sería el considerar el estado de abandono y la situación de extrema pobreza o violencia a la que pudieron estar sujetos; sin embargo, se tiende a estigmatizarlos, criminalizarlos y discriminarlos.
- Ninguna acción pública que busque garantizar cualquier derecho puede vulnerar otros. En la población infantil en situación de calle esto debe traducirse en políticas que no criminalicen la pobreza y que observen el principio de supervivencia y desarrollo, fortaleciendo las redes familiares y comunitarias, en donde la institucionalización de la infancia sea una medida de último recurso.
- Las niñas, los niños y los jóvenes en situación de calle deben ser considerados como sujetos de derechos e interlocutores indispensables para cualquier asunto que les afecte, lo cual desencadenará procesos de participación que superen la mirada asistencial y criminalizante para reconocerlos como ciudadanos en igualdad de derechos.

DERECHOS DE LAS MUJERES

En 2009 se recibieron en la Cuarta Visitaduría 103 quejas vinculadas con el colectivo social de mujeres, por lo que fue el segundo con más menciones en cuanto a quejas relacionadas con grupos de población.

Cabe señalar que en los casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral en agravio de las mujeres, —el cual fue un tema recurrente—, además de solicitar las medidas precautorias correspondientes y documentar los expedientes en cuanto al caso concreto, un eje principal del trabajo de la Cuarta Visitaduría General lo constituyó la investigación sobre los mecanismos institucionales de prevención y atención de ese tipo de violen-

⁷⁴ Por ello la Recomendación se dirigió al secretario de Seguridad Pública del Distrito Federal, al jefe delegacional en Venustiano Carranza y a la jefa delegacional en Cuauhtémoc.

⁷⁵ Los derechos humanos violados son el derecho a la igualdad y a la no discriminación, a la libertad y seguridad personales, derecho a la integridad personal y derechos de la niñez.

cia, sin perjuicio de las otras instancias existentes para ello; así como, en su caso, el impulso de su implementación.⁷⁶

Acciones diversas para prevenir y erradicar la violencia institucional y otras formas de discriminación

En ese sentido, mediante un documento remitido por esta Comisión⁷⁷ a la Dirección General de Derechos Humanos de la SSPDF cuyo contenido fue estructural y donde se invocaron estándares locales e internacionales en el tema, y en una reunión interinstitucional sostenida con personal de esta Dirección,⁷⁸ se formularon diversas observaciones con la finalidad de impulsar una respuesta institucional e integral para la prevención, diagnóstico, atención, investigación, sanción y garantía de no repetición de conductas contrarias a los derechos humanos de las mujeres al interior de esa institución.

Derivado de esas gestiones, la SSPDF ha informado sobre algunos avances y acciones concretas que se han realizado para tutelar estructuralmente los citados derechos,⁷⁹ lo cual constituye un tema prioritario para esta Comisión.

Asimismo, con esa finalidad se sostuvieron reuniones en 2009 con personal de la SSDF, del STC Metro y de las delegaciones Gustavo A. Madero y Cuauhtémoc.

Otros casos relevantes en el tema

Por otra parte, tomando en cuenta que gran parte de las quejas se encuentran relacionadas con casos de violencia u otras formas de discriminación en sus distintas modalidades en agravio de las mujeres, se hará un recuento de la forma como fueron atendidos algunos de éstos para impulsar el cese de los actos violatorios, la intervención de las autoridades competentes en el tema y el inicio de procedimientos contra servidores públicos involucrados.

Se tramitaron expedientes de queja donde se describen presuntas violaciones a derechos humanos relacionadas con el hostigamiento o acoso sexual y laboral en agravio de las mujeres trabajadoras, imputables, por ejemplo, a la SSPDF, al Reclusorio Preventivo Varonil Norte y al STC Metro; como resultado de las gestiones realizadas por este organismo, las peticionarias refirieron que cesaron esas conductas.

Aunado a ello, en algunos expedientes de queja se formularon solicitudes a la PGJDF en relación con las denuncias penales de las mujeres víctimas de violencia para que éstas se integraran conforme a derecho, se les proporcionaran los servicios de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito, y, respectivamente, los hechos también se hicieran del conocimiento de las autoridades competentes al interior de las instituciones involucradas para el inicio de los procedimientos administrativos correspondientes.

⁷⁶ Sobre lo anterior, destaca que la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, en conjunto con las normas internacionales relacionadas con el colectivo de mujeres, como la Convención de Belem Do Pará y la CEDAW, establecen las bases para que las diversas instancias públicas implementen acciones mínimas de atención y acompañamiento a acusaciones de violencia u otras formas de discriminación.

⁷⁷ Derivado de la documentación e investigación de 14 quejas, recibidas entre 2007 y 2009 con motivo de presuntas conductas de violencia (como el hostigamiento sexual y laboral) y de discriminación en agravio de las mujeres al interior de los centros de trabajo de la SSPDF e imputables a elementos de sus diferentes corporaciones policiacas.

⁷⁸ La citada reunión se llevó a cabo en las instalaciones de la Dirección General de Derechos Humanos de la SSPDF el 25 de mayo de 2009.

⁷⁹ En torno al diagnóstico de la citada problemática, la capacitación de su personal sobre esa temática, la coordinación con el Inmujeres-DF, el acompañamiento y canalización de personal de esa Dirección General en los diversos procedimientos iniciados por las mujeres relacionados con la citada violencia y el comunicado del secretario de Seguridad Pública por el cual invitó a las mujeres que laboran en esa institución a denunciar tales hechos. Asimismo, se han girado oficios para que el personal de la SSPDF observe el sigilo y respeto a la intimidad de las mujeres en la recepción y tramitación de denuncias, y para que asuman una actitud profesional, imparcial y diligente en su intervención, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos.

Destaca el caso donde, pese a no ser localizada la persona peticionaria, se logró el inicio de un procedimiento administrativo en el Órgano de Control Interno de la Secretaría de Obras y Servicios del Distrito Federal contra un servidor público de la Planta de Selección y Aprovechamiento de Residuos Sólidos Santa Catarina, a quien se atribuyeron conductas en agravio de los derechos de las mujeres.

En la mayoría de las quejas de esa índole se instruyó a los servidores públicos a quienes se imputan los hechos y a los responsables de las áreas respectivas para que garantizaran un ambiente libre de violencia hacia las mujeres trabajadoras.

Otro caso paradigmático sobre los derechos de las mujeres es aquel donde una policía adscrita a la Policía Bancaria e Industrial (PBI) de la SSPDF manifestó que consideraba discriminatorio que cuando las mujeres ingresaban a laborar en esa corporación “las obligaran a cortarse el cabello, bajo el argumento de que así está estipulado en el contrato”.⁸⁰

Entre otras gestiones, se realizó la entrevista con policías, una reunión con personal de la citada Secretaría y solicitudes para que al interior de la PBI se evitara la aplicación de requisitos o condiciones de trabajo contrarias al derecho a la igualdad y a la no discriminación o que pudieran derivar en violación a los derechos humanos de las mujeres, en particular que se valorara la posibilidad de homologar los criterios al interior de cada una de las diferentes corporaciones (presuntamente ello sólo se exigía a personal de la PBI), con base en los principios de igualdad y perspectiva de género, para que las mujeres pudieran optar por el cabello corto o largo en el ejercicio de sus funciones.

Al respecto, se hizo especial mención de que dicha solicitud no debía entenderse como una inducción a la repetición de estereotipos relacionados con que “las mujeres deben tener el cabello largo”, sino que la decisión de las mujeres para optar por una determinada longitud y forma de su cabello debería sustentarse en su libre autodeterminación.

Asimismo, se enfatizó que esa acción –portar el cabello corto– no debería ser impuesta institucionalmente como requisito para el ingreso o permanencia en la SSPDF, ello sin demérito de las medidas necesarias para su seguridad.

Como resultado de lo anterior, el secretario de Seguridad Pública del Distrito Federal emitió la circular número cinco en donde se estableció que el personal operativo del sexo femenino podrá conservar la longitud y abundancia de su cabello para el desempeño de sus funciones, con las medidas de seguridad que ello conlleva, lo cual será aplicado en las diferentes corporaciones policiacas.

Esa queja es particularmente relevante, pues impulsó la adopción de acciones para no imponer a las mujeres que laboran en dicha Secretaría, como requisito de ingreso o permanencia, la obligación de portar el cabello de cierta manera, y para tutelar su libertad respecto de ello. Lo anterior también implica incidir en la ruptura de estereotipos vinculados con el género, pues existen ámbitos en los cuales permanece la idea de que los cuerpos policiacos son en principio para varones, de ahí la idea de la “masculinización” de las corporaciones policiacas.

En ese sentido, a pesar de que aún falta avanzar sobre los derechos de las mujeres, se reconoce la apertura de la SSPDF en el impulso de acciones que permitan garantizar los derechos de las personas, sobre todo a su libre autodeterminación.

Otra de las temáticas de las que conoce la Cuarta Visitaduría en relación con los derechos de las mujeres es la relativa a aquellas presuntas conductas discriminatorias, con motivo de su embarazo, al interior de sus centros de trabajo en instituciones gubernamentales.

⁸⁰ Lo anterior se vio robustecido por el encabezado de una notas periodísticas publicadas en el diario *Excélsior* los días 5 y 6 de septiembre de 2008, en las que se hacía referencia a que el “casquete femenino viola el derecho laboral”. En dichas notas se precisaba que la orden de que las mujeres de la PBI se cortaran el cabello tipo casquete medio fue dada por el titular de esa corporación. El Conapred, por su parte, también inició una queja por esos hechos, la cual fue remitida a esta Comisión.

Como resultados de la tramitación de esos expedientes de queja, se logró la reincorporación de una petionaria, a quien presuntamente se había dado de baja con motivo de su embarazo, y que se le brindara un permiso para el periodo de posparto;⁸¹ así como la reubicación de las mujeres embarazadas o la asignación de otras actividades en su trabajo con el fin de que no resultaran afectadas su integridad psicofísica ni la de su bebé, y de que puedan acudir a sus citas médicas.

Los resultados en cuanto a este colectivo sin duda son importantes. No obstante, todavía falta avanzar para que las autoridades del Distrito Federal cumplan cabalmente con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, así como con otros estándares locales, nacionales e internacionales que enuncian sus derechos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Durante 2009 se recibieron 58 quejas relacionadas con violaciones a los derechos humanos de las personas adultas mayores, de las cuales 49 han sido resueltas durante el trámite.

Uno de los temas principales que refieren las personas adultas mayores tiene que ver con la cancelación de la pensión alimentaria, la cual se rige por la Ley que Establece el Derecho a la Pensión Alimentaria para los Adultos Mayores de Setenta y ocho Años Residentes en el Distrito Federal que opera el Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en el Distrito Federal (IAAM-DF); o con la pensión alimentaria otorgada por las jefaturas delegacionales a personas adultas mayores de 60 años y menores de 70,⁸² con 24 casos.

Las alegaciones se relacionan con el hecho de que se les cancela la pensión alimentaria porque no son encontrados en sus viviendas durante las visitas practicadas por el personal de las instituciones involucradas. En la mayoría de los casos se logra la reincorporación a los programas;⁸³ sin embargo, persiste la preocupación de las y los agraviados porque, en su opinión, se les limita su libertad para dedicarse a diversas actividades —como trabajar—, pues deben estar en casa al tanto de las visitas que les realizan para no ser dados de baja en los padrones de beneficiarios de las pensiones respectivas. En tal sentido, se ha trabajado con las autoridades referidas para que, en coordinación con las personas interesadas, se acuerden horarios de visita u otras maneras de justificar sus ausencias en sus domicilios.

Otro de los temas es aquél en que las personas adultas mayores refieren en sus quejas malos tratos por parte de diversas autoridades debido a su condición de persona adulta mayor, como sucede con los conductores de los diferentes medios de transporte, sobre todo para abordar y descender de ellos. Otras quejas se relacionan con el hecho de que presuntamente no les permiten el acceso a transportes como el STC Metro si no portan la credencial expresamente expedida por el Gobierno del Distrito Federal, desconociendo otras credenciales para esos efectos, como la del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (Inapam). En estos casos, el número de quejas fue cinco.

⁸¹ Al respecto, en un expediente de queja que se concluyó por haberse resuelto durante el trámite, la petionaria —quien estaba contratada por el régimen de honorarios—, refirió que le habían notificado su baja con motivo de su embarazo, por lo cual dejó de laborar en el Hospital Pediátrico La Villa, de la Secretaría de Salud del Distrito Federal (SSDF).

Aunado a su reincorporación, este organismo realizó una serie de gestiones con el fin de obtener información relacionada con las medidas afirmativas que ha adoptado la SSDF a favor de las mujeres embarazadas, independientemente del régimen bajo el cual estaban contratadas.

⁸² En razón de que el IAAM-DF otorgaba originalmente pensiones alimentarias sólo a las personas adultas mayores de 70 años, las delegaciones implementaron programas para otorgar pensiones alimentarias a las personas adultas mayores de 60 y menores de 70 años. El 22 de octubre de 2008, por decreto publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, el IAAM-DF amplió su cobertura de pensiones bajando la edad a 68 años de edad, pero esta reforma entró en vigor a partir del 1 de septiembre de 2009. A partir de esta modificación, la delegaciones adecuaron también sus programas para no duplicar la pensión referida.

⁸³ Cabe señalar que el criterio de la Cuarta Visitaduría es no determinar las quejas en tanto no se reintegre a la persona adulta mayor en el padrón de beneficiarios.

Otra temática recurrente en las quejas que conoció la Cuarta Visitaduría tiene que ver con el estado de abandono que tuvieron algunas personas adultas mayores, y con el hecho de que las instituciones como el DIF-DF y la Procuraduría capitalina no intervengan para investigar dichos abandonos o no actúen para que las personas agraviadas sean canalizadas a lugares donde se les brinden las atenciones y cuidados que requieren. En tal sentido, se recibieron tres quejas.

También se hizo referencia en nueve quejas a la deficiencia en los servicios que brindan los Centros de Asistencia e Integración Social (CAIS) o las casas de asistencias privada. Finalmente, destacan siete casos relacionados con la obstaculización del acceso a la justicia por su condición de personas adultas mayores.

Casos relevantes relacionados con este colectivo, al encontrarse en un estado de abandono

a) En una queja que inició en 2008 pero concluyó en 2009, la persona adulta mayor originalmente había referido que había solicitado asesoría y representación jurídica respecto de un procedimiento civil –testamentario– en el que era parte, pero tanto el DIF-DF, como la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (SGDF), y habían negado estos servicios. Por gestiones de esta Visitaduría se logró que la persona peticionaria fuera atendida en la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, donde personal de esta Comisión le brindó acompañamiento. Además, se revisaron las constancias de su expediente con el fin de que pudieran implementarse estrategias jurídicas por parte de esa Defensoría, quien hizo valer recursos favorables para la persona agraviada.



Centenas de personas adultas mayores en el Distrito Federal se enfrentan a situaciones de abandono.

Sin embargo, dado que esta Visitaduría corroboró el estado de abandono en que se encontraba la persona agraviada y los riesgos a los que se enfrentaba por esa falta de cuidado, se le solicitó al Instituto de Asistencia e Integración Social del Distrito Federal (Iasis) su colaboración para canalizarlo a uno de sus CAIS, con la finalidad de que se le brindara el cuidado y la atención que su situación requería. No obstante, antes de lograr dicha canalización el agraviado fue ingresado, sin su consentimiento y por sus propios familiares, a una casa de rehabilitación de alcoholismo y drogadicción ubicada en el Estado de México, con la intención de “deshacerse” de él. Por ello, se realizaron las gestiones necesarias hasta lograr su ubicación, liberación e ingreso a un CAIS. En tal sentido, fue valioso el apoyo y la intervención de la PGJDF, la Procuraduría General del Estado de México y el Iasis.

Este caso refleja el grado al que se pueden llegar a violentarse los derechos de las personas adultas mayores, quienes no cuentan con redes de apoyo para superar su estado de abandono en el que los han dejado

sus familiares y el propio Estado al no incorporarlos de alguna manera a la actividad productiva y a un adecuado entorno social.

b) Otro caso que destaca es el referido a una persona adulta mayor en estado de abandono y con una enfermedad terminal, quien recibía atención sólo de sus vecinos. Lo importante en esta queja son las acciones que se implementaron en conjunto con la PGJDF y el DIF-DF, en donde se determinó que no existía el abandono referido; sin embargo, se dio seguimiento a la investigación iniciada por parte de las autoridades; y se trabajó con los familiares para sensibilizarlos respecto de la atención que requería la persona agraviada por su condición y su misma enfermedad, logrando finalmente que los familiares la cuidaran hasta sus últimos días.

c) Otra de las quejas relevante, es aquella en la que la persona peticionaria refirió que en un inmueble de su propiedad se encontraba en estado de abandono una persona adulta mayor y pese a que lo había hecho del conocimiento de instancias como el DIF-DF y la PGJDF, no se habían tomado las medidas al respecto.

De la investigación y gestiones que este organismo llevó a cabo se consiguió que se realizaran las visitas domiciliarias por parte de dichas autoridades y el IAAM, quienes originalmente determinaron que la persona agraviada no se encontraba en estado de abandono. No obstante el IAAM-DF en su seguimiento del caso, finalmente determinó la necesidad de canalizarle a la persona agraviada a un CAIS donde se le brindaría la asistencia social que requiriera, debido a que a red de apoyo con la que contaba ya no podía seguir brindándoselo.

Derivado de este caso, se lograron establecer con las instituciones anteriormente mencionadas, además de la Defensoría de Oficio y el Iasis, bases para una estrategia de atención integral de asistencia social interinstitucional para las personas adultas mayores, en las que resalta que el IAAM-DF es la instancia que, por sus facultades y redes de atención, podrá determinar si una persona adulta mayor se encuentra en riesgo, y será la institución coordinadora de cualquier intervención interinstitucional en términos de asistencia social.

Quejas relacionadas con los CAIS y con casas de asistencia de la Junta de Asistencia Privada

De igual manera, se recibieron y atendieron quejas relacionadas con la asistencia que se brinda en los CAIS a las personas adultas mayores, quienes refirieron que las condiciones de vida en él no son las adecuadas, pues existía falta de atención médica, mala alimentación y maltrato físico y/o emocional.

En estos casos, la Cuarta Visitaduría buscó principalmente garantizar el respeto a sus derechos a una vida digna y libre de violencia, y que las autoridades cambiaran o fortalecieran las condiciones en que se brindan los servicios en estos centros y casas de asistencia.

En este rubro destaca el caso de un peticionario quien refirió que su abuelo de 92 años de edad fue llevado por sus familiares, en contra de su voluntad, a la Casa Hogar De Mano Amiga a Mano Anciana,⁸⁴ por lo que acudió a verlo. Pero al llegar le informaron que, de conformidad con su reglamento interno, debía dejar pasar 15 días para ello, ya que se encontraba en un periodo de “adaptación”.

La queja está en trámite, pero para la Cuarta Visitaduría es de particular interés mencionarlo en razón de que se logró que a la persona adulta mayor se le permitiera regresar con sus familiares, quienes lo cuidaron hasta que falleció. Además, esta Visitaduría continuará con la tramitación de la queja hasta que se revierta la medida de los 15 días de “adaptación” a la que están sometidas las personas adultas mayores en dicha casa de asistencia, por ser claramente violatoria de sus derechos humanos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS PERTENECIENTES A LA COMUNIDAD LGBTI

Sobre este colectivo es importante señalar que, a pesar de que el Gobierno del Distrito Federal se considera como uno de los más respetuosos de la diversidad sexual en México, las diversas quejas que llegaron a la

⁸⁴ Institución de asistencia privada bajo la supervisión de la Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal.

Cuarta Visitaduría refirieron principalmente violaciones a su derecho a la igualdad y a la no discriminación precisamente por su diversidad sexual. Con ello se confirma lo referido en el Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal en el sentido de que la discriminación por orientación o preferencia sexual e identidad o expresión de rol de género aún permea en gran parte de los grupos sociales, las instituciones públicas y privadas, y en los hogares.⁸⁵ Esto a pesar de que en el Distrito Federal se cuenta con un amplio marco legal que prohíbe la discriminación.⁸⁶

En relación con este colectivo, durante 2009 la Cuarta Visitaduría General recibió un total de 34 quejas en que se denuncia el constante maltrato u hostigamiento sexual que reciben las personas agraviadas, sobre todo en los centros penitenciarios del Distrito Federal, por parte del personal de Seguridad y Custodia o de otros internos con anuencia de ellos; la amenaza permanente que reciben de cortarles el cabello “por razones de seguridad”; o aquellas en que son víctimas de decomisos de sus ropas femeninas. Otro tipo de casos tiene que ver con los obstáculos que presenta la autoridad penitenciaria para autorizar la visita íntima a personas de este colectivo, con base en el requisito obligatorio de que deben “convivenciarse”⁸⁷ (*sic*) con sus parejas para lograr la autorización.

En estos últimos casos la Comisión ha insistido en que se respete el sentido de la Recomendación 1/2007, en la cual se solicitó que para la autorización correspondiente debería ser suficiente la presentación de la constancia de hechos emitida por la o el juez cívico.

Actualmente se encuentran en estudio diversos expedientes para valorar su determinación al respecto, pues más allá de la solución del caso específico se está analizando la mejor manera de atender cuestiones estructurales sobre esta problemática.⁸⁸

Por otra parte, la Cuarta Visitaduría, preocupada por que se terminen las manifestaciones homofóbicas por parte de la autoridad en contra de este colectivo, durante 2009 inició diversas investigaciones de oficio en las que se hacían evidentes actos atribuidos principalmente a miembros de la SSPDF y a personal del STC Metro.

Ejemplo de éstas, es una queja iniciada por un joven estudiante quien abordó la Línea 2 del Metrobús, de donde una pareja homosexual que se estaba besando fue desalojada por elementos de la SSPDF. Otra más se inició con motivo de una nota periodística en la cual se mencionaba que en la estación del Metro Guerrero, un joven homosexual fue agredido por tres hombres que lo jalaban, pateaban y no lo dejaban bajar del vagón. El joven agredido activó en varias ocasiones la palanca de emergencia; sin embargo, un empleado de seguridad de dicho sistema de transporte la desactivó, además de que también intervino en la agresión.

En estas quejas destacan las acciones que se implementaron con las autoridades con el fin de que se garantizaran los derechos de este colectivo, atendiendo a la normatividad nacional e internacional, y se implementaran mecanismos para sensibilizar a las y los servidores públicos sobre el tema a partir de la realización de

⁸⁵ *Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal*, México, Comité Coordinador para la elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2009, p. 708. Sobre esto mismo, cabe señalar que en 2008 esta Comisión elaboró el *Informe especial sobre violaciones a los derechos humanos por orientación o preferencia sexual y por identidad o expresión de género 2007-2008*, en el que hace una serie de recomendaciones a distintas instancias del Gobierno del Distrito Federal con el propósito de lograr modificar los sistemas culturales y legales vigentes para abrir espacio a todas las personas y hacerlas, así sujetos de derecho.

⁸⁶ Comenzando por lo establecido en el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

⁸⁷ En términos de lo establecido en la Ley de Sociedad en Convivencia para el Distrito Federal.

⁸⁸ Sobre este tema en particular, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) en su Diagnóstico sobre la Situación de los Derechos Humanos en México de 2003 que, en materia de orientación sexual e identidad de género, las personas homosexuales corren un riesgo especial de padecer violencia sexual cuando están bajo custodia. A menudo las y los reclusos de las comunidades LGBTI están expuestos a sufrir torturas y malos tratos, no sólo del personal de los reclusorios sino también de otros presos. Las autoridades penitenciarias tienen la obligación de protegerlos, pues de no hacerlo son responsables, por omisión, de tortura y malos tratos (Informe del relator especial sobre Tortura, Nigel S. Rodley, presentado con arreglo a la Resolución 1997/38 de la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas).

cursos de capacitación en materia de respeto al derecho a la igualdad y no discriminación. Esto con independencia de que las personas agraviadas a veces no fueron ubicadas.

También durante 2009 se inició de oficio un expediente de queja por la publicación de un artículo periodístico que daba cuenta de diversos homicidios de personas homosexuales presumiblemente causados por odio. El expediente se encuentra en trámite, pero durante la investigación la Cuarta Visitaduría ha dado cuenta de que la Fiscalía Central de Investigación para Homicidios de la PGJDF estableció cuatro unidades de investigación para integrar exclusivamente averiguaciones previas relacionadas con los homicidios de personas con preferencias sexuales diversas a la heterosexual.⁸⁹

En cuanto a esta temática en particular, la Cuarta Visitaduría reconoce la importante labor que realizó la ALDF para dar cumplimiento a la Recomendación de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) en el *Diagnóstico sobre la Situación de los Derechos Humanos en México* (año 2003) la cual se retomó en el Diagnóstico de derechos humanos del Distrito Federal (2008) para que se realizaran las modificaciones al Código Penal para el Distrito Federal y se estableciera, el odio como agravante de los delitos de lesiones y homicidio en agravio de esta población.⁹⁰

De la misma manera se reconocen las reformas al Código Civil Para el Distrito Federal y al Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal,⁹¹ publicadas el 29 de diciembre de 2009 relacionadas con la figura del matrimonio entre personas del mismo sexo; lo que sin duda implica un reconocimiento a la diversidad sexual y a la igualdad de derechos de la comunidad LGBTI, para su disfrute sin discriminación.

DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

Otro colectivo históricamente excluido de manera estructural, es el de los pueblos y comunidades indígenas. El Distrito Federal no es ajeno a esta falta de reconocimiento legal,⁹² tanto en su calidad de sujetos colectivos de derechos como de los derechos mismos que tienen y que están reconocidos en diferentes instrumentos internacionales, como el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, y en menor medida pero enunciados en el artículo 2º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Por ello, el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal establece líneas estratégicas de atención a este colectivo en términos de iniciativas de tipo legislativo y de políticas públicas, de las cuales la Cuarta Visitaduría estará pendiente de su cumplimiento.

En este sentido, durante 2009 esta visitaduría recibió siete quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos indígenas. Las violaciones más denunciadas fueron la discriminación que sufre este colectivo; seguida de la negativa, restricción u obstaculización para ser asistido por una o un abogado antes de rendir declaración ministerial o declaración preparatoria; el sometimiento de una persona indígena a una averiguación previa o procedimiento penal sin respetar su derecho a contar con un intérprete; el impedir el libre

⁸⁹ En respuesta a una solicitud de información hecha a la PGJDF, ésta informó que no se había creado mediante Acuerdo del procurador o instrucción similar, por lo que no sabía a partir de cuándo estaban funcionando con esa perspectiva.

⁹⁰ Reforma al artículo 138 del Código Penal para el Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 10 de septiembre de 2009, la cual establece: “Artículo 138: El homicidio y las lesiones son calificadas cuando se cometan con: ventaja, traición, alevosía, retribución, por el medio empleado, saña, en estado de alteración voluntaria u odio [...] VIII. Existe odio cuando el agente lo comete por la condición social o económica; vinculación, pertenencia o relación con un grupo social definido; origen étnico o social; la nacionalidad o lugar de origen; el color o cualquier otra característica genética; sexo; lengua; género; religión; edad; opiniones; discapacidad; condiciones de salud; apariencia física; orientación sexual; identidad de género; estado civil; ocupación o actividad de la víctima”.

⁹¹ Específicamente en los artículos 146, 237, 291 bis, 294, 391 y 724 del Código Civil; y 216 y 942 del Código de Procedimientos Civiles, ambos para el Distrito Federal.

⁹² *Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal*, México, capítulo 24. Derechos de los pueblos y comunidades indígenas. p. 739.

ejercicio de sus derechos civiles y políticos; la negativa, restricción u obstaculización para otorgar los beneficios de preliberación, y una relacionada con el derecho a la integridad por acciones de tortura.⁹³

De las quejas recibidas, hasta el momento sólo se encuentran concluidas dos de ellas, debido a que, por su complejidad, han requerido mayor tiempo para su determinación.

De las quejas tramitadas es importante señalar una que, aun cuando inició de oficio en 2007, todavía continúa en trámite porque investiga de manera profunda e integral cómo el sistema de procuración e impartición de justicia del Distrito Federal se encuentra garantizando el derecho al intérprete a las indígenas que se ven involucrados en procedimientos y procesos penales. En este sentido, para la documentación de los casos se le han solicitado informes detallados a la PGJDF, al TSJDF, a la Defensoría de Oficio del Distrito Federal, a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario y la Sederec.

También se han llevado a cabo reuniones con dichas instituciones para aclarar los puntos solicitados y la información recibida, así como para impulsar acciones concretas e inmediatas con el fin de garantizar de la mejor manera este derecho, como la implementación bancos de datos para el registro de los expedientes respectivos.

Entre las quejas que destacan está la que se inició por una llamada telefónica que realizó un interno desde el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, originario de la selva Lacandona, quien refirió que se le dificultaba entender el español y que había solicitado ser considerado para un beneficio de preliberación, pero hasta el momento de la presentación de la queja desconocía el trámite que se había dado a su solicitud, ya que no se le proporcionaba información al respecto.

Este caso es importante para la Cuarta Visitaduría porque, después de investigar los fundamentos y motivos por los que se había negado la solicitud de la persona agraviada, se detectó que era un caso arbitrario; por ello incluso se solicitó a la Defensoría del Tribunal Contencioso Administrativo que realizara las acciones pertinentes para que se revocara tal negativa. Al cierre del presente informe se había dado entrada a la solicitud de esta Visitaduría.

En otra queja,⁹⁴ se alegó la detención arbitraria de un joven y un niño de 13 años de edad, ambos indígenas, acusados falsamente de un delito menor. El primero fue sujeto a proceso, y el segundo a procedimiento ante un juez de Procesos Escritos para Adolescentes; finalmente, los dos obtuvieron su libertad por falta de elementos para procesar. En tal sentido, se están analizando los elementos por los cuales fueron detenidos y consignados para determinar si ello fue apegado a derecho y no constituyen violaciones a sus derechos a la libertad y seguridad personales.

También merece atención otra queja en que la peticionaria, indígena mazahua, madre soltera y trabajadora doméstica, refirió que en 2009 fue beneficiada con un crédito de vivienda por parte del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (Invi); no obstante, servidores públicos de dicho Instituto habían realizado visitas de verificación en su domicilio pero no la habían encontrado, lo que implicaba que se le “despojaría” de su vivienda.

En el trámite de la queja se ha solicitado el informe, y que se considere que la peticionaria trabaja como empleada del hogar y sólo le permiten salir los domingos, días en que llega a su departamento el cual comparte con su hermano y que, por su cultura, lo hace sin ningún problema. Asimismo, se deberá considerar por parte de la autoridad que la peticionaria ha cumplido con todos los requisitos para obtener su vivienda en tiempo y forma, además de que ha realizado los depósitos correspondientes, por lo que deberá rectificar su postura.

Otro caso que para este organismo ha sido paradigmático,⁹⁵ es aquél en que se han realizado diversas gestiones para que los pueblos y comunidades indígenas que residen en la ciudad de México, puedan ser inclui-

⁹³ Esta queja relacionada con la temática de tortura, se analizó en el apartado específico.

⁹⁴ Esta queja también está relacionada con la temática de derechos de la niñez; sin embargo, los agraviados son personas indígenas.

⁹⁵ Dicho expediente actualmente se encuentra calificado como pendiente, pues al momento de presentar la queja no era clara la presunta violación atribuida a alguna autoridad.

dos en los festejos del Bicentenario de la Independencia de México, que llevará a cabo el Gobierno del Distrito Federal, ya que, según dicho de las personas agraviadas, no se les había tomado en cuenta durante la planeación de tan importante evento.

Otras actividades relevantes

Aparte de las actividades señaladas en la parte introductoria relacionada con los colectivos, destaca que el 3 de diciembre de 2009, a invitación de la Subprocuraduría Jurídica y de Derechos Humanos de la PGJDF, el personal de la Cuarta Visitaduría presencié el desarrollo de un cateo vinculado con una denuncia penal por la probable comisión de delitos relacionados con explotación laboral en agravio de personas indígenas, a quienes presuntamente se les tenían contra su voluntad en una organización que presuntamente brindaba apoyo contra las adicciones.

La diligencia estuvo a cargo de la Fiscalía Especial de Investigación para Secuestros de la PGJDF, y contó con apoyo asistencial de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito.

La importancia de esta diligencia radica en que refleja las condiciones de particular vulnerabilidad de determinados colectivos, y el indígena no es la excepción.

Por ello, corresponderá a las diversas instancias involucradas seguir realizando acciones de investigación y sobre todo de coordinación, en aras de proteger sus derechos humanos. Asimismo, es importante mencionar que; a fin de que se garanticen los derechos al debido proceso de este grupo, se ha impulsado la profesionalización de traductores e intérpretes participando con Sederac en el Proyecto de Profesionalización de Traductores en Lenguas Indígenas.

Además, como parte de la investigación en un expediente de queja⁹⁶ se han llevado reuniones con la PGJDF, particularmente con la Fiscalía de Supervisión y Coordinación de Averiguaciones Previas Zona Poniente, de la que depende la Agencia Especializada en la Atención a Personas Indígenas, para intercambiar conocimientos sobre de las atribuciones y objetivos que tiene cada institución, y para colaborar con ellos en la capacitación de personal de la PGJDF en materia de derechos indígenas.

DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2009, la Cuarta Visitaduría General recibió 91 expedientes de queja relacionados con los derechos de las personas con discapacidad, por lo que este colectivo social se colocó como el tercero con más quejas recibidas.

Accesibilidad

Uno de los temas más importantes al respecto es el que se vinculó con la presunta violación a los derechos humanos relativa a la imposibilidad o limitación para que las personas con discapacidad accedan y puedan desplazarse libremente en inmuebles públicos, medios de transporte y demás entorno físico; así como para acceder a las comunicaciones, tecnologías, información o a cualquier otro ámbito de la sociedad sin discriminación alguna en el Distrito Federal.⁹⁷

Fue precisamente sobre la temática de accesibilidad que se emitió la Recomendación 5/2009, por violaciones a los derechos a la igualdad y a la no discriminación con motivo de la imposibilidad para que las personas con discapacidad accedieran y pudieran desplazarse libremente en el recinto legislativo de la ALDF.

⁹⁶ Expediente que aún se encuentra en trámite.

⁹⁷ De conformidad con el *Catálogo para la calificación e investigación de violaciones a derechos humanos* de esta Comisión.



La falta de infraestructura urbana adecuada para la accesibilidad de las personas con discapacidad debe ser un tema de atención prioritario de las autoridades del Gobierno del Distrito Federal.

Esta Recomendación se considera paradigmática en virtud de que es la primera dirigida a la ALDF y aquella cuyo contenido y eje estructural es el derecho de las personas con discapacidad a la accesibilidad y a la no discriminación.

En particular, la Recomendación resalta el deber de la autoridad de aplicar la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y de eliminar los obstáculos que limiten el ejercicio de sus derechos.

Asimismo, sobre esa temática se emitió la Recomendación 24/2009, dirigida a la Jefatura de Gobierno y al TSJDF, en la que se conjuntaron 21 quejas, más sus acumuladas, cuya recepción abarca de 2007 a 2009. En la tramitación de esas quejas destacaron, entre otras, las siguientes gestiones:

a) Reuniones sostenidas con las autoridades con el fin de conocer las acciones implementadas en el ámbito del respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, particularmente el mecanismo para impulsar la accesibilidad en los inmuebles, medios de transporte y otros espacios públicos.

Al respecto, se realizaron reuniones, respectivamente, con personal de Centros de Transferencia Modal (Cetram), del STC Metro, Metrobús y Setravi; y del TSJDF.

b) Visitas o recorridos realizados por los espacios y edificios públicos incluyendo algunos medios de transporte, cuya falta de accesibilidad fue motivo de queja, tales como a instalaciones del Metrobús y Tren Suburbano; del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal; a los parques México, Tolsá y Río de Janeiro; las banquetas de la colonia Acueducto de Guadalupe en la delegación Gustavo A. Madero; la delegación Xochimilco y puentes peatonales. En algunos de los casos se solicitó el apoyo de personas expertas en la temática, como la asociación civil Libre Acceso.

No obstante, además de las citadas recomendaciones, destacan otros casos que fueron resueltos durante el trámite con el fin de que a las personas con discapacidad se les garantizaran sus derechos; entre ellos los resueltos a través de la eliminación de barreras, incluyendo las sociales, e impulsando la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre otros.

También sobre el tema de accesibilidad y derivado de las gestiones realizadas por la Comisión con la delegación Cuauhtémoc, se reparó la banqueta ubicada frente al domicilio de una persona con discapacidad motriz cuyas condiciones le dificultaban el acceso a éste. Aunado a ello, se construyó una rampa.

Por otra parte, en otro expediente de queja se realizaron acciones tendientes a que la Procuraduría Social del Distrito Federal considere la accesibilidad de los condominios en los programas dentro de su ámbito de competencia; ello es importante porque las autoridades pueden contribuir a que los particulares también respeten los derechos de las personas con discapacidad.

Asimismo, se ha impulsado a través de oficios o reuniones que personal de la SSPDF, del STC Metro y del STC Metrobús brinden un trato sensible a las personas con discapacidad, que visibilicen sus derechos humanos y que se les tutelen éstos.⁹⁸

En otro caso relevante, la Cuarta Visitaduría inició una investigación de oficio con motivo de un correo electrónico, que señalaba que un joven con discapacidad intelectual (síndrome de Down) trabajaba como voluntario en la Oficina de Limpia y Transporte de la delegación Gustavo A. Madero; donde era víctima de burlas por parte de sus compañeros de trabajo e inclusive fue lesionado, ya que lo arrojaron al interior de un camión de basura y accionaron los mecanismos para aplastarla.

En ese expediente, no obstante que familiares de la persona agraviada confirmaron que no era trabajador de la delegación Gustavo A. Madero y tampoco observaban que fuera víctima de burlas por parte de servidores públicos, el jefe delegacional en Gustavo A. Madero, al tener conocimiento de su accidente, autorizó la liberación de un apoyo económico para su atención médica y rehabilitación.

De conformidad con diversa información recibida, se instruyó a todo el personal adscrito a la Coordinación Territorial núm. 7 de esa delegación para que se abstuviera de atentar contra los derechos de las personas con discapacidad. Además se les dio una plática de sensibilización acerca de la protección de esos derechos y las obligaciones que derivan del servicio público, lo que contribuye a fortalecer la cultura de los derechos de las personas con discapacidad.

Derechos de las personas con discapacidad mental

Finalmente, destaca que en 2009 se inició una investigación de oficio con base en un reportaje que señalaba que las personas con discapacidad mental o psicosocial que residen en el CAIS Cuemanco carecen de atención psiquiátrica especializada, de medicamentos y de condiciones mínimas de salubridad e higiene, y que en el Gobierno del Distrito Federal no existen instituciones hospitalarias especializadas en la materia. Esa queja continúa en trámite, pero es relevante porque se focaliza en un colectivo que históricamente ha sido excluido.

La referencia a los contenidos de las quejas y los resultados que se han obtenido permitirán hacer un análisis diferenciado de acuerdo con cada una de las características o contextos en que se dan las quejas, para así planear estrategias de atención más integrales y tratar de impulsar soluciones más estructurales.

DERECHOS DE LAS PERSONAS DEFENSORAS DE DERECHOS HUMANOS Y PERIODISTAS

Derechos de las personas defensoras de derechos humanos

Durante 2009 se recibieron dos quejas relacionadas con este colectivo: una imputable a la ahora Policía de Investigación del Distrito Federal y otra a la Policía Auxiliar del Distrito Federal. Una de ellas continúa en trámite a la fecha, mientras que la otra se concluyó por falta de interés de la parte peticionaria.

Al respecto, es importante señalar que en la tramitación de las quejas relacionadas con personas defensoras de derechos humanos se impulsa la aplicación de instrumentos jurídicos y estándares internacionales en la materia, como 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.

⁹⁸ Por solicitud de este organismo se programaron cursos de capacitación para 431 elementos de policía que laboran en el Metrobús sobre el trato que deben proporcionar a las personas con discapacidad, así como sobre los diferentes tipos de discapacidad visual. Ello, en coordinación con el personal del Consejo Promotor para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, personal del Metrobús, y con el Centro de Formación Policial.

Asimismo, es frecuente que como parte de su tramitación también se dé intervención a la PGJDF para que su personal entre en contacto con la parte peticionaria-agraviada, con el fin de que, si así lo desea, se inicie la averiguación previa correspondiente, por las presuntas amenazas u otros actos de intimidación en su agravio con motivo de las actividades que realizan en la defensa y promoción de los derechos humanos; se gestionen las medidas de protección a su favor, y se le brinden los servicios integrales como víctimas del delito. Lo anterior, con el fin de que las diferentes instancias, dentro de sus ámbitos de competencia, contribuyan a una cultura a favor de los derechos de ese colectivo.

En ese sentido, lo más relevante fue el acuerdo de conciliación 1/2009, el cual está vinculado con dos expedientes de queja. El 29 de septiembre de 2009 se suscribió este acuerdo de conciliación entre las partes peticionaria-agraviada y el subprocurador Jurídico y de Derechos Humanos de la PGJDF, con la finalidad de institucionalizar procedimientos que garanticen investigaciones adecuadas en relación con defensoras y defensores de derechos humanos. Dicho acuerdo de conciliación contempla, entre otros aspectos, la elaboración de un Protocolo de investigación o documento equivalente para averiguaciones previas relacionadas con personas defensoras de derechos humanos, cuando éstas sean víctimas del delito, principalmente tratándose de aquéllas relacionadas con amenazas u otras formas de hostigamiento.

Dicho documento debe incluir, entre otros aspectos, las medidas de protección eficaz y oportuna, el acompañamiento de la víctima, un plan de investigación integral que contemple los antecedentes del caso y el contexto, la capacitación especializada, los mecanismos de supervisión, y su integración en la Fiscalía Central de Investigación para Asuntos Especiales, todo con la participación activa de las y los defensores de derechos humanos; así como un mecanismo de difusión entre el personal sobre el contenido de la Declaración mencionada y demás estándares invocados en esa conciliación. Aunado a ello, tiene como finalidad el reconocimiento de la importante labor que realizan las y los defensores de derechos humanos, y que se tome en consideración esa calidad en la integración de las averiguaciones previas que realiza la PGJDF.

Cabe destacar que el seguimiento de los puntos conciliatorios de ese acuerdo lo realiza actualmente la Cuarta Visitaduría, para lo cual se han sostenido varias reuniones con personal de la PGJDF.

Finalmente y en relación con el mismo tema, es importante mencionar que en el marco de la 8ª Feria de los Derechos Humanos, organizada por la CDHDF, esta Visitaduría, en coordinación con Amnistía Internacional México y la OACNUDH México, realizó el foro denominado La Labor de las Personas Defensoras de Derechos Humanos en la Construcción de la Democracia en México.

Dicho evento se desarrolló en el marco del XI Aniversario de la Declaración sobre defensores de derechos humanos. En él destaca la participación de Carlos de la Torre (OACNUDH México) y Alberto Herrera Aragón (Amnistía Internacional México), quienes hablaron de la importante labor de las personas defensoras de derechos humanos, los retos y la situación que éstas enfrentan en su trabajo cotidiano, y los mecanismos de protección. Por su parte, José Barba Martín, académico y especialista en el tema, charló sobre la labor cotidiana de defensa, los retos y las dificultades que enfrentan las personas defensoras de derechos humanos en la construcción de una sociedad democrática.

También destaca que el foro contó con la participación de diversas personas defensoras de derechos humanos, quienes destacaron, entre otros, los siguientes puntos: 1) la importancia del reconocimiento de la figura de las y los defensores de derechos humanos, en virtud de que sería la base que permitiera el ejercicio de los derechos de defensa y promoción que realizan; 2) la implementación de un mecanismo de atención urgente ante eventos en que son víctimas de afectaciones a sus derechos, y 3) la necesidad de acciones coordinadas que permitan que su papel tenga una incidencia sustantiva en la defensa de los derechos humanos.

Derechos de los periodistas

En 2009 se recibieron seis quejas relacionadas con periodistas en la Cuarta Visitaduría; sin embargo, es importante destacar que en tres de ellas la investigación se inició de oficio a partir de notas periodísticas:

1) Una refirió que varios reporteros fueron golpeados, amenazados y amedrentados con armas de fuego por parte de agentes de la Fuerza Antisecuestros de la PGJDF, durante la presentación de probables responsables del delito secuestro ante los medios de comunicación.

2) En otra nota que sustentó un expediente de queja se indicaba sustancialmente que elementos del sector Moctezuma de la SSPDF “arremetieron contra fotógrafos y periodistas que cubrían un accidente en la colonia Romero Rubio”, amenazaron con consignarlos y “golpearon a un reportero”.

3) La tercera investigación iniciada de oficio fue motivada por la nota periodística intitulada “Brutalidad policiaca”, donde se atribuían a elementos de la SSPDF presuntas violaciones a derechos humanos en agravio de periodistas.

Las tres investigaciones citadas con antelación continúan en trámite.

Otra queja que también hay que destacar y que continúa en trámite es aquella donde se señalan presuntas violaciones al derecho a la libertad de expresión atribuibles a la delegación Xochimilco. Presuntamente, con motivo de un despliegado de denuncia en un diario donde se señalaban actos de corrupción, un colaborador fue privado ilegalmente de la libertad en esa delegación y confrontado con una persona líder relacionada con el comercio informal, aunque esta persona fue puesta en libertad, temía por su integridad personal.

Al respecto, se solicitó el apoyo de la PGJDF para que se iniciara la averiguación previa correspondiente y se brindaran medidas de protección a la persona agraviada; y a la citada delegación para que su personal (la persona a quien se atribuyen los hechos ya no labora en ésta) garantice la libertad de expresión. Como se refirió anteriormente, continúa la documentación del caso.

Es importante mencionar que las quejas relacionadas con este colectivo parten de la importancia de que las diferentes autoridades cumplan con sus obligaciones de garantizar y asegurar los derechos de las personas que ejercen el periodismo, y reconozcan de sus aportaciones dentro de una sociedad democrática.

Finalmente, tanto en los colectivos relacionados con defensoras y defensores de derechos humanos como con periodistas, una acción obligada será el fortalecimiento a la vinculación con la Relatoría para la Libertad de Expresión de esta Comisión.

PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS Y SU VINCULACIÓN CON LOS COLECTIVOS SEÑALADOS

El Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal considera dentro de sus núcleos a diversos grupos de población.

Por ello, el Gobierno del Distrito Federal tiene una gran oportunidad para que, a través de las estrategias y líneas de acción definidas y establecidas en dicho Programa, pueda impulsarse y consolidarse una cultura a favor de los derechos humanos de las personas, considerando también la especificidad de quienes forman parte de colectivos sociales.

Se puede concluir que los retos para la Cuarta Visitaduría General durante 2010 se centrarán en el fortalecimiento del mecanismo de intervención y documentación de los casos que le corresponden, a la luz de las estrategias señaladas en el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal y tomando como base los más altos estándares que tanto a nivel local como internacional proporcionen mayores garantías a las víctimas de violaciones a derechos humanos; así como en impulsar la implementación de políticas públicas que atiendan integralmente los derechos de estos colectivos a través de la documentación de los expedientes de queja a su cargo, y que tengan como finalidad prevenir y erradicar la discriminación de la que han sido víctimas.

Dirección Ejecutiva de Seguimiento

Seguimiento de recomendaciones

RECOMENDACIONES EMITIDAS EN 2009. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LAS AUTORIDADES

En 2009, la CDHDF emitió 28 recomendaciones; su estado de aceptación y cumplimiento se describen en el siguiente cuadro:

Cuadro 2 Recomendaciones emitidas durante 2009

Recomendación	Caso Autoridad	Tipo de aceptación	Fecha de emisión Estado de cumplimiento
1/2009	Detención arbitraria y tortura	Aceptada	13 de enero de 2009 Sujeta a seguimiento
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada	No cumplida
2/2009	Negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención de la salud materno-infantil	Aceptada	30 de marzo de 2009 Sujeta a seguimiento
	Secretaría de Salud del Distrito Federal	Aceptada	No cumplida
3/2009	Omisión en el cumplimiento de resoluciones de carácter jurisdiccional por parte de diversas autoridades, dependencias u organismos descentralizados	Parcialmente aceptada	2 de abril de 2009 Concluida
	Contraloría Interna de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	No aceptada	No cumplida
	Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal	No aceptada	No cumplida
	Secretaría de Transportes y Vialidad	Aceptada parcialmente	Totalmente cumplida
	Instituto de Vivienda del Distrito Federal	No aceptada	No cumplida
	Secretaría de Finanzas del Distrito Federal	No aceptada	No cumplida
	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal	No aceptada	No cumplida
	Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal	No aceptada	No cumplida
4/2009	Ausencia o deficiencia de mecanismos de supervisión y seguimiento de la situación y condiciones de los niños y las niñas que son integrados a casas hogar y/o reintegrados a sus núcleos familiares	Parcialmente aceptada	20 de abril de 2009 Sujeta a seguimiento
	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada	No cumplida
	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal	Parcialmente aceptada	No cumplida
	Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal	Parcialmente aceptada	No cumplida
5/2009	Negativa a realizar ajustes razonables para la accesibilidad universal de las personas con discapacidad en los inmuebles de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal	Aceptada	28 de abril de 2009 Sujeta a seguimiento
	Asamblea Legislativa del Distrito Federal	Aceptada	No cumplida
6/2009	Interno violado en el Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla (Ceresova)	Aceptada	22 de mayo de 2009 Sujeta a seguimiento
	Secretaría de Gobierno del Distrito Federal	Aceptada	No cumplida
7/2009	Obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable, y obstaculización, negativa o restricción de la protección, preservación y mejoramiento del ambiente	Aceptada	10 de junio de 2009 Sujeta a seguimiento
	Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal	Aceptada	No cumplida

Cuadro 2 Recomendaciones emitidas durante 2009 (continuación)

Recomendación	Caso Autoridad	Tipo de aceptación	Fecha de emisión Estado de cumplimiento
8/2009	Colocación de diversas ferias que obstruyen los accesos de la escuela primaria Narciso Ramos Galicia y del jardín de niños Tláhuac Delegación Tláhuac	Aceptada	8 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento
		Aceptada	No cumplida
9/2009	Omisiones de la autoridad para desincorporar y regularizar un predio Delegación Tlalpan Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	No aceptada No aceptada No aceptada	24 de julio de 2009 Concluida No cumplida No cumplida
10/2009	Personas que se suicidan en el área de detenidos de las agencias del Ministerio Público Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada	24 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento
		Aceptada	No cumplida
11/2009	Omisión al deber de cuidado, ausencia de atención médica y dilación en las averiguaciones previas de dos personas internas víctimas de extorsión Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal Secretaría de Salud del Distrito Federal Secretaría de Gobierno del Distrito Federal	Aceptada Aceptada Aceptada Aceptada	24 de Julio de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida No cumplida No cumplida
12/2009	Ejecución arbitraria; violación a la integridad personal de los familiares directos de la víctima, y obstaculización en la procuración de justicia Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada Aceptada Aceptada	24 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida No cumplida
13/2009	Ataques a la honra y a la dignidad de un equipo médico y sus familiares, derivados de una visita de verificación administrativa realizada de manera irregular por parte de la delegación Miguel Hidalgo Delegación Miguel Hidalgo	Parcialmente aceptada Parcialmente aceptada	29 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida
14/2009	Violencia en las colonias Buenavista, Guerrero, Santa María la Ribera, San Rafael y Tabacalera Secretaría de Transportes y Vialidad Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal Delegación Cuauhtémoc	Parcialmente aceptada No aceptada Aceptada No aceptada	29 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida No cumplida No cumplida
15/2009	Tratos crueles e inhumanos por parte de policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	Aceptada Aceptada	29 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida
16/2009	Ejecución arbitraria de jóvenes Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	Parcialmente aceptada Parcialmente aceptada	29 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida
17/2009	Muerte de internos en centros de reclusión del Distrito Federal Secretaría de Gobierno del Distrito Federal	Aceptada Aceptada	29 de julio de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida
18/2009	Condiciones inadecuadas de las instalaciones y equipo, y personal y equipo insuficiente en las agencias del Ministerio Público Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada Aceptada	11 de septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida
19/2009	Tortura inflingida por el Grupo Táctico Tiburón a internas e internos adultos y adolescentes de los centros de reclusión Secretaría de Gobierno del Distrito Federal	Aceptada Aceptada	11 de Septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida

Cuadro 2 Recomendaciones emitidas durante 2009 (continuación)

Recomendación	Caso Autoridad aceptación	Tipo de	Fecha de emisión Estado de cumplimiento
20/2009	Negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención de personas privadas de la libertad en centros de reclusión y hospitales de la ciudad de México Secretaría de Salud del Distrito Federal	Parcialmente aceptada	11 de septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento
21/2009	Negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención de diversas especialidades médicas Secretaría de Salud del Distrito Federal	Parcialmente aceptada	11 de septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento
22/2009	Violación al derecho a la vida y a la seguridad jurídica por parte de policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	Parcialmente aceptada	28 de septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento
23/2009	Discriminación y otras violaciones a los derechos humanos en agravio de las poblaciones en situación de calle del Distrito Federal Delegación Cuauhtémoc Delegación Venustiano Carranza Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	Aceptada Aceptada Aceptada	No cumplida No cumplida No cumplida
24/2009	Discriminación por la falta de accesibilidad universal en los inmuebles públicos, medios de transporte y demás espacios y entornos públicos de la ciudad de México Jefatura de Gobierno del Distrito Federal Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	Parcialmente aceptada	25 de septiembre Sujeta a seguimiento Sujeta a seguimiento
25/2009	Omisión de proteger y garantizar la práctica de juegos de pelota de origen prehispánico Jefatura de Gobierno del Distrito Federal Delegación Venustiano Carranza	Aceptada Parcialmente aceptada	No cumplida No cumplida 29 de Septiembre Sujeta a seguimiento Sujeta a seguimiento
26/2009	Violaciones a derechos humanos detectadas a partir de la investigación realizada sobre la participación de elementos de la policía judicial en secuestros, a partir del caso de la Banda de la flor Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	Aceptada Aceptada	29 de septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento
27/2009	Violaciones diversas en el operativo fallido para rescatar a Yolanda Cevallos Coppel, en el que resultaron muertos la víctima, y dos comandantes del GERI y el secuestrador Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada	29 de septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento
28/2009	Persona que se suicidó en el área de detenidos de la Coordinación Territorial CUH-3 Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptada Aceptada	29 de septiembre de 2009 Sujeta a seguimiento No cumplida

Fuente: Subsistema de Información de Seguimiento de Recomendaciones (SISR), al 31 de diciembre de 2009.

Al 31 de enero de 2009, la CDHDF emitió 216 recomendaciones, de las cuales 91 se encuentran sujetas a seguimiento, es decir, casi 43% del total.

AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR PARTE DE CADA AUTORIDAD

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Esta dependencia inició 2009 con 22 recomendaciones pendientes de cumplimiento y durante ese año se emitieron ocho instrumentos recomendatorios más.

La Recomendación 1/2009, relacionada con el tema de tortura, ha mostrado avances en su cumplimiento gracias a la creación del Consejo para implementar la aplicación del Nuevo Modelo de policía de investigación de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (Acuerdo A/017/2009), del cual es parte la CDHDF. La Recomendación 4/2009, emitida por ausencia o deficiencia de mecanismos de supervisión y seguimiento de la situación y condiciones de las niñas y los niños integrados a casas hogar, por determinaciones ministeriales, generó que se emitiera la circular OC/007/2009, en la que se giraron instrucciones al personal ministerial que integra averiguaciones previas en que se encuentran relacionados niños y niñas en calidad de víctimas del delito, para que se abstenga de emitir cualquier acuerdo que, sin valoración judicial, determine en definitiva o de manera indefinida los cuidados y atenciones en favor de las y los infantes.

No menos grave fue la violación a derechos humanos cometida por parte de personal adscrito a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), al cual propició y permitió la sustracción de un dictamen pericial en el caso de una ejecución arbitraria; esto originó la Recomendación 12/2009. También se emitieron tres recomendaciones –10/2009, 18/2009 y 28/2009– relacionadas con las condiciones físicas y estructurales de las agencias ministeriales y con el deficiente servicio de custodia, los cuales permiten el suicidio de algunas personas dentro de dichas instalaciones.

Asimismo, la Comisión emitió las recomendaciones 26/2009 y 27/2009. La primera se relaciona con las violaciones a derechos humanos detectadas durante la investigación sobre la participación de elementos de la policía judicial en secuestros, a partir del caso de la Banda de la flor –misma que también está dirigida a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal–. La segunda se refiere al operativo fallido para rescatar a Yolanda Cevallos Coppel, en el que murieron ella, su secuestrador y dos elementos del Grupo Especial de Reacción Inmediata (GERI) de la PGJDF. Hay que resaltar que la autoridad responsable está en la mejor disposición de cumplir con las recomendaciones –específicamente con la solicitud de intervención del personal de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) a fin de conocer la verdad histórica de los hechos–, con la reparación del daño, y con la creación de mecanismos que permitan saber si personal adscrito a la PGJDF ha estado involucrado en la investigación de hechos posiblemente constitutivos de un delito grave y/o cometido por la delincuencia organizada.

Por otra parte, uno de los aspectos más importantes en el cumplimiento de las recomendaciones es el tiempo que tarda la autoridad en cumplir una Recomendación aceptada. Al respecto, cabe destacar la dilación de la Fiscalía de Mandamientos Judiciales para la creación del Sistema Integral de Órdenes de Aprehen-sión ya que, a 14 años de haberse emitido la Recomendación 1/1996, dicho sistema no ha sido iniciado. Por ello, la posibilidad de lograr garantías de no repetición respecto del incumplimiento de los mandamientos judiciales en perjuicio de las víctimas se considera como uno de los pendientes más antiguos y desatendidos por parte de la PGJDF.

Otro trabajo pendiente de esta autoridad es la publicación del Manual Operativo de la Policía de Investigación del Distrito Federal, la cual está relacionada con diversas recomendaciones –1/1996, 12/2002, 7/2007, 8/2007, 9/2007, 13/2007, 19/2007, 17/2008, 20/2008 y 27/2009–. Es importante señalar que ha quedado rebasada la regulación sobre la actuación de las y los agentes de la Policía de Investigación del Distrito Federal, respecto del procedimiento y cumplimiento de mandamientos judiciales, órdenes de cateo y operativos especiales.

Con relación al instrumento recomendatorio 12/2009, que aborda el caso de una ejecución arbitraria, la PGJDF aceptó la totalidad de los puntos recomendatorios que se le dirigieron y actualmente muestra una actitud colaboradora a fin de atender el pronunciamiento.

La CDHDF celebra la participación y la ardua colaboración de la PGJDF en el cumplimiento de algunas recomendaciones. Esta autoridad emitió la circular OC/004/2009 con el fin de que la puesta a disposición de las personas detenidas se realice de manera inmediata, lo que significa un avance en el cumplimiento de la Recomendación 13/2007; en la Recomendación 13/2008 se espera la publicación del Protocolo de Actuación del Agente del Ministerio Público en la Investigación del Delito de Tortura, al que personal de la CDHDF formuló varias observaciones; en cuanto a la Recomendación 16/2009, se emitió el acuerdo A/010/2009 el cual busca evitar la inactividad procesal en las averiguaciones previas regresadas para su perfeccionamiento por parte de los jueces penales y de paz penal al agente del Ministerio Público investigador–; en la Recomendación 1/2009 se ha evidenciado la disposición de la autoridad para brindar atención psicológica a las personas que sufrieron actos de tortura; además, solicitó el presupuesto para mejorar el mobiliario y la video-vigilancia en todas las agencias del Ministerio Público –recomendaciones 5/2008, 10/2009, 18/2009 y 28/2009–; y elaboró el Manual para la Investigación de Homicidios –Recomendación 16/2007–, al que esta Comisión realizó varias observaciones que fueron atendidas.

Es importante señalar que en la Recomendación 19/2007 la PGJDF tuvo buen desempeño al emitir la circular OC/002/2009, mediante la cual instruyó al personal ministerial y policial para que observe los ordenamientos jurídicos en la expedición, actuación y ejecución (cumplimiento) de las órdenes de localización y presentación.

Desafortunadamente, el gran tema pendiente a cumplir es la reparación del daño –recomendaciones 13/2008, 16/2008 y 1/2009–. La PGJDF ha estado lejos de reparar las consecuencias de las violaciones a derechos humanos cometidas por parte de su personal; la Recomendación 2/2006 se dio por cumplida insatisfactoriamente debido a que la autoridad condicionó la reparación del daño a una determinación penal, a pesar de que la Comisión había recomendado reparar el daño por la violación a derechos humanos y no por la comisión de un delito. Asimismo, debido a la falta de confianza y la seguridad jurídica que diversos servidores públicos generaron a una peticionaria en un caso de tortura, la CDHDF gestiona que personal ministerial solicite que una organización ajena a la PGJDF emita un dictamen pericial para certificar los sufrimientos de la víctima de tortura.

Finalmente, debido que las y los servidores públicos adscritos a la PGJDF han faltado al cumplimiento de los ordenamientos legales nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, fue necesario que la PGJDF emitiera el oficio circular OC/005/2009, en el que instruyó al personal ministerial que integra averiguaciones previas para que consulte y observe las disposiciones jurídicas contenidas en el Prontuario Normativo esto como parte del cumplimiento de la Recomendación 5/2008.

Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal

Esta dependencia concluyó 2008 con 14 recomendaciones y en 2009 se le sumaron las siguientes seis, mostrando buena disposición para su cumplimiento:

- Recomendación 12/2009, emitida por el caso de una ejecución arbitraria y aceptada en su totalidad. La Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSPDF) no se apegó en estricto sentido a los términos en que fueron formulados los puntos recomendatorios.
- Recomendación 14/2009, emitida por el ejercicio del sexoservicio en diversas colonias de la delegación Cuauhtémoc. La SSPDF, una de las autoridades recomendadas, fue la única en aceptar el instrumento; además, emprendió con celeridad las acciones que le fueron recomendadas a fin de atender la problemática.

- Recomendación 15/2009, emitida por el caso de cuatro jóvenes que resultaron heridos cuando policías de la SSPDF dispararon contra su vehículo debido a que presuntamente porque huyeron de una revisión en calles de la delegación Iztapalapa. Fue aceptada en los términos y condiciones señalados por la SSPDF, toda vez que supeditó la reparación del daño y los procedimientos administrativos al ámbito penal.
- En la Recomendación 16/2009, la SSPDF no coincidió con el hecho de que la CDHDF hubiera calificado los hechos narrados en el instrumento como ejecuciones arbitrarias; señaló que esta percepción parecía desproporcionada y carente de fundamento, ya que la autoridad encargada de perseguir los delitos consideró el hecho como un homicidio culposo. Sin embargo, aceptó la Recomendación parcialmente.
- Recomendación 22/2009, emitida como resultado de la investigación de cuatro casos en que se evidenció que elementos de la SSPDF carecían de preparación para afrontar situaciones de sometimiento, detención, custodia, manejo de crisis por toma de rehenes y persecución de delincuentes. Fue aceptada parcialmente.
- Recomendación 23/2009, emitida por discriminación y otras violaciones a los derechos humanos en agravio de las poblaciones en situación de calle del Distrito Federal. Aunque sólo se dirigió a las delegaciones Venustiano Carranza y Cuauhtémoc, y a la SSPDF, fue aceptada totalmente.

Por otra parte, a pesar de que esta autoridad tenía avances importantes en materia de reparación del daño, como lo demostró en el pago correspondiente a la Recomendación 11/2007, en el caso del instrumento recomendatorio 6/2008 manifestó que no lo llevaría a cabo.

Un tema que ha preocupado a la CDHDF es la reglamentación del uso y portación de uniformes para los elementos de policía de la SSPDF –recomendaciones 9/2002, 6/2004 y 14/2006– ya que, a pesar de que la dependencia elaboró un proyecto de la nueva Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal y del reglamento respectivo, no mostró disposición para solicitar la colaboración de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal, institución encargada de revisar y someter dichos proyectos a consideración tanto de la ALDF como del jefe de Gobierno del Distrito Federal.

La Recomendación 6/2004 incluye un tema preocupante que no ha presentado evolución y se refiere a que la autoridad acepte la responsabilidad institucional por las conductas de elementos de policía que participaron en los hechos materia de este instrumento. La SSPDF argumentó que, para que eso suceda, primero deberá determinarse la responsabilidad individual de cada elemento y sancionar a aquél cuya conducta indebida haya sido acreditada.

En el mismo sentido, en lo que se refiere a la investigación de elementos de la SSPDF, como parte de la Recomendación 13/2007 esta autoridad ha determinado archivar el acta iniciada por los hechos materia del instrumento, argumentando que no se comprobó que los servidores públicos hubieran incurrido en alguna responsabilidad. Situación similar sucedió con la Recomendación 7/2005 en la que, además de que no se logró la reapertura de un expediente administrativo, se tuvo conocimiento de que uno de los cuatro elementos originalmente sancionados fue absuelto por el Consejo de Honor y Justicia de la SSPDF, a pesar de que se acreditó que accionó su arma de fuego y lesionó a la víctima.

De igual forma, en la Recomendación 6/2008 no se realizó exhaustivamente la investigación solicitada a la SSPDF, ya que no se citó a los agraviados y sólo se recabó la declaración de los servidores públicos presuntamente implicados. Se determinó archivar el acta administrativa por no contar con los elementos suficientes que acreditaran la comisión de faltas administrativas.

Los temas de la reestructuración del Consejo de Honor y Justicia de esta dependencia y del régimen disciplinario (recomendación 15/2007) no presentan avances, ya que dependen de diversas instancias y del Poder Legislativo.

La SSPDF se negó a aceptar la Recomendación 23/2008 al argumentar la incompetencia de la CDHDF para la recomendación de acciones en materia de laudos, toda vez que estaban involucradas resoluciones jurídicas.

Dentro de los avances sustantivos resalta la inauguración del edificio que actualmente alberga a la Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia IZP-9 (recomendación 5/2005), considerada como “agencia modelo”, dado que la SSPDF fungió como la autoridad ejecutora del gasto programado.

Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

En el primer semestre de 2009, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF) tenía sujeta a seguimiento sólo la Recomendación 10/2001, la cual se refiere a la deficiente vigilancia en sus instalaciones. La institución continúa mostrando interés y disposición para su cumplimiento, ya que ha destinado el presupuesto respectivo, lo cual se ha reflejado en los trabajos realizados y en los proyectos en que sigue laborando.

En 2009 se colocaron señalamientos en materia de protección civil en las escaleras de emergencia construidas en sus inmuebles (Niños Héroes torres Sur y Norte, Río de la Plata y Sullivan), y se impartieron cursos de protección civil y otros temas al personal de seguridad. Además, se convocó a dos licitaciones; una para elegir a la empresa que colocaría los señalamientos mencionados, y otra para la colocación de las cámaras del sistema de circuito cerrado en los reclusorios preventivos varoniles Norte, Sur, Oriente y Santa Martha Acatitla. Además, se inició la colocación de dichas cámaras en el Servicio Médico Forense (Semefo).

En el segundo semestre se dirigió a esta autoridad la Recomendación 24/2009, que aborda el caso de discriminación debida a la falta de accesibilidad en los inmuebles públicos. Ésta aceptó los puntos recomendatorios de su competencia y mostró disposición para darles cumplimiento en el mediano plazo; asimismo, ha remitido pruebas documentales y fotográficas de los progresos en el cumplimiento de la totalidad de los puntos que se le dirigieron.

Jefatura de Gobierno

300

Durante este año se dirigieron tres recomendaciones a la Jefatura de Gobierno: la 24/2009, que aborda el caso de discriminación por falta de accesibilidad en el entorno público; la 25/2009, relativa al juego de pelota prehispánico; y la 26/2009, sobre las violaciones a derechos humanos detectadas a partir de la investigación realizada sobre la participación de elementos de la policía judicial en casos de secuestros, ello a partir del caso de la Banda de la flor. Las tres recomendaciones fueron aceptadas totalmente y se encuentran sujetas a seguimiento.

Cinco recomendaciones emitidas anteriormente a esta autoridad (4/2000, 3/2001, 12/2007, 14/2007 y 2/2008) no han registrado avances en prácticamente ninguno de los puntos recomendatorios; las actividades relacionadas con su cumplimiento están a cargo de la Consejería Jurídica o de otras autoridades.

En cuanto a la Recomendación 11/2008 (caso *New's Divine*), la Jefatura de Gobierno continuó realizando actividades para dar cumplimiento a los puntos recomendatorios a su cargo; además de coordinar y supervisar las acciones de cumplimiento de la PGJDF, la SSPDF e Injuve. Asimismo, destaca la coordinación que ha realizado el subsecretario de Gobierno sobre las acciones a cargo de la PGJDF, para armonizar los procesos de actuación en la ejecución de operativos.

La Jefatura de Gobierno tiene nueve recomendaciones en seguimiento.

Secretaría de Cultura

La Recomendación 5/2006 es la única dirigida a esta secretaría. El avance en su cumplimiento ha sido lento debido principalmente a la problemática interna entre los involucrados; sin embargo, desde finales de 2008 y durante 2009 la autoridad logró acuerdos con los músicos que han facilitado algunos avances.

Dicha secretaría celebró un convenio en el que se atendieron las necesidades y peticiones de los músicos, con lo que mejoró la situación en la que se encontraban; además, se expidieron las Bases de Operación de la Orquesta Filarmónica de la Ciudad de México, publicadas en julio de 2009.

Por lo anterior, se considera que la autoridad mostró mayor interés en el cumplimiento del instrumento recomendatorio.

Secretaría de Transportes y Vialidad

Este año se dio por cumplida la Recomendación 17/2006 la cual, aunque fue dirigida a varias autoridades, únicamente fue aceptada por la Secretaría de Transportes y Vialidad (Setravi).

Esta autoridad dio cumplimiento al único punto de su competencia, referente a la atención de lo ordenado en varios laudos.

No obstante, la autoridad se negó a dar cumplimiento a los instrumentos recomendatorios 23/2008 y 3/2009, referidos al incumplimiento de una serie de laudos, argumentando la incompetencia de la CDHDF para recomendar acciones en esta materia. Posteriormente, reconsideró y atendió el primer punto de la Recomendación 3/2009, respectivo a una resolución.

Sistema de Transporte Colectivo Metro

Con la colaboración de esta autoridad, en 2009 se dio por cumplido el instrumento recomendatorio 11/2007, toda vez que presentó el Instructivo de Incidentes Relevantes al que se refiere el tercer punto –único que quedaba por atender–; con ello resalta la disposición y voluntad de la autoridad para dar cumplimiento a la Recomendación.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Durante 2009, esta autoridad mostró poca disposición hacia los instrumentos recomendatorios que se le dirigieron: en especial, por lo que respecta a la Recomendación 18/2008, no ha presentado pruebas a pesar de que se le han requerido en repetidas ocasiones.

Asimismo, se negó a aceptar las recomendaciones 23/2008 y 3/2009, las cuales se referían al incumplimiento de una serie de resoluciones jurídicas y laudos, argumentando en ambos casos a incompetencia de la CDHDF para recomendar acciones en esta materia.

En lo que corresponde a la Recomendación 4/2009, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) ha mostrado mayor interés en su cumplimiento pero no ha sido consistente, pues a la fecha no se cuenta con pruebas concretas respecto de la atención a las niñas y los niños víctimas de violación a los derechos humanos involucrados en el instrumento recomendatorio.

Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal

Esta autoridad ha mostrado poca disposición para el cumplimiento de la Recomendación 4/2009 –único instrumento en el que es autoridad responsable–, ya que los avances reportados se han realizado de forma conjunta con la PGJDF y no se tienen pruebas específicas de la participación de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal (Sedeso), más que en lo relacionado con la elaboración del Programa de Verificación para las Casas Hogar.

Subsecretaría de Sistema Penitenciario

La Subsecretaría de Sistema Penitenciario tiene a su cargo 11 recomendaciones sujetas a seguimiento: tres de ellas dirigidas a la anterior Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal

(DGPRS); cuatro del año pasado; y cuatro emitidas en 2009, dirigidas a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (SGDF) (6/2009, 11/2009, 17/2009 y 19/2009).

En términos generales, La Institución ha sido colaboradora con la Comisión al permitir que realice visitas a los centros de reclusión para verificar las condiciones de hacinamiento y de las instalaciones eléctricas y sanitarias, aspectos en los cuales no se han realizado mejoras.

Tampoco se han impulsado acciones para erradicar la visita íntima clandestina y las relaciones laborales entre internos. La distribución de alimentos continúa siendo insuficiente y no cumple con las condiciones higiénicas adecuadas.

A pesar de que se ha fortalecido la capacitación en materia de seguridad al interior de los centros penitenciarios a través del Programa de Supervisión para Mejorar la Seguridad, el Orden y Control de los Centros Penitenciarios del Distrito Federal, la falta de personal de Seguridad y Custodia continúa siendo un problema.

Como se ha reportado en años anteriores, es deficiente la coordinación entre la Subsecretaría de Sistema Penitenciario y la Secretaría de Salud del Distrito Federal (SSDF), lo cual se refleja en la calidad de la atención médica que se brinda actualmente a las personas internas que acuden a los servicios médicos y a algunos hospitales del sector salud. La atención médica en los centros de reclusión no es oportuna y en algunos casos es absolutamente insuficiente, como en el Centro de Readaptación Social Varonil (Ceresova) y en el Centro Femenil de Readaptación Social (Cefereso), cuyas unidades médicas no han sido entregadas a la SSDF, debido a que no cuentan con la certificación de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris).

Un problema al que se ha brindado poca importancia es la reglamentación de la visita íntima para personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual, establecida en el instrumento recomendatorio 1/2007. Al respecto la Subsecretaría ha mostrado poca disposición para su cumplimiento; después de más de dos años de haberse emitido la Recomendación se iniciaron las gestiones con la Subsecretaría de Gobierno del Distrito Federal, la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y las delegaciones donde se ubican los centros de reclusión, para implementar la Ley de Sociedad de Convivencia para el Distrito Federal.

Con relación a las sesiones de los Consejos Técnicos Interdisciplinarios al interior de los centros de reclusión, personal de la Dirección Ejecutiva de Seguimiento (DES) detectó que en algunos casos éstos no fundamentan ni motivan sus resoluciones y –lo que es aún más grave– que dicho cuerpo colegiado permite que el personal de Seguridad y Custodia determine e imponga sanciones o castigos a las personas en reclusión sin antes sesionar los casos y brindarles el derecho de audiencia.

En materia de trabajo penitenciario, aunque la autoridad colabora con la DES atendiendo sus solicitudes de información, cumplió con la indemnización para uno de los dos agraviados de la Recomendación 9/2008, pero no ha emprendido gestiones para que los socios industriales regularicen su situación jurídica y se inscriban en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Finalmente, en dos recomendaciones –6/2009 (caso de un interno violado) y 7/2004 (seguridad en centros de reclusión)– la Subsecretaría ha respondido positivamente para reparar el daño a los agraviados. En el primer caso, la brindó al agraviado un tratamiento de desintoxicación, atención en salud mental, trabajo en un minisúper de la Penitenciaría del Distrito Federal, y actualmente valora la posibilidad de que reciba el beneficio de reclusión domiciliaria mediante el brazalete electrónico. Además, brindó capacitación a los técnicos penitenciarios, a través del Instituto de Capacitación Penitenciaria (Incape), sobre formación médica en materia de embalaje, etiquetado y resguardo de objetos relacionados con algún hecho delictivo. En el segundo caso, retomó aspectos relacionados con la creación de las unidades de protección civil y la capacitación en dicha materia al personal de Seguridad y Custodia, motivo del quinto punto de la Recomendación 7/2004.

En 2009 se dirigieron a la SSDF cuatro instrumentos recomendatorios: el 2/2009, emitido por siete casos de negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención de la salud materno-infantil; el 11/2009, emitido por omisión al deber de cuidado, ausencia de atención médica y dilación en las averiguaciones previas de dos personas internas víctimas de extorsión –cuatro de 11 puntos fueron dirigidos a esta autoridad–; el 20/2009, por negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención de personas privadas de la libertad en centros de reclusión y hospitales de la ciudad de México; y el 21/2009, por seis casos de negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención de diversas especialidades médicas.

Las primeras dos recomendaciones se aceptaron totalmente; sin embargo, la Recomendación 20/2009 fue aceptada parcialmente, pues la SSDF no aceptó asumir la reparación integral del daño en favor de las y los peticionarios. Argumentó que, en tanto no se estableciera la responsabilidad penal, civil y/o administrativa de los médicos y/o personal médico involucrado en los hechos, la reparación del daño no procedería. En su lugar, aceptó colaborar con la Comisión para realizar las gestiones pertinentes a fin de incorporar a las y los peticionarios a los programas sociales que ofrece el DIF-DF y a los servicios que brinda el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (Adevi) de la PGJDF.

En el caso de la Recomendación 21/2009 no aceptó los puntos primero y segundo, relacionados con la reparación del daño y la inclusión de las personas agraviadas o peticionarias en programas sociales del Gobierno del Distrito Federal (GDF), como indemnización. Se elaboró una solicitud de reconsideración de la aceptación parcial; sin embargo, el secretario de Salud reiteró la no aceptación de dichos puntos por considerar que es necesario el agotamiento de las instancias judiciales para que proceda la reparación del daño.

Son siete las recomendaciones en las que el llenado erróneo del expediente clínico es recurrente: 2/2005, 3/2005, 6/2006, 9/2006, 10/2006, 8/2008 y 2/2009. Dichos instrumentos se han emitido desde 2005, pero la SSDF no ha podido dar cabal cumplimiento a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 pese a las acciones que ha realizado de forma positiva.

La SSDF ha apostado a la capacitación de su personal (médico, de enfermería y administrativo) sobre el expediente clínico, pues lo considera una herramienta propicia para que la respectiva Norma Oficial sea acatada; sin embargo, esta acción no ha sido suficiente.

Personal de la DES verificó las sesiones de los Comités de Calidad del Expediente Clínico en diversos hospitales de la red, encontrando resultados positivos. Se constató que sus integrantes realizan revisiones mensuales de los expedientes clínicos y hacen observaciones a los servidores públicos de la SSDF sobre las deficiencias detectadas, con la finalidad de que se corrijan.

Las pruebas de cumplimiento respecto de las recomendaciones 10/2006, 13/2006 y 2/2009 no son contundentes para determinar la conclusión de los puntos. Asimismo, gracias al seguimiento de los instrumentos recomendatorios mencionados se ha apreciado que se siguen presentado graves violaciones al derecho a la salud.

En cuanto a la Recomendación 18/2007, la SSDF se niega a reparar integralmente el daño moral, manifestando que ha realizado acciones para la atención médica y/o psicológica que requieren el agraviado y su familia, y que por tal motivo sólo pagará el daño material.

Con relación a la Recomendación 2/2007, la SSDF acreditó el cumplimiento de los puntos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto, referidos a instruir al personal médico de todos los centros de reclusión para que, cuando se detectara un caso de enfermedades infectocontagiosas, se tomaran las medidas preventivas necesarias para que no fueran propagadas al resto de la población penitenciaria; se solicitara la colaboración permanente de un hospital especializado que pudiera brindar un tratamiento adecuado, oportuno y puntual a ese tipo de enfermedades; se designara personal especializado en el área de dermatología a efecto de que realizara periódicamente inspecciones sanitarias en el interior de los centros de reclusión; se proporcio-

naran cursos de capacitación a todo el personal de los centros de reclusión en materia de prevención y tratamiento de enfermedades infectocontagiosas en la piel, destinados tanto a las y los servidores públicos que ahí laboren como a la población penitenciaria y a sus familiares; y se realizaran las gestiones necesarias para lograr una ampliación presupuestal de emergencia a fin de que el personal médico de los centros de reclusión pudieran contar con los insumos necesarios para atender este tipo de casos y proporcionar de manera adecuada el servicio médico.

La SSDF, se ha negado en reiteradas ocasiones a reparar el daño a los agraviados; tal es el caso de las recomendaciones 9/2006, 10/2006, 13/2006, 3/2008 y 8/2008.

Es importante señalar que en 2009 se entregó una vivienda a la peticionaria M.S.E., y a sus tres hijos como parte de la reparación del daño a la que se refiere la Recomendación 8/2008; el Invi otorgó, a través de la SSDF, un subsidio de 100% para la adquisición de dicha vivienda. Asimismo, se llevó a cabo la inscripción de la peticionaria y sus hijos en programas sociales del GDF, lo que significó un gran avance en el cumplimiento del instrumento recomendatorio.

Por lo que hace a la Recomendación 14/2008, la autoridad responsable ha demostrado interés en dar cumplimiento a los puntos relativos a la infraestructura de un centro toxicológico. Durante 2009, personal adscrito a la DES constató que el centro se encontraba en muy buenas condiciones para reabrir sus puertas debido a que contaba con equipo nuevo y de vanguardia y actualmente dicho Centro ya se encuentra en operación. En general, esta Recomendación dio un avance significativo durante 2009 gracias a la buena disposición de la SSDF.

En el caso de la Recomendación 15/2008, en el año que se informa la SSDF pagó la mayor parte de la reparación del daño a los familiares de una joven que perdió la vida por la mala práctica de la interrupción legal del embarazo (ILE), quedando pendiente lo correspondiente al lucro cesante. Con relación a la atención a usuarias que solicitan información y la práctica de la ILE, la SSDF ha mostrado empeño en brindar un mejor servicio.

En el caso de negligencia e inoportuna atención médica a un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur (RPVS), por el que se emitió la Recomendación 19/2008, destaca que la autoridad informó que la Procuraduría Fiscal se encuentra realizando el cálculo para determinar el monto a pagar por concepto de reparación del daño.

Asimismo, se informa que al iniciar 2009, la SSDF dio a conocer que no aceptaría la Recomendación 23/2008, referida al incumplimiento de una serie de resoluciones jurídicas, argumentando que la CDHDF carece de competencia en asuntos concernientes a conflictos de carácter laboral.

Consejería Jurídica y de Servicios Legales

Durante 2009 se dirigieron a esta autoridad dos instrumentos recomendatorios: el 3/2009, emitido por el incumplimiento de una serie de resoluciones jurídicas; y el 9/2009, por omisiones para desincorporar y regularizar un predio. La Consejería Jurídica se negó a aceptar las dos recomendaciones. En el primer caso argumentó que la CDHDF carece de competencia para recomendar acciones en materia de laudos, y en el segundo señaló que las acciones recomendadas exceden la esfera de atribuciones de la Comisión.

Tampoco aceptó la Recomendación 23/2008, emitida por el incumplimiento de una serie de resoluciones jurídicas.

Dicha Consejería, además, fue designada por el jefe de Gobierno para el seguimiento de las recomendaciones 4/2000, 3/2001, 12/2007, 14/2007, 2/2008 y 26/2009, cuyos avances siguen siendo sumamente lentos o han sido nulos. De hecho, en el caso de la Recomendación 2/2008, el agraviado ha tenido que recurrir a la vía jurisdiccional para obtener la indemnización por la expropiación de unos predios, efectuada en 1989, ante la negativa de la autoridad para fijar un monto con valor actual.

Los avances en el cumplimiento de todos los instrumentos recomendatorios son mínimos; y en algunos casos, como los de las expropiaciones relacionadas en las recomendaciones 12/2007 y 14/2007, la DES le requirió información mes con mes pero no se obtuvieron resultados positivos.

Si bien la atención de ciertos requerimientos no depende del trabajo directo de la Consejería sino de otras dependencias, es necesario que esta autoridad las requiera insistentemente para revertir el incumplimiento de las recomendaciones.

En el caso de los instrumentos 9/2002, 6/2004 y 14/2006, corresponde a esta dependencia revisar el proyecto de la nueva Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, por lo que se espera que resuelva lo correspondiente.

Por otra parte, continúa vigente la problemática planteada en las recomendaciones 4/2000 y 3/2001, referidas a las malas condiciones en que se prestan los servicios de defensoría de oficio, especialmente en materia penal y Juzgados Cívicos.

El único avance significativo que se tiene es respecto del instrumento recomendatorio 3/2001, pues se inauguró la Coordinación Territorial IZP-9 dentro de la cual se encuentra un Juzgado Cívico cuyo mobiliario se encuentra en muy buen estado.

La Recomendación 6/2008, emitida por la detención arbitraria de personas que se dedican al trabajo de *valet parking*, también presentó avances. La autoridad informó que durante 2009 se notificó a 100% de las y los titulares de los Juzgados Cívicos el contenido de la circular en que los instruye a que se abstengan de recibir a las personas que sean remitidas con motivo de conductas prohibidas de manera expresa en el Reglamento de Tránsito Metropolitano, pues no es de su competencia.

Secretaría del Medio Ambiente

En 2009, la CDHDF dirigió a la Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal (SMADF) la Recomendación 7/2009. Los hechos denunciados en este instrumento recomendatorio revelaron la necesidad de que la SMADF promueva acciones tendientes a garantizar la reparación del daño ambiental ocasionado por una empresa con motivo de la construcción de un conjunto habitacional ubicado en la delegación Coyoacán.

La SMADF no llevó a cabo las acciones pertinentes para obligar al cumplimiento de una resolución que la misma emitió, ni proporcionó los elementos necesarios a las dependencias con las que se había coordinado para buscar alguna alternativa que mitigara los impactos ambientales ocasionados.

Sin embargo, pese a estar en desacuerdo con las conclusiones a las que llegó la CDHDF en la Recomendación 7/2009, la autoridad aceptó dicho instrumento en sus términos y ha mostrado amplia disposición para darle cumplimiento.

Secretaría de Gobierno del Distrito Federal

Este año se dirigieron cuatro recomendaciones a la SGDF: 6/2009, 11/2009, 17/2009 y 19/2009. Sin embargo, es la Subsecretaría de Sistema Penitenciario la autoridad encargada de darles seguimiento, por lo que la información respectiva se expone en el apartado correspondiente a dicha Subsecretaría.

Un tema preocupante para la CDHDF son las indemnizaciones por violaciones a derechos humanos de las recomendaciones 4/2007, 17/2007 y 10/2008, dirigidas a la SGDF y atendidas por la Subsecretaría de Gobierno del Distrito Federal, ya que dichas indemnizaciones no se han logrado materializar a causa de deficiencias presupuestales.

Contraloría General

Este año no se dirigió ninguna recomendación a la Contraloría General y sólo hay una en seguimiento, la 12/2008, en la cual se le solicitaron dos puntos: el primero, relativo a la integración de un expediente admi-

nistrativo para fincar responsabilidades a los miembros del Consejo Técnico Interdisciplinario (CTI) del Centro Femenil de Readaptación Social de Santa Martha Acatitla (Cefereso) por haberse atribuido la facultad de externar a las y los hijos de algunas internas —el expediente fue concluido al haberse emitido el acuerdo de improcedencia—; el segundo punto, relativo a la emisión de un acuerdo para turnarse a las contralorías internas, se encuentra en proceso de elaboración. En general, durante este año la Contraloría General demostró buena disposición para dar cumplimiento al presente instrumento recomendatorio.

Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (Seduvi)

La Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (Seduvi) tiene una sola Recomendación (15/2006) sujeta a seguimiento, la cual se emitió por las condiciones de riesgo en que se encuentra la unidad habitacional Peñón Viejo.

Durante este año, la Seduvi fue requerida para retomar los canales de diálogo y de participación en los temas relacionados con el cumplimiento de la Recomendación. A pesar de que la Seduvi refiere ser un órgano de carácter normativo y no de obra, y que ha cumplido con el instrumento recomendatorio, mostró disposición para hacer una recapitulación del tema y, en su caso, realizar por sí misma o con la colaboración de alguna otra autoridad, diligencias para cumplir lo recomendado. La CDHDF considera que los obstáculos que se habían presentado en años anteriores se han disipado, por lo que espera trabajar coordinadamente con esta dependencia.

Instituto de Vivienda del Distrito Federal (Invi)

El Invi tiene una sola Recomendación (15/2006) sujeta a seguimiento, emitida por las condiciones de riesgo en que se encuentra la unidad habitacional Peñón Viejo. Esta autoridad, al igual que la Seduvi, ha mostrado una buena disposición para retomar los canales de comunicación con la CDHDF y trabajar conjuntamente con el resto de las autoridades recomendadas.

Respecto a la Recomendación 3/2009, emitida por la falta de cumplimiento de diversas autoridades, dependencias u organismos descentralizados de la Administración Pública del Distrito Federal —entre ellas el Invi—, respecto de 11 sentencias y laudos emitidos por las autoridades jurisdiccionales, el Invi se negó a aceptar ese instrumento al igual que cinco de las siete autoridades recomendadas. En su respuesta de no aceptación, el Instituto refirió que este organismo público carece de competencia y atribuciones para conocer de resoluciones jurisdiccionales y para recomendar acciones en materia de laudos.

Delegación Iztapalapa

La delegación Iztapalapa tiene sólo una Recomendación (15/2006) sujeta a seguimiento, la cual se emitió por las condiciones de riesgo en que se encuentra la unidad habitacional Peñón Viejo.

Se celebró una reunión con esta autoridad y el resto de las autoridades recomendadas. El personal de la delegación mostró disposición para atender el instrumento recomendatorio. Entre los acuerdos que se tomaron está el de retomar el diálogo institucional, así como establecer campos de acción y competencia de cada institución y, en su caso, requerir la colaboración de dependencias o autoridades no recomendadas con competencia en la materia.

Delegación Miguel Hidalgo

Este organismo protector de derechos humanos emitió la Recomendación 13/2009 al jefe delegacional en Miguel Hidalgo, la cual se sumó a la 22/2008; ambas recomendaciones sólo fueron aceptadas parcialmente.

La Recomendación 13/2009 se formuló con motivo de una visita de verificación administrativa realizada de manera irregular por parte del personal de dicha dependencia. Esta autoridad ha mostrado poca sensibilidad para atender integralmente el punto que aceptó y no ha enviado pruebas de su cumplimiento.

La Recomendación 22/2008 se emitió por la falta o deficiencia en la fundamentación o motivación, e injerencias arbitrarias o ataques a la dignidad y a la honra de seis servidores públicos de la mencionada demarcación política, quienes fueron removidos de sus cargos. Esta dependencia sólo aceptó el punto en que le da vista a su Contraloría Interna a fin de que se investigue la conducta de los servidores públicos involucrados; sin embargo, a casi un año de la emisión de dicho instrumento, no ha dado a conocer ninguna resolución al respecto.

Delegación Cuauhtémoc

A la delegación Cuauhtémoc se le han dirigido tres recomendaciones: la 4/2008, por la falta de regulación del comercio en la vía pública; la 14/2009, por el tema del sexoservicio; y la 23/2009, relacionada con poblaciones en situación de calle.

Los problemas que se presentan en esta demarcación son estructurales y muy antiguos, y requieren de un cambio integral y no de soluciones parciales, pues la jefatura delegacional ha sido rebasada para ello en muchos aspectos.

Respecto de la Recomendación 4/2008, hay que destacar que en menos de un año se dieron tres cambios de jefe delegacional; el primero fue José Luis Muñoz Soria, quien aceptó totalmente el instrumento recomendatorio pero su nivel de cumplimiento fue bajo.

Posteriormente fue designada como jefa delegacional María Guadalupe Gómez Ramírez, servidora pública con quien la CDHDF llevó a cabo mesas de trabajo respecto del comercio en la vía pública, sin resultado alguno. Cabe destacar que debido a que dicha servidora pública se negó a dar vista a la Contraloría Interna en Cuauhtémoc para que investigara la participación de los servidores públicos involucrados en los hechos materia de la Recomendación, la propia CDHDF llevó a cabo esta gestión.

Respecto al instrumento recomendatorio 14/2009, que aborda la problemática derivada del sexoservicio en diversas colonias de la delegación Cuauhtémoc, en un primer momento esta autoridad se negó a aceptar los puntos recomendatorios de su competencia, aludiendo que la problemática rebasaba la esfera de sus atribuciones. Sin embargo, derivado del cambio de administración, el actual jefe delegacional ha manifestado su interés por emprender acciones sustantivas a fin de atender los hechos motivo de la Recomendación; sin embargo, hasta la fecha no ha dado una respuesta institucional que indique la aceptación del instrumento recomendatorio.

La CDHDF dirigió la Recomendación 23/2009 a la delegación Cuauhtémoc –entre otras autoridades responsables–, por discriminación y abuso de autoridad en contra de las poblaciones en situación de calle, misma que fue aceptada por esta autoridad. En este instrumento destacan los puntos recomendatorios sobre la capacitación a mandos medios y superiores; la implementación de políticas, acciones o convenios con instituciones de carácter civil y gubernamentales, y la revisión y evaluación, desde un enfoque de derechos humanos, de los planes y programas actuales para atender a este sector. La actual administración en la jefatura delegacional en Cuauhtémoc aceptó el instrumento y ha manifestado su interés para atender ésta y las otras problemáticas mencionadas.

Delegación Tláhuac

La Recomendación 8/2009, única dirigida a la delegación Tláhuac y sujeta a seguimiento, se emitió por el caso de la colocación de diversas ferias que obstruyen los accesos a la escuela primaria Narciso Ramos Galicia y al jardín de niños Tláhuac.

En septiembre de 2009 concluyó la administración del anterior jefe delegacional, quien aceptó todos y cada uno de los puntos del instrumento recomendatorio. El cambio de funcionarios delegacionales sin duda afectó el normal desarrollo del cumplimiento de dicha Recomendación.

La CDHDF busca establecer un buen canal de comunicación con la nueva administración con el afán de encontrar un espíritu de colaboración que permita avanzar en el cumplimiento de la Recomendación. Sin embargo, la nueva administración en la delegación Tláhuac no ha dado señales muy claras de disposición para llevar a cabo las acciones de cumplimiento.

Delegación Tlalpan

A la fecha existen dos recomendaciones dirigidas a la delegación Tlalpan: 24/2008 y 9/2009. La primera de éstas se refiere a la omisión en el cumplimiento de una resolución jurídica, y fue aceptada parcialmente por la jefatura delegacional. En tanto, la Recomendación 9/2009, por el caso de omisiones en las que incurrieron autoridades delegacionales para desincorporar y regularizar un predio, fue rechazada en su totalidad.

En ese contexto, la jefatura delegacional en Tlalpan no ha mostrado disposición total para atender los requerimientos formulados por la CDHDF, ya que ha incurrido en dilación respecto de la remisión de pruebas de cumplimiento, además de mostrarse renuente a atender la reparación del daño. Asimismo, derivado del cambio de administración ocurrido en octubre de 2009, la DES solicitó a las nuevas autoridades delegacionales retomar el cumplimiento de la Recomendación 24/2008; éstas han accedido a implementar lo conducente a fin de cumplir totalmente el segundo punto recomendatorio.

Venustiano Carranza

Durante este año se emitieron dos recomendaciones a la delegación Venustiano Carranza. Una es la 23/2009, por el caso de discriminación y otras violaciones a los derechos humanos en agravio de las poblaciones en situación de calle del Distrito Federal. Ésta fue aceptada en todos sus términos, e incluso se enviaron ya las primeras pruebas de cumplimiento dentro del plazo establecido. La 25/2009, por la omisión de proteger y garantizar la práctica de juegos de pelota de origen prehispánico a los integrantes de la Asociación Mexicana de Jugadores de Juegos de Origen Prehispánico, A. C., y demás habitantes del Distrito Federal, no fue aceptada con el argumento de que la demarcación no tiene injerencia en las obras que se realizan en el espacio deportivo donde se practican dichos juegos. Señaló que es el GDF quien tiene la posesión de este bien inmueble, por lo que la demarcación sólo lo administra.

En general, se aprecia buena voluntad por parte de la delegación Venustiano Carranza para dar cumplimiento a la Recomendación 23/2009.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal

El 28 de abril de 2009 se emitió la Recomendación 5/2009, primera dirigida a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF), con motivo de la inaccesibilidad al interior del recinto legislativo ubicado en la calle de Donceles. Se recomendó una serie de acciones para modificar las instalaciones del referido inmueble, de modo que se garantice el ingreso y libre desplazamiento de las personas con discapacidad.

En este contexto, el 8 de mayo de 2009, la Oficialía Mayor de la ALDF aceptó la totalidad de los puntos recomendatorios pero sólo se ha cumplido parcialmente el primero, el cual señala la constitución de una Comisión de Accesibilidad cuya tarea consiste en realizar las evaluaciones y modificaciones al edificio.

La ALDF ha mostrado una actitud colaboradora que, sin embargo, no se ha traducido en un cumplimiento expedito de la totalidad de los puntos recomendatorios debido a que aún no se define a los especialistas que participarán en la Comisión de Accesibilidad. Asimismo, el cambio de Legislatura ocurrido reciente-

mente ha influido en la suspensión de las acciones de cumplimiento, ante lo cual la DES ha insistido en que la autoridad retome el instrumento recomendatorio. El actual oficial mayor ha manifestado que retomarían el cumplimiento del instrumento recomendatorio durante enero de 2010.

VALORACIÓN GENERAL DE LAS RECOMENDACIONES SUJETAS A SEGUIMIENTO

Recomendación 16/1995

Esta Recomendación se dirigió a la anteriormente denominada Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal (DGPRSDF), ahora Subsecretaría de Sistema Penitenciario,¹ 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 la erradicación de la visita íntima clandestina.

La autoridad recomendada aceptó en sus términos el instrumento, por lo que ha llevado a cabo acciones para 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 y las instalaciones han regresado al estado de deterioro en que se encontraban. Esta particular característica de avances y retrocesos tiene su origen en el uso y abuso de los espacios físicos y en el propio deterioro paulatino de los centros de internamiento. Los reclusorios de la ciudad de México siguen sin ofrecer condiciones de vida digna, para el cumplimiento de la sanción privativa de la libertad.

Durante 2009 la DES realizó visitas de verificación al Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Norte, al Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla (Cefereso), al Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente, al Reclusorio Preventivo Varonil Norte (RPVN), al Centro Varonil de Rehabilitación Psicosocial (Cevarepsi), al Reclusorio Preventivo Varonil Oriente (RPVO), a la Penitenciaría del Distrito Federal y al Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan.

El principal problema del sistema penitenciario del Distrito Federal es el hacinamiento, consecuencia de la errónea concepción que castiga con pena de prisión la mayor parte de los delitos.

Es importante 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, pues atenta contra el principio de presunción de inocencia.

Por otra parte, en la mayoría de los centros siguen predominando instalaciones eléctricas y sanitarias improvisadas y riesgosas. Se realizó una visita al Ceresova, donde se constató que se llevó a cabo la construcción de un nuevo edificio de dormitorios que podrá albergar a 856 internos. Sin embargo, no será posible ocuparlo sin incrementar el personal de Seguridad y Custodia para atender a dicha población.

La empresa La Cosmopolitana continúa prestando el servicio de elaboración y distribución de alimentos en los centros de reclusión, con excepción del Cevarepsi. Sin embargo, la cantidad y calidad no es óptima y la distribución no cubre las condiciones higiénicas adecuadas.

Las relaciones laborales entre internos subsisten, así como la visita íntima clandestina en los reclusorios preventivos varoniles Norte y Oriente.

¹ El Gobierno del Distrito Federal, mediante decreto publicado el 11 de enero de 2008 en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, elevó a rango de subsecretaría la Dirección General de Prevención y Readaptación Social, para quedar como Subsecretaría de Sistema Penitenciario.

Esta Recomendación se dirigió a la PGJDF en enero de 1996 por el incumplimiento indebido de órdenes de aprehensión por parte de agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal.

Constantemente se solicita a dicha autoridad el cumplimiento de las últimas cuatro órdenes que dieron origen a este instrumento recomendatorio y que aún se encuentran vigentes, para que los delitos no prescriban y las víctimas no vean conculcado su derecho a la seguridad jurídica.

Otro punto pendiente es la elaboración y entrada en operación de un sistema integral de cumplimiento de mandamientos (órdenes de aprehensión, presentación, localización, comparecencia, etc.). Por ello, la CDHDF sigue en espera de que se implemente una base de datos que optimice el registro, seguimiento y cumplimiento de cualquier tipo de orden pues, como se ha referido en otras ocasiones, el rezago en la ejecución de los mandamientos judiciales o ministeriales es un pendiente en el tema de procuración de justicia.

La DES requirió al subprocurador Jurídico y de Derechos Humanos de la PGJDF su intervención para proporcionar estándares mínimos de protección a las víctimas del delito; en la ejecución y cumplimiento de los mandamientos judiciales, y en los procedimientos de seguimiento y supervisión para el cumplimiento de los mismos. Se espera la respuesta correspondiente.

La PGJDF informó que desde octubre de 2009 la Fiscalía de Mandamientos Judiciales realiza pruebas de migración de la información de la base de datos anterior a la nueva base de datos regional, modelo que se podrá utilizar para administrar datos armónicamente. Sin embargo, no hay una fecha exacta para la entrada en funcionamiento de la nueva base.

Respecto al proyecto del Manual Operativo de la Policía Judicial, la PGJDF no ha proporcionado información específica respecto de su publicación o de la inclusión de las observaciones realizadas por personal de la CDHDF.

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 del Distrito Federal, el cual reporta una prolongada falta de avances en su cumplimiento.

La causa principal del estancamiento se debe a que no se ha presentado una iniciativa que dote de autonomía a esta institución con el objeto de situarla en un plano de igualdad respecto del Ministerio Público.²

Sin embargo, la Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica ha demostrado tener voluntad para dar cumplimiento a la presente Recomendación; ejemplo de ello es la creación del Consejo de Colaboración de la Defensoría de Oficio. Asimismo, ha manifestado que su cumplimiento depende de la voluntad política de los poderes Ejecutivo y Legislativo debido a que se deben abordar aspectos como su estructura y autonomía orgánica; además, un tema importante para el cumplimiento de esta Recomendación es el presupuesto, el cual es muy reducido.

Durante 2009 se amplió la plantilla del personal al abrirse una convocatoria para cubrir 51 plazas –37 defensores y 14 peritos–, en diferentes áreas de especialización.

A principios de ese año se visitó el *call center* de la Defensoría de Oficio, el cual cumple con todos los lineamientos necesarios para operar de manera eficiente e innovadora. Esto es señal de que la Consejería Ju-

² El orden jurídico mexicano reconoce como uno de los principios fundamentales de la justicia la imparcialidad, 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 es la institución creada por el Estado para garantizar a la o el acusado una defensa adecuada, según se desprende del artículo 20, apartado A, fracciones III y IX, y en la fracción I del apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y del artículo 17, fracciones I y II del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.

rídica y de Servicios Locales tiene la voluntad para solucionar los problemas de la falta de personal y la carga de trabajo con eficiencia y calidad en la atención.

Recomendación 3/2001

La deficiente prestación de los servicios en 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, la homologación de salarios con respecto al Ministerio Público, garantizar la estabilidad laboral, que el personal cuente con agua y sanitarios en buenas condiciones, que se garantice a las y los infractores el ejercicio de sus derechos, espacios y mantenimiento adecuados en los juzgados, así como útiles de trabajo y mobiliario.

Durante 2009 se capturó la información obtenida de las visitas a Juzgados Cívicos en noviembre de 2008, y se realizó un cuadro comparativo entre la información obtenida y el resultado de las visitas realizadas en 2004 para la elaboración del informe respectivo. Se observó el servicio de limpieza a los Juzgados Cívicos, y las condiciones de trabajo y mobiliario tuvieron una involución. Asimismo, el abastecimiento de alimentos y líquidos a las y los infractores no se ha atendido debido a que es la delegación quien se encarga de proveer dichos insumos. Finalmente, un aspecto que sigue preocupando es la falta de personal suficiente para atender los juzgados.

El informe de 2008 se concluyó en 2009 y derivó en la actualización del Informe Especial de Juzgados Cívicos 2004, que se envió a la autoridad responsable para su conocimiento y, al mismo tiempo, para solicitar que comunicara a este organismo las acciones y mecanismos que se implementaría para atender las carencias y para dar cumplimiento a los puntos recomendatorios sujetos a seguimiento.

De la información proporcionada por la autoridad se desprende que han habido cambios importantes en varios aspectos de la operatividad y estructura de los Juzgados Cívicos. Ejemplo de ello lo constituyen los convenios celebrados por la Consejería Jurídica y de Servicios Legales con las 16 delegaciones políticas para transferir los recursos humanos y financieros a fin de que la totalidad de los jueces cívicos y secretarios de Juzgado Cívico dependan operativa y administrativamente de la Dirección Ejecutiva de Juzgados Cívicos. De esta forma se eliminó la dualidad de mando y control que impedía dotar de personal suficiente a los Juzgados Cívicos del Distrito Federal y su rotación. Asimismo, el 13 de octubre de 2009 se publicó en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el acuerdo por el que se fusionan diversos Juzgados Cívicos adscritos a las Coordinaciones Territoriales de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Gobierno del Distrito Federal, de tal forma que de 70 juzgados se redujo a 51; permite una redistribución del personal.

Recomendación 10/2001

Esta recomendación se derivó de la deficiente vigilancia en las instalaciones del TSJDF, por lo que solicitó que se implemente en las instalaciones 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, y salidas y escaleras de emergencia; que en todos los juzgados haya al menos un policía y se instale un sistema de circuito cerrado de televisión o, en caso de ser necesario, se hagan modificaciones a las instalaciones para mejorar la seguridad de las personas y los documentos.

El TSJDF muestra disposición para el cumplimiento del instrumento y ha designado presupuesto para los trabajos que se han llevado a cabo y se siguen realizando.

Por una parte, impartió a los elementos de la Policía Auxiliar pláticas sobre ética profesional, técnica y táctica policiales, relaciones humanas y formación cívica. Además, tiene un programa interno de capacitación permanente en materia de protección civil.

En relación con las escaleras de emergencia que ya habían sido construidas en sus inmuebles ubicados en Niños Héroes, Río de la Plata y Sullivan, en 2009 se les colocaron señalamientos en materia de protección civil que permiten conocer el nivel en que se encuentran las personas que van descendiendo y los niveles que faltan para desocupar el inmueble.

Por otra parte, se convocó a dos licitaciones: la primera para realizar el trabajo de los señalamientos mencionados y la segunda para la instalación de las cámaras del circuito cerrado en los reclusorios preventivos varoniles Norte, Sur y Oriente, así como en el de Santa Martha Acatitla; además, se comenzaron los trabajos para la instalación de este mismo sistema en el Semefo. También es de resaltar que se está dotando de archiveros para guardar bajo llave la documentación a los juzgados ubicados en las torre Sur y Norte de las instalaciones de Niños Héroes.

Recomendación 2/2002

A consecuencia de las reiteradas deficiencias en la tramitación y otorgamiento de beneficios de libertad anticipada, se emitió la Recomendación 2/2002 dirigida a la SGDF, a cuyo titular se le solicitó que las autoridades encargadas de la custodia y la readaptación social no sean quienes 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 sobre como obtener la libertad anticipada; eliminar de esa ley el concepto de *otros datos* y el sistema de estudios de personalidad.

Además, se requirió instalar un sistema para llevar a cabo el procedimiento de beneficios de libertad anticipada de oficio; integrar los expedientes ajustándose a los plazos de ley y notificar por escrito a los internos e internas la determinación de su 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 cupo; y pagar los daños y perjuicios causados a las y los internos por haberles negado injustificadamente los beneficios de ley.

En los puntos referidos a reformas no se presentan avances sustantivos, toda vez que se está trabajando en la elaboración del proyecto de la Ley de Ejecución de Sanciones Penales para el Distrito Federal y en tanto ésta no sea aprobada no se podrá elaborar el reglamento.

En las visitas de verificación a los centros de reclusión del Distrito Federal se observó que había personal suficiente para la tramitación de oficio de los beneficios de libertad anticipada; sin embargo, la Dirección de Ejecución de Sanciones Penales (DESP) informó que los expedientes técnico-jurídicos que le son remitidos de los centros de reclusión en ocasiones no están debidamente integrados, lo cual retarda el trámite. Aunado a esto, la cantidad de trabajo —que es mucha— provoca que no se ajusten al término establecido en el artículo 57 de la Ley de Ejecución de Sanciones Penales para el Distrito Federal. Por lo anterior, se solicitó la colaboración del personal de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario para subsanar tal situación y así disminuir el tiempo de respuesta para los internos e internas que solicitan esos beneficios de ley.

El Sistema Integral de Información Penitenciaria (SIIP) aporta información sobre la situación jurídica de la población penitenciaria, se encuentra instalado en todos los centros de reclusión del Distrito Federal y en la DESP, y está disponible para consulta en todas las estaciones de trabajo conectadas en red del sistema penitenciario. Además, servirá de apoyo para el desarrollo de las distintas funciones, debido a que la titular de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario giró instrucciones a las y los directores, subdirectores jurídicos y subdirectores técnicos de los centros de reclusión del Distrito Federal para que la información general de la o el interno que sea propuesto a la DESP para un beneficio de ley sea capturada en el SIIP.

Recomendación 9/2002

Esta Recomendación se dirigió a la SSPDF debido a que en un acto público la entonces jefa delegacional en Cuauhtémoc era custodiada por elementos de la SSPDF que no portaban uniforme. Se recomendó que se instruyera por escrito a todos los elementos de la policía que portaran el uniforme en todos los actos de servicio; se iniciara un procedimiento administrativo en contra de los responsables de que los policías no hubieran portado uniforme, y en el se investigara si los policías incurrieron en un uso excesivo de la fuerza; además de que se instruyera a los policías para que su actuación se apegara a la ley.

La DES valoró el cumplimiento de los puntos referentes a las instrucciones y al procedimiento administrativo y los dio por atendidos. Sin embargo, respecto al tema relacionado con la portación del uniforme por parte de los elementos de cualquier corporación policiaca, la SSPDF reconoció que no existía fundamento legal para que los elementos de policía que fungieron como escolta en el evento citado no portaran la vestimenta institucional, pero argumentó que por la naturaleza de sus funciones y el tipo de evento, era necesario que operaran vestidos de civil. Por ello solicitó el apoyo de la CDHDF para promover una reforma que legalizara dicha situación. La propuesta se estimó viable y este organismo público la respaldó.

Durante 2009, la DES insistió en obtener información sobre los avances en la elaboración de la normatividad primaria respecto de la portación y uso del uniforme, ya que de no contar con dicha regulación, los elementos de policía que realicen funciones de escolta sin portar uniforme continuarán infringiendo la ley.

Han transcurrido siete años desde que se emitió esta Recomendación, sin que se cuente con normatividad aplicable en la materia; y han pasado dos años desde que la SSPDF informó a la DES que estaba en espera de que se publicaran y entrara en vigor el proyecto de la nueva Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal y el reglamento del artículo 39; fracción III, inciso h, de la Ley Orgánica de la SSPDF, para el uso y portación de uniformes, insignias y divisas de la policía capitalina. En ello se requiere la intervención de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal.

Por lo anterior, la DES solicitó a la SSPDF que informara sobre las acciones que ha realizado la Dirección General de Asuntos Jurídicos de esa Secretaría ante la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, a fin de documentar el estado que guardan los trámites para que la publicación de la normatividad se concrete.

Recomendación 10/2002

La prohibición injustificada para realizar la visita familiar e íntima en diversos centros de reclusión motivó que la CDHDF emitiera este instrumento dirigido a la SGDF, en el cual se recomendó suspender las visitas a la población en reclusión sólo en los términos establecidos en el reglamento; evitar sancionar a las y los internos con la suspensión definitiva de la 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; y gestionar la expedición de un manual de visitas.

En el año que se informa se concluyeron las visitas de verificación realizadas a todos los centros de reclusión del Distrito Federal, se revisaron algunas actas de los Consejos Técnicos Interdisciplinarios correspondientes y se observó que en general las resoluciones sí estaban fundadas y motivadas, incluso las del Reclusorio Preventivo Varonil Norte, donde existía resistencia para cumplir. Sin embargo, la Dirección General de Quejas y Orientación (DGQYO) de este organismo informó que se siguen presentado estas irregularidades, por lo que se continuará impulsando el cumplimiento del primer punto recomendatorio relativo a este tema.

En relación con el Instructivo de Acceso a los Centros de Reclusión del Distrito Federal, los jefes de las unidades departamentales de Diagnóstico, Ubicación y Determinación de Tratamiento de los centros de reclusión realizaron reuniones de trabajo, y como resultado obtuvieron un proyecto del citado instructivo, el cual está siendo revisado por la Subdirección de Servicios Técnicos, en coordinación con la Subdirección de

Control de Información, para darle congruencia, corrección de estilo, homogeneización y formular las observaciones pertinentes.

Recomendación 12/2002

Por irregularidades en la averiguación previa y actos de tortura en agravio de dos personas puestas a disposición del agente del Ministerio Público por robo y privación ilegal de la libertad, la CDHDF emitió esta Recomendación, en la que se solicitó revalorar la averiguación previa que los agraviados iniciaron por los delitos de abuso de autoridad y lesiones; determinar la responsabilidad administrativa y penal de los servidores públicos; llevar a cabo la reparación del daño a los agraviados; realizar un estudio sobre la pertinencia de crear un Instituto de Servicios Periciales Autónomo, con peritos especializados para casos de tortura; y que los agentes de la Policía Judicial se abstengan de llevar a cabo actuaciones que no estén ordenadas por el Ministerio Público.

Como en la mayoría de los casos de tortura, resulta preocupante la dilación de la PGJDF para investigar estos hechos, los cuales ocurrieron en 1996. Hasta noviembre de 2009 la Fiscalía para Servidores Públicos de la PGJDF informó que se propuso el no ejercicio de la acción penal, por lo que se envió el caso a la Coordinación de Agentes del Ministerio Público Auxiliares del Procurador para que determine lo conducente. En dicha Coordinación informaron que ello ocurriría a principios de enero de 2010.

La PGJDF 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 a la reparación del daño, debe aceptar la responsabilidad de manera objetiva y directa.³

Recomendación 11/2003

Como consecuencia de la detención ilegal de dos personas que, además, permanecieron más de lo establecido en el término constitucional en la agencia del Ministerio Público, la CDHDF emitió la Recomendación 11/2003 dirigida a la PGJDF, mediante la cual solicitó instruir a las y los agentes del Ministerio Público para que, al recibir a un detenido, se inicie la averiguación previa correspondiente. Para ello se debe considerar la hora en que se recibe al detenido y no exceder el término constitucional; en caso de que la puesta a disposición no se realice inmediatamente después de la detención, se hará constar en la averiguación previa, y posteriormente se realizarán las indagaciones correspondientes para deslindar la responsabilidad de los policías remitentes. Asimismo, se recomendó elaborar un estudio sobre la distribución y organización del personal adscrito a las agencias del Ministerio Público.

En 2009, personal de la DES realizó visitas de verificación a varias agencias del Ministerio Público en las que entrevistó a su personal y se llenaron cuestionarios que permitieron tener una idea más clara de la situación en que se encuentran. De la sistematización de dicha información, se desprendió que apenas un poco más de 50% del personal de las agencias del Ministerio Público conoce la circular emitida por la dependencia, con la cual se buscaba dar cumplimiento al primer punto recomendatorio. Por ello, no se le pudo dar por cumplido al único punto que había aceptado la PGJDF.

³ “La responsabilidad del Estado por los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular cause en los bienes o derechos de los particulares, será objetiva y directa. Los particulares tendrán derecho a una indemnización conforme a las bases, límites y procedimientos que establezcan las leyes”. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (CPEUM), artículo 113, párrafo segundo.

En 2003 y 2004, la SSPDF efectuó una serie de operativos preventivos del delito ejecutados por Grupos Operativos Especiales (Gopes), que al trabajar sin supervisión alguna incurrieron en diversos ilícitos, como robo, cateos a domicilios sin orden judicial, lesiones, detenciones arbitrarias y violaciones; ello motivó la presentación de 78 quejas, 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 PGJDF; contar con una base de datos actualizada que incluya 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.

Derivado de una propuesta de la DES, la SSPDF sometió a auditoría su sistema de incentivos a efecto de verificar si su esquema actual motiva o no que se lleven a cabo detenciones injustificadas. La SSPDF informó que se elaboró y está pendiente de aprobación el nuevo Manual del Sistema de Estímulos y Recompensas para Eficientar la Seguridad, pues la Secretaría no tiene un programa de incentivos. La CDHDF se encuentra en espera de que el manual sea publicado.

Asimismo, hay un tema que se encuentra pendiente desde el segundo bimestre de 2009, ya que el secretario de Seguridad Pública elaboró el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales que se deberán observar en la SSPDF para permitir la difusión por los medios de comunicación de probables responsables que son asegurados por sus policías. Este documento fue enviado desde abril de 2009 a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal para su publicación, sin embargo ello aún no ha sucedido. Una vez que sea publicado este acuerdo se obtendrá un avance sustantivo en el respeto al derecho de presunción de inocencia.

También se encuentra pendiente el tema relacionado con la reglamentación del uso y portación de uniformes, pues en ciertos operativos los elementos de policía no portan uniforme o actúan con el rostro cubierto o pintado. Se está buscando establecer una doble garantía pues, en el caso de los policías, éstos deben intervenir en operativos de riesgo ocultando su identidad; y en el caso de la ciudadanía, ella debe estar en posibilidad de identificar a los elementos de los grupos o cuerpos de policía especializados en caso de abuso o denuncia. En este tema, no hay avances contundentes pues, como ya se mencionó en la Recomendación 9/2002, la publicación y entrada en vigor de la ley y el reglamento respectivos requiere de la intervención de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal.

En cuanto a los operativos preventivos del delito, la SSPDF realizó el constante envío de la agenda de movilizaciones, en la que se indicaban —entre otras cosas— riesgo, hora, tipo de actividad, lugar, dirigentes y motivo de la movilización. La DES verificó diversos operativos o manifestaciones en los que la presencia de cuerpos policíacos se encontraba fundada y motivada, no había alteración del orden público, los elementos de policía estaban uniformados y el parque vehicular se encontraba numerado y balizado.

Respecto de las actas y los procedimientos administrativos iniciados con motivo de los hechos materia de la presente Recomendación, radicados en la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos o en el Consejo de Honor y Justicia, en su mayoría han sido determinados; únicamente hay dos expedientes en investigación en el Consejo, los cuales están pendientes de resolución. Las averiguaciones previas que se iniciaron con motivo de la Recomendación fueron determinadas con un no ejercicio de la acción penal.

Por otra parte, con la participación de los agrupamientos Femenil, de Granaderos Oriente y Poniente, Policía Montada, Fuerza de Tarea y Grupo Especial Metropolitano, entre otros, la Dirección General de Carrera Policial de la SSPDF elaboró los Lineamientos de operación de control de multitudes, los cuales regularán la actuación de los elementos de Gopes o Fuerzas Especiales que intervengan en operativos. Dichos

lineamientos aún no han sido publicados y se encuentran en proceso de revisión y de validación en la Coordinación General de Modernización Administrativa, dependiente del Gobierno del Distrito Federal.

Recomendación 7/2004

En octubre de 2004, esta Recomendación fue dirigida a la entonces DGPRSDF, actual Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal. Se integró con siete expedientes de queja en los que se investigaron diversos actos violentos de los cuales fueron víctimas internos de algunos centros varoniles de reclusión.

Las agresiones fueron propiciadas por las deficientes condiciones de seguridad, la inexistencia de sistemas de seguridad ante siniestros, la insuficiencia de personal de Seguridad y Custodia, y su deficiente capacitación para desempeñar sus funciones.

Para atender esta situación, se recomendó realizar un estudio técnico y presupuestal que determinara la necesidad de personal de Seguridad y Custodia; la inclusión de una partida en el proyecto de presupuesto anual donde se señalara la necesidad de incrementar el personal de Seguridad y Custodia; la elaboración de un manual sobre el perfil de puesto del personal de Seguridad y Custodia, capacitación y mejor distribución del mismo; implementar medidas para una vigilancia más estricta; elaborar un diagnóstico sobre los programas de readaptación social; implementar medidas de prevención; brindar atención médica y psicológica a un interno; programación periódica de revisión de equipos de comunicación, armamento y extintores; elaborar manuales de organización y capacitación en materia de protección civil y la creación de unidades internas respectivas e implementar el servicio civil de carrera. Los puntos quinto, noveno y décimo, referentes a estos dos últimos rubros, aún no han sido cumplidos.

Durante 2009, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario remitió a la CDHDF el cuadernillo Informe de avances en protección civil, materia del quinto punto recomendatorio, en donde se especifican los objetivos, plan de trabajo y organigrama conforme al cual deben constituirse los comités internos. Asimismo, se proporcionó a la DES la documentación que acredita la creación de las unidades de protección civil en la Penitenciaría del Distrito Federal, en los reclusorios preventivos varonil Norte y Oriente, en el Cevarepsi y en el Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla. Por otra parte, la autoridad penitenciaria retomó la capacitación en materia de protección civil para el personal de Seguridad y Custodia, misma que será extendida vía multiplicadores a grupos de la población interna. Complementa estas acciones el envío del documento mediante el cual se reportan los avances y resultados de la aplicación del Programa de Supervisión para mejorar la Seguridad, el Orden y Control al interior de los centros penitenciarios del Distrito Federal.

En relación con el noveno punto, que se refiere a las acciones que deberá llevar a cabo la autoridad para implementar el servicio civil de carrera, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario informó que el Consejo Directivo del Sistema Integral del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal debe quedar instalado a más tardar 90 días después de la entrada en vigor de la Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal, es decir, el 1 de enero de 2011. Sin embargo, hasta la fecha la autoridad recomendada no ha llevado a cabo acciones o propuestas para que dicho servicio sea implementado.

Las diversas medidas de prevención que la autoridad debe adoptar para garantizar la no repetición de los actos violatorios las comprende el décimo punto, pero su aplicación requiere del cumplimiento de los puntos restantes.

Recomendación 2/2005

Esta Recomendación se refiere al daño causado a un ciudadano, que en 2003 fue objeto de negligencia médica en el Hospital General La Villa mientras recibía una terapia de rehabilitación, lo que le provocó la calcificación y amputación de dos dedos de cada mano.

La CDHDF recomendó a la SSDF que se investigara administrativamente al personal médico responsable de la negligencia, e informara a la CDHDF sobre las estrategias a seguir para que el personal cumpla con la Norma Oficial Mexicana que establece las reglas para que los expedientes clínicos de atención médica a los pacientes se integren de manera correcta.

En principio, la SSDF aceptó parcialmente esta Recomendación, negándose a reparar el daño ocasionado al agraviado. Posteriormente, mostró disposición para indemnizarlo y le proporcionó una vivienda, ayuda médica rehabilitatoria y un trabajo al interior de esa dependencia. En septiembre de 2007, la Contraloría Interna de esa institución sancionó únicamente a uno de los servidores públicos que tuvo 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.

Sin embargo, todavía queda pendiente de cumplimiento la atención de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 referente al expediente clínico. La SSDF ha realizado diversas acciones al respecto, entre ellas la capacitación de las y los servidores públicos a través de diversos cursos, como el que impartió la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed) en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) o, el diplomado que se impartió en la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM).

Se realizaron visitas de verificación en algunos de los 28 hospitales de la red a fin de constatar que el cuerpo directivo de cada hospital está realizando acciones constantes para que el llenado del expediente clínico sea adecuado, sin dejar de prestar un servicio de calidad a las y los usuarios. Respecto a la investigación administrativa de servidoras y servidores públicos que no apliquen la Norma Oficial Mexicana, la SSDF no ha informado ningún caso en el que se haya sancionado a servidor público alguno.

Por otra parte, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2009, personal de la DES acudió de forma aleatoria a verificar sesiones del Comité de Calidad de la Atención Médica en el Hospital General Rubén Leñero, el Hospital de Especialidades Belisario Domínguez y el Hospital General Xoco, entre otros.

La SSDF señaló que personal de Supervisión y Control realiza actividades para velar por el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana que regula el llenado del expediente clínico; para ello se apoya en el documento Control del Expediente Clínico en Servicios Básicos, emitido por la Contraloría Interna de esa Secretaría, así como en actividades informativas mensuales y cortes trimestrales.

Por su parte, la Contraloría Interna realiza auditorías al expediente clínico en las 29 unidades hospitalarias, en los dos centros toxicológicos y en las cinco Unidades Médicas en reclusorios.

Recomendación 3/2005

Esta Recomendación se refiere a la muerte de un conductor de taxi, quien en 2003 tuvo un accidente y murió por falta de atención adecuada en un hospital del Distrito Federal. Indebidamente el Hospital General La Villa le dio de alta para que pudiera comparecer ante el Ministerio Público; una vez que se encontraba en una agencia de la Procuraduría de Justicia del Estado de México en Tlalnepantla, falleció porque no se le había detectado una perforación pulmonar.

En esta Recomendación la CDHDF solicitó a la SSDF reparar el daño a la madre del joven fallecido; vigilar el estricto cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 del Expediente Clínico; sancionar a los médicos responsables de haber atendido negligentemente al hoy occiso, y atender de manera integral a las y los pacientes que ingresen a los hospitales de la SSDF por causa de un accidente automovilístico.

En lo que corresponde al cumplimiento de la NOM-168-SSA1-1998, 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 pacientes que sufrieron un percance vial, sin que hasta la fecha se hayan observado cambios positivos en cuanto al llenado del formato del expediente clínico.

Con el objeto de dar seguimiento a esta Recomendación, se solicitó a la DGQYO de esta Comisión información relacionada con personas que hubieran ingresado a la Red Hospitalaria del Distrito Federal a consecuencia de accidentes automovilísticos durante el periodo mayo-septiembre de 2008. Dicha información arrojó como resultado que se presentaron cuatro quejas relacionadas con mala atención o negligencia médica, por lo que se solicitó a la SSDF información sobre los avances en cuanto a la calidad de la atención médica.

Se acordó verificar la actuación de los comités para la Calidad de la Atención Médica y de Ética, por lo que se realizaron visitas de verificación a los diferentes hospitales. De ellas se desprendió que en general los hospitales trabajan de forma correcta, aunque cada uno cuenta con procedimientos propios de los cuales la SSDF no tiene conocimiento. Se realizará una reunión con la autoridad para plantear las observaciones.

Los puntos primero, segundo y tercero –referentes a la investigación de los hechos, a que se comunique al personal que labora en el Hospital General La Villa que elaboren las notas médicas conforme a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, y a la reparación del daño, respectivamente– han sido considerados como cumplidos.

Recomendación 5/2005

La CDHDF emitió la Recomendación 5/2005 debido a que habitantes de zonas cercanas a la Coordinación Territorial de Procuración de Justicia y Seguridad Pública IZP-9 habían solicitado infructuosamente que se asignaran más recursos para la atención de la seguridad preventiva en esa zona.

Las autoridades recomendadas son la SGDF, la SSPDF y la PGJDF, las cuales aceptaron la Recomendación en sus términos.

Los puntos recomendatorios se refieren a la construcción de la Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de IZP-9; la asignación de más recursos materiales y humanos para garantizar la seguridad preventiva en la zona; la elaboración de un diagnóstico sobre la situación delictiva en la zona, proponiendo recursos materiales para combatir la inseguridad; apoyo para vigilar el cumplimiento de los puntos recomendatorios y para conseguir el terreno que se destinaría la construcción de la sede de la coordinación territorial.

Respecto a los puntos dirigidos a la PGJDF, ésta cumplió en mayo de 2007, pues elaboró el diagnóstico y el dictamen sobre las medidas concretas para garantizar un mejor servicio de procuración de justicia al interior de la coordinación territorial; en él propuso el establecimiento de tres agencias más del Ministerio Público, una que trabaje con detenido y dos que trabajen sin detenido.

La SGDF, a través de la Subsecretaría de Gobierno como enlace designado, debe vigilar que la SSPDF atienda lo relacionado con lo que se recomendó en los puntos quinto y sexto, relativos a la elaboración de un diagnóstico que valore los índices demográficos y delictivos de la zona de la circunscripción territorial, para garantizar la suficiencia de los recursos materiales y humanos destinados a cuidar la seguridad de sus habitantes. A pesar de que se ha requerido la información correspondiente, la SGDF ha sido omisa en documentar la vigilancia que realiza a la SSPDF como autoridad recomendada.

La SSPDF dio cumplimiento a la construcción del edificio que actualmente alberga la Coordinación Territorial de Seguridad Pública y Procuración de Justicia IZP-9, la cual fue inaugurada por el jefe de Gobierno el 22 de enero de 2009. Es importante señalar que los peticionarios fueron invitados y uno de ellos estuvo presente en el evento.

Otro avance importante derivado de este instrumento recomendatorio es que el Sector de Policía Quetzal fue convertido en la 26ª Unidad de Protección Ciudadana Quetzal, a la que se asignaron camionetas nuevas y donde se modificó el número de elementos de policía y de parque vehicular. Personal de la DES realizó visitas de verificación para constatar el estado de fuerza real en el parque vehicular y en los elementos de policía. Observó resultados positivos respecto a la suficiencia de personal operativo; sin embargo, el parque vehicular no es suficiente.

La SSPDF ha manifestado a la CDHDF su disposición para asignar mayores recursos (humanos y materiales) con el propósito de reducir los índices delictivos. Por su parte, el jefe de Gobierno manifestó que esta tarea debe trabajarse con el apoyo de diversas instancias.

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 SSPDF en la vía pública. Por esa razón se emitió la Recomendación 6/2005 dirigida a la SSPDF, a la cual se le solicitó motivar y justificar los operativos preventivos del delito; instruir a todos los policías para que en los operativos respeten los derechos humanos y las garantías individuales de las personas involucradas; y revisar los programas de capacitación para policías a fin de que incluyan aspectos en materia de derechos humanos. La SSPDF aceptó en sus términos esta Recomendación.

La SSPDF ya dio cumplimiento a la solicitud de emitir una circular por parte del titular de esa Secretaría para que las y los elementos respeten las garantías individuales y los derechos humanos; éste fue atendido y se dio por cumplido satisfactoriamente el 21 de mayo de 2007.

Con relación a la fundamentación y motivación en la que se basan los elementos de policía para llevar a cabo detenciones, específicamente a personas y vehículos en la vía pública, la SSPDF informó a la titular de la DES la normatividad para realizar ese tipo de acciones u operativos, por lo que el tema fue documentado y con ello se dio por cumplido satisfactoriamente el primer punto el 8 de diciembre de 2008.

La DES constató la vigencia y aplicación de los dos esquemas de capacitación en materia de derechos humanos con que cuenta dicha dependencia: Servir y Proteger, para los policías en activo; y el Programa de Transversalización en Derechos Humanos, para los cadetes de esa institución. También se indicó que esta dependencia labora conjuntamente con el Comité Internacional de la Cruz Roja para incidir en la formación de nuevos instructores; por lo anterior, el punto se dio por cumplido satisfactoriamente el 30 de septiembre de 2009, y con ello la Recomendación fue atendida en su totalidad.

El 1 de octubre de 2009 se notificó al titular de la SSPDF la conclusión en el cumplimiento del instrumento recomendatorio.

Recomendación 7/2005

Por la privación ilegal, arbitraria y sumaria de la vida, así como por el uso desproporcionado e indebido de la fuerza en agravio de un joven, la CDHDF emitió la Recomendación 7/2005 dirigida a la SSPDF, en la que se pidió iniciar un procedimiento administrativo contra los servidores públicos de esta Secretaría que participaron en los hechos que originaron el instrumento; evaluar la efectividad de los cursos de capacitación que se imparten a los elementos de policía; brindar a los familiares del joven la reparación del daño; realizar las acciones necesarias para reivindicar y reservar su buen nombre e imagen pública, y ofrecer una disculpa pública a sus familiares.

En el año que se informa se dio por cumplido, de manera insatisfactoria, el primer punto, referido a la sanción para los servidores públicos, toda vez que la SSPDF se negó a reabrir el segundo expediente administrativo. Aunado a ello, uno de los cuatro policías que fueron sancionados originalmente fue absuelto por el Consejo de Honor y Justicia a pesar que se acreditó que sí accionó su arma de fuego y lesionó a la víctima. Ello robusteció la convicción de la CDHDF de que no se llevó a cabo una investigación exhaustiva.

La SSPDF continúa impartiendo cursos de Resolución Noviolenta de Conflictos así como el taller de Servir y Proteger; para evaluar su efectividad se contará con el apoyo de personal de la Dirección General de Educación y Promoción de los Derechos Humanos de la CDHDF.

Con relación a la disculpa pública y demás acciones para reivindicar el buen nombre de la víctima, no se presentan avances sustantivos debido a que se ha requerido, sin éxito, la participación de la familia para conocer los efectos reparadores que esperan.

Recomendación 8/2005

Esta Recomendación se emitió por el caso de una interna del Centro Femenil de Readaptación Social Santa Martha Acatitla (Cefereso) que falleció por la falta de atención médica, luego de padecer un ataque de epilepsia. Con ese motivo, algunas internas hicieron un motín para reclamar un servicio médico eficiente. No recibir dicho servicio fue una forma de restringir, negar y obstaculizar su derecho a la salud por parte de la SGDF y de la SSDF.

Por lo anterior, la CDHDF recomendó a la SGDF y a la SSDF llevar a cabo la entrega-recepción de la Unidad Médica del Cefereso a la SSDF; valorar la reubicación de la Unidad Médica en la planta baja; contar con un acceso rápido y seguro para las personas con discapacidad y personas adultas mayores; realizar acciones para mejorar la atención médica, como el suministro de medicamento controlado y no controlado; brindar atención ginecológica y pediátrica, y girar instrucciones al personal médico y de enfermería para brindar un trato digno a las internas.

En 2008 la Subsecretaría de Sistema Penitenciario anunció la asignación 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 de noviembre de ese año.

La construcción de la Unidad Médica está a cargo de la Secretaría de Obras del Distrito Federal y se desarrolla lentamente. Desde que se iniciaron los trabajos de remodelación –aproximadamente en mayo de 2009– presenta un avance de 75%. Aunque las autoridades del Cefereso informaron que las obras terminarían a finales de 2009, ello no ocurrió así.

Por su parte, la SSDF implementa ya un programa permanente de abastecimiento de medicamento no controlado y material de curación para el Cefereso.

A pesar de que en 2009 hubo un avance significativo en el cumplimiento del punto recomendatorio referente a mejorar los traslados de las internas del Cefereso a hospitales de la red de la SSDF, se detectaron algunos casos de mujeres que dieron a luz en el servicio médico del centro penitenciario por falta de una ambulancia, lo que impidió su traslado oportuno a un hospital que brindara el servicio especializado pertinente. Por ello, la CDHDF solicitó a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario la adquisición de una ambulancia pero la autoridad argumentó que no contaba con recursos para ello, por lo que solicitó a la SSDF la donación de dicho vehículo. Aunque en principio la SSDF aceptó, actualmente argumenta que tampoco cuenta con vehículos suficientes ni con presupuesto para adquirir nuevas ambulancias y realizar la donación al Cefereso.

Asimismo, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario informó que contrataría un pediatra para que brindara de forma permanente sus servicios en los centros de reclusión; sin embargo, eso no ha sido posible debido a que los candidatos han argumentado que el sueldo es bajo. La atención ginecológica es brindada a las internas en los hospitales de la SSDF y aproximadamente dos veces al año esa institución envía la Unidad Médica Móvil Medibus al Cefereso, para ofrecer a las internas servicios de colposcopias y mastografías.

Recomendación 4/2006

Esta Recomendación se dirigió a la delegación Gustavo A. Madero debido a que, la autoridad había permitido y ubicado el negocio del peticionario en la vía pública, pero posteriormente lo desalojó sin que existiera un procedimiento administrativo previo y sin que se hubiera elaborado un inventario de sus pertenencias.

Por lo anterior, la CDHDF recomendó procedimientos administrativos; instrucciones a las y los servidores públicos para que actuaran conforme a derecho; cursos de capacitación en materia de derechos humanos y la reparación del daño.

Durante 2009 no se logró el cumplimiento de la reparación del daño, consistente en el pago de sus pertenencias al peticionario. Se inició el diálogo correspondiente con la administración entrante en la delegación Gustavo A. Madero, por lo que se espera que en breve el peticionario reciba una oferta de pago.

Recomendación 5/2006

La Recomendación aborda un caso de discriminación registrado en 2003 en el que a un músico de la Orquesta Filarmónica de la Ciudad de México (OFCM), con más de 10 años de trabajo y de nacionalidad polaca, no se le permitió participar en un concurso para la promoción de plazas; la razón que se le dio fue su calidad de extranjero.

La CDHDF recomendó que las convocatorias subsecuentes para el concurso de las plazas no incluyeran lineamientos discriminatorios y estuvieran debidamente fundadas y motivadas; que se publicaran en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* y demás medios de comunicación; que se establecieran las bases de operación de la OFCM; que se capacitara a las y los músicos de la misma en materia de no discriminación, y que se implementaran medidas para evitar la repetición de los hechos.

La Secretaría de Cultura del Distrito Federal (SCDF) aceptó esta Recomendación en sus términos.

En agosto de 2009 la autoridad informó que en noviembre de 2008 celebró un convenio con los músicos que integran la OFCM, por el cual éstos se desistieron del juicio laboral interpuesto contra la SCDF. Asimismo, indicó que en julio de 2009 se publicaron las bases de operación, mismas que están siendo revisadas por personal de la DES para su valoración; la SCDF señaló que la siguiente convocatoria sería publicada en noviembre o diciembre de 2009, sin que ello ocurriera. La autoridad reconoció su error al no haber publicado las convocatorias anteriores en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, por lo que no se cuenta con pruebas respecto a una nueva convocatoria publicada en los términos de la Recomendación. Por último, se acordó con la Secretaría que personal de la DES acudirá a presenciar un ensayo de la OFCM para valorar la oportunidad de impartir la capacitación.

Recomendación 6/2006

Esta Recomendación está dirigida a la SSDF y a la Dirección General de Servicios de Salud Pública del Distrito Federal (DGSSPDF), por negligencia y deficiente atención médica durante una intervención quirúrgica en el Hospital General Ticomán. Personal médico olvidó retirar una compresa de la cavidad abdominal de una paciente, afectando así su salud; tras varios meses de agonía, la agraviada falleció.

La CDHDF recomendó a la SSDF y a la DGSSPDF instruir a las y los médicos, personal de enfermería y 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; brindar cursos de actualización profesional al personal que participe en intervenciones quirúrgicas; que la o el médico cirujano, el o la enfermera circulante y el o la instrumentista verifiquen en conjunto el conteo de gasas, compresas y material instrumental quirúrgico, y elaboren el reporte en una nota postquirúrgica; concentrar los expedientes en un área técnica que revise los aspectos y factores recurrentes que afectan la prestación del servicio de salud para que envíe informes semestralmente a la SSDF.

De igual forma, la CDHDF recomendó a la DGSSPDF que coadyuvara oportunamente con el Ministerio Público en la integración de la averiguación previa; que diera vista a su Contraloría Interna a fin de que ini-

ciara los procedimientos administrativos; que aplicara las sanciones respectivas; y que reparara el daño. Las dos autoridades aceptaron en su totalidad la Recomendación.

Por lo que hace a la DGSSPDF, se dio por cumplida la Recomendación el 30 de septiembre de 2009. En el apartado correspondiente a las recomendaciones concluidas se exponen los argumentos por los que se determinó dicha conclusión.

En cuanto a la SSDF el avance es sustantivo, ya que dicha dependencia entregó al personal médico adscrito a los 28 hospitales de la red un disco compacto con la normatividad referente al expediente clínico; ya en años anteriores la SSDF había entregado una carpeta con dicha normatividad. Asimismo, promovió la impartición de cursos de capacitación sobre la norma relacionada con el expediente clínico, y cursos para que las y los servidores públicos conozcan los efectos legales del incumplimiento de las disposiciones. En cuanto a las intervenciones quirúrgicas, la o el médico cirujano, el o la enfermera circulante y el o la instrumentista verifican en conjunto el conteo de gasas, compresas y material instrumental quirúrgico. Por otra parte, personal de la DES verifica las sesiones de los Comités de Calidad del Expediente Clínico. Hasta el momento se han visitado las áreas técnicas que revisan los aspectos y factores recurrentes que afectan la prestación del servicio de salud en cuatro nosocomios, y se encontraron resultados positivos; por ejemplo, el Hospital de Especialidades Belisario Domínguez documentó que realiza amonestaciones a las y los servidores públicos que no acatan la norma relacionada con el expediente clínico.

Recomendación 8/2006

Esta Recomendación, dirigida a la PGJDF, se emitió debido a que el agraviado fue detenido en la calle por policías judiciales, quienes lo golpearon y lo llevaron a la Coordinación Territorial CUH-8 donde fue torturado.

La CDHDF recomendó integrar la averiguación previa iniciada contra algunos elementos de la Policía Judicial por la tortura y el trato cruel, inhumano o degradante; dar vista a la Contraloría Interna de los hechos materia del instrumento recomendatorio; incluir en un acta administrativa levantada en el Consejo de Honor y Justicia a dos elementos de la Policía Judicial que intervinieron en los hechos; proporcionar atención médica al agraviado; capacitar a los miembros de la Policía Judicial; y emitir 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.

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; con intervención de la DES, el agraviado presentó recursos de apelación a ese respecto. Actualmente, la unidad investigadora del Ministerio Público que conoce del asunto está realizando nuevas diligencias entre las que se encuentra pendiente un estudio audiométrico al agraviado.

Por otra parte, personal del Centro de Atención a Víctimas del Delito Violento (Adevi) visitó al agraviado en el centro de reclusión donde se encuentra, para proporcionarle atención jurídica. Por lo anterior, le solicitaron que sus familiares acudieran al mencionado centro para tramitar un posible apoyo económico; sin embargo, hasta el momento no se han presentado.

Los puntos que se consideran 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.

Recomendación 9/2006

Esta Recomendación se dirigió a la SSDF por la obstaculización, restricción o negativa del derecho a la salud, responsabilidad médica y retraso en la intervención quirúrgica de una persona.

Por los hechos descritos, la CDHDF recomendó iniciar el procedimiento administrativo correspondiente a los servidores públicos involucrados; girar instrucciones a las y los servidores públicos de las unidades de urgencias de los hospitales de la red de la SSDF para que en aquellos casos en que existan signos de alarma se realice el tratamiento de manera pronta y oportuna; garantizar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 que se refiere al expediente clínico⁴ y aplicar las sanciones cuando se detecte su incumplimiento; y, finalmente, reparar el daño.

Esta reparación 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 económico. Asimismo, se autorizó el subsidio de 100% en favor de la peticionaria para la adquisición de un departamento, el cual se le entregó en diciembre de 2007.

Durante el segundo semestre de 2009 se impartió el curso Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico por parte de la Conamed y la UNAM, en que se trató el tema del expediente clínico. Asimismo, personal de la DES verificó las sesiones de los Comités de Calidad del Expediente Clínico en diversos hospitales de la red, encontrando resultados positivos con respecto a la vigilancia de la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico. En virtud de que el tercer punto recomendatorio se refiere a garantizar el acatamiento de dicha 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

En este caso de obstaculización o negativa del acceso a los servicios de salud en agravio de la señora M.L.G.V. se emitió la Recomendación 10/2006, dirigida a la SSDF. En ella se pidió la reparación de los daños causados; girar instrucciones a las y los servidores públicos de las unidades de gineco-obstetricia, a efecto de brindar a las pacientes el tratamiento idóneo para preservar la salud y la integridad física del binomio madre-hijo; implementar las medidas necesarias para proporcionar el personal, equipo médico e instrumental idóneo a las unidades de gineco-obstetricia, a efecto de que las 24 horas del día estén en condiciones de brindar atención médica eficiente, eficaz y de calidad; girar instrucciones a las y 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; vigilar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1993 que se refiere a la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, y del recién nacido,⁵ así como lo señalado en la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 del expediente clínico,⁶ y aplicar las sanciones cuando se detecte su incumplimiento. El instrumento recomendatorio fue parcialmente aceptado, negándose la autoridad a reparar el daño.

En 2009 la peticionaria manifestó su deseo de no recibir atención psiquiátrica y psicológica, e informó que ella y su familia estaban inscritos en el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.

Durante el segundo semestre de 2009, en cumplimiento del quinto punto, se impartió el curso Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico por parte de la Conamed y la UNAM, en el que se trató el tema del expediente clínico. Asimismo, personal de la DES verificó las sesiones de los Comités de Calidad del Ex-

⁴ Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico, *op. cit.*

⁵ NOM-007-SSA2-1993, 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 a nivel nacional.

⁶ NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico, *op. cit.*

pediente Clínico en diversos hospitales de la red, encontrando resultados positivos con respecto a la vigilancia de la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-168- SSA1-1998, del Expediente Clínico.

Recomendación 12/2006

Esta Recomendación aborda el caso de un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur que erróneamente fue diagnosticado como portador de VIH/Sida. La Recomendación fue dirigida a la SSDF y a la antes denominada Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal (DGPRSDF), solicitándoles lo siguiente:

A la SSDF, se le recomendó elaborar un manual que precise las obligaciones del personal médico adscrito a los centros de reclusión; dejar asentado en un registro que cuando a la persona privada de su libertad se le vaya a realizar una prueba de VIH/Sida, se le explique el procedimiento y ésta manifieste expresamente su conformidad. Y que cuando el resultado sea positivo, confirmar que se hayan realizado las pruebas que corroboren el resultado antes de notificar el diagnóstico a la persona. Asimismo, comunicar por escrito al personal médico de la Penitenciaría del Distrito Federal y del Centro Femenil de Readaptación Social que cuando una persona sea trasladada a esos centros por padecer VIH/Sida, corrobore que en su expediente consten las pruebas que confirmen el resultado y que en caso de que falte alguna de esas pruebas, se realice a la brevedad; brindar a la persona interna un seguimiento constante respecto del conteo de CD4 y de cargas virales; promover la capacitación acerca del procedimiento que se debe llevar a cabo y sobre los derechos de las y los pacientes; brindar capacitación médico-legal y reparar los daños causados, así como ofrezca una disculpa pública a la o el peticionario; lleve a cabo una campaña de difusión entre la población penitenciaria sobre sus derechos como pacientes y acerca de los servicios que esa Secretaría y la autoridad penitenciaria deben brindarles.

A la DGPRSDF 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 con respecto a los derechos de las personas portadoras de VIH/Sida; que lleve a cabo una campaña de difusión y sensibilización para explicar los factores de riesgo; y que previamente a la realización de la prueba de VIH/sida, se deje registro de que:

- Al interno o interna se le explicó en qué consiste dicha prueba y el procedimiento para hacerla, así como la manifestación de su conformidad.
- En caso de que el resultado de la prueba sea positivo, se debe confirmar el resultado; y reparar los daños causados a la o el peticionario.
- En colaboración con la SSDF llevar a cabo una campaña de difusión entre la población penitenciaria, sobre los derechos que en su calidad de pacientes tienen.

En coordinación, ambas autoridades elaboraron el Instructivo de manejo en Unidades Médicas en reclusorios de la ciudad de México de los pacientes con VIH/Sida”. Para constatar el conocimiento de éste y la aplicación por parte del personal se realizaron visitas de verificación a todos los centros de reclusión del Distrito Federal –las cuales se concluyeron en este año– y se observó que sí conocen los lineamientos a seguir si se presenta un caso de VIH, por lo que se concluyó el primer punto dirigido a cada una de ellas.

También se visitó la Penitenciaría del Distrito Federal con el objeto de revisar los expedientes clínicos de los pacientes internos que tienen VIH y se hicieron algunas observaciones a la SSDF, ya que no estaban debidamente integrados. Se constató, y la encargada del hospital de ese centro de reclusión lo confirmó que, en algunas ocasiones, los expedientes que les remiten las unidades médicas de otros centros de reclusión no contienen el consentimiento informado, ni las pruebas de confirmación. Además, se solicitó su colaboración, por ser la autoridad a la que le corresponde dicha función, para que dejen asentado en el registro, en una

parte confidencial, que sí se explicó a las internas o internos en qué consiste la prueba de VIH/Sida, su finalidad y por qué se considera que puede ser candidata a su aplicación.

En cuanto a las campañas de difusión en materia de VIH, éstas no fueran interrumpidas; sin embargo, la situación presentada a causa de la influenza, tuvo prioridad. Respecto a la capacitación, ésta forma parte de la intervención sanitaria que se efectúa en coordinación con el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP) y la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (SGDF).

Este año también se realizó el conteo de CD4 y las cargas virales.

Recomendación 13/2006

Esta Recomendación se emitió debido a la investigación de dos casos acumulados de obstaculización, restricción o negativa al derecho a la salud, que derivaron en la muerte de dos personas que buscaban atención para sus partos.

La CDHDF dirigió esta Recomendación a la SSDF en la que le solicitó realice un estudio minucioso de los diversos hospitales de la Red del Distrito Federal con especialidades en gineco-obstetricia, atención de partos y puerperio, y donde se enfatice la supervisión; realizar una campaña de concienciación dirigida al personal médico en torno a las responsabilidades civiles, penales, administrativas y en materia de violación a los derechos humanos en que puede incurrir si no cumplen con el servicio que tienen encomendado.

Asimismo, se le solicitó elaborar un directorio de médicos especialistas que cubran las ausencias de otros médicos; hacer las referencias y contrarreferencias de las y los pacientes en el menor tiempo posible y en las condiciones necesarias al hospital de la especialidad correspondiente; implementar medios de comunicación y transporte eficaces para la distribución de los componentes sanguíneos; distribuir a todos los hospitales de la SSDF un directorio de los bancos de sangre; emitir una circular dirigida a todo el personal de la Secretaría sobre las responsabilidades civiles, penales, administrativas y en materia de violaciones a los derechos humanos en que pueden incurrir en caso de incumplir con las obligaciones propias de su cargo; y, finalmente, reparar los daños causados a las familias de las víctimas.

La SSDF aceptó parcialmente la Recomendación, ya que no accedió a reembolsar a las familias directas de las víctimas los gastos que generaron los fallecimientos de éstas.

La SSDF debe contar con los recursos humanos y materiales necesarios para brindar la atención médica que la población requiera, e 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.⁷

En 2008 se dio por cumplido el segundo punto recomendatorio relacionado con la reparación del daño; lo anterior, en virtud de la falta de interés de los peticionarios, ya que personal de la DES realizó las labores de localización del peticionario L.A.M.S., sin que fuera posible su ubicación; asimismo, se intentó establecer contacto con el peticionario R.C.A. sin que éste haya accedido a acudir a la CDHDF para continuar con las gestiones.

Recomendación 14/2006

Un grupo de personas que participaron en una manifestación en la que se conmemoraban los sucesos del 2 de octubre de 1968, fue detenido arbitrariamente, golpeado, agredido verbalmente, molestado en su persona y reprimido en su libre expresión de ideas por parte de policías de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSPDF), quienes intervinieron vestidos de civil y sin portar identificación alguna.

Por tal motivo, se recomendó a la SSPDF, como garantía de no repetición, homologar los criterios en torno a la actuación de las y los policías en manifestaciones públicas, fortalecer su capacitación profesional, asegu-

⁷ Responsabilidad objetiva y directa, *op. cit.*

rar la portación de uniformes e insignias; mejorar los formatos de fatigas de servicio que utilizan las y los policías para informar las actividades diarias o por turno así como los partes informativos que se utilizan para notificar las incidencias en una diligencia policiaca. Como reparación del daño se le recomendó ofrecer una disculpa pública a los agraviados e investigar la responsabilidad administrativa de los policías responsables.

Durante 2008, la DES 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 (SIP). Por otra parte, distintas áreas de la SSPDF participaron en el mejoramiento del Formato DGPS-101 Parte Informativo, el cual fue validado y se incorporó al Sistema de Registro y Geo-referenciación de Incidencia Delictiva de la Ciudad de México; se realizó una visita de verificación a la Dirección de Transportes de la SSPDF en la que se registró el procedimiento mediante el cual se asegura que todos los vehículos de la SSPDF se encuentran debidamente identificados.

A pesar de que la Recomendación tuvo un avance significativo con respecto a las medidas de no repetición de hechos, no ha ocurrido lo mismo en relación con el uso y reglamentación de los uniformes por parte de los elementos de la SSPDF, pese a que esta dependencia elaboró un proyecto para solucionar el problema, su aprobación sigue pendiente.

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 la presencia de hundimientos. Con ese motivo, la CDHDF dirigió esta Recomendación a tres autoridades: la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Distrito Federal (Seduvi), el Instituto de la Vivienda del Distrito Federal (Invi) y la jefatura delegacional de Iztapalapa, por violación a un nivel de vida adecuado, específicamente en lo que refiere al derecho a una vivienda adecuada y al derecho a una vivienda segura y digna.

Las tres dependencias recomendadas aceptaron la Recomendación; la Seduvi lo hizo de manera parcial, y se negó a reparar los daños a las y los habitantes de ese lugar.

El instrumento recomendatorio les solicitó atender diversas acciones, entre ellas: 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 con el fin de monitorear la seguridad del lugar y brindar capacitación a las y los vecinos en torno a 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 ésta.

Derivado del examen exhaustivo realizado con anterioridad a las pruebas de cumplimiento ofrecidas por las autoridades recomendadas, se detectó que el suelo donde está asentada la Unidad Habitacional Peñón Viejo es estable; que los hundimientos se han presentado en sitios aledaños a esa zona y no así en el área donde habitan las y los peticionarios; sin embargo, son los taludes los que representan un peligro para la seguridad de quienes habitan el lugar.

Por lo expuesto, se realizó un acercamiento con las tres autoridades recomendadas, obteniendo así un resultado positivo y avances en el cumplimiento de esta Recomendación. Entre los acuerdos tomados está el de restablecer el diálogo institucional, así como definir campos de acción y de competencia de cada institución, que colaboren las autoridades entre sí, o en su caso, que requieran la colaboración de dependencias o de autoridades no recomendadas pero con competencia en la materia, para cumplir el instrumento recomendatorio de acuerdo a su competencia y presupuesto.

Recomendación 1/2007

La CDHDF emitió esta Recomendación a la SGDF por la negación de la visita íntima, por motivo de preferencia sexual, a un interno del Centro de Readaptación Social Varonil Santa Martha Acatitla (Ceresova). Los puntos recomendatorios pedían regular las visitas íntimas para las personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual; instruir a las y los directores de los centros de reclusión para que autoricen esta clase de visita íntima; emitir resoluciones fundadas y motivadas por parte de los Consejos Técnicos Interdisciplinarios, con argumentos no discriminatorios; establecer lugares y personal apropiados para el desarrollo de la visita íntima entre las personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual; proteger y resguardar los derechos de las personas privadas de su libertad, en especial la dignidad de las y los internos con orientación sexual distinta a la heterosexual.

La Recomendación se encuentra parcialmente cumplida debido a que no se ha incluido oficialmente la visita íntima para las y los internos con preferencia sexual distinta a la heterosexual en el instructivo de visita a los centros de reclusión del Distrito Federal.

Desde 2007, la CDHDF, a través de la DES, realizó propuestas y comentarios al instructivo de visita y a la aplicación de la Ley de sociedad de convivencia para el Distrito Federal, requisito para que las y los internos tengan derecho a la visita íntima.

Según informó posteriormente la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, el instructivo de visita estuvo en revisión junto con el Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal. Sin embargo, hasta la fecha, la autoridad no ha informado si dicha tarea ya culminó, ni ha proporcionado copia del documento terminado.

Recientemente, dicha Subsecretaría informó que realiza reuniones con representantes de las delegaciones de Gustavo A. Madero, Xochimilco e Iztapalapa, así como con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales y la Subsecretaría de Gobierno del Distrito Federal, para analizar la aplicación de la Ley de Sociedad de Convivencia para el Distrito Federal en los centros de reclusión.

Recomendación 2/2007

Debido al caso de obstaculización, restricción o negativa al derecho a la salud de las personas privadas de su libertad, se emitió esta Recomendación a las SSDF y SGDF.

Por lo que hace a la SSDF, se le solicitó instruir al personal médico de los centros de reclusión del Distrito Federal, que cuando se detecte un caso de enfermedad infectocontagiosa, se tomen las medidas preventivas necesarias; también se pidió la colaboración de un hospital especializado que brinde tratamiento a las y los internos; realice periódicamente inspecciones sanitarias en el interior de los reclusorios del Distrito Federal, y valore médicamente a las y los internos, con el fin de detectar dichas enfermedades infectocontagiosas.

Se recomendó que se impartieran cursos de capacitación al personal de los centros penitenciarios del Distrito Federal en materia de prevención y de 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 realizaran 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 SGDF se le recomendó gestionar la ampliación presupuestal y ejecutar programas de mantenimiento, higiene y limpieza.

A ambas autoridades se les 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.

Se dio por cumplido el primer punto recomendatorio en virtud de que la SSDF instruyó por escrito al personal médico de todos los centros de reclusión del Distrito Federal para que cuando se detecte un caso de

enfermedad infectocontagiosa se tomen las medidas preventivas necesarias para que ésta no se propagada al resto de la población penitenciaria. En 2009 se dio por cumplido el primer punto recomendatorio.

La SSDF informó que las unidades médicas de los centros de reclusión cuentan con la colaboración permanente del Hospital de Especialidades Doctor Belisario Domínguez y del Centro Dermatológico Doctor Ladislao de la Pascua, por lo que se dio por cumplido el segundo punto.

El tercer punto se dio por cumplido el 23 de octubre de 2009, toda vez que el director jurídico de la SSDF informó que se designó un equipo de salud que se integró por epidemiólogos de diferentes jurisdicciones sanitarias, médicos dermatólogos del Centro Dermatológico Doctor Ladislao de la Pascua y por verificadores sanitarios, quienes realizaron un diagnóstico médico epidemiológico en todos los centros de reclusión, en colaboración con la Coordinación de Investigación e Inteligencia Epidemiológica de la Dirección General de Salud Pública y con personal de la Dirección Ejecutiva Médica de Servicios Especiales. Asimismo, durante 2007 y 2008, el personal de la entonces Dirección General de Prevención y Readaptación Social, de la SSDF y médicos dermatólogos del Centro Dermatológico Doctor Ladislao de la Pascua, realizaron inspecciones sanitarias en todos los centros penitenciarios.

En 2009 se dio por cumplido el cuarto punto recomendatorio debido a que se capacitó al personal de Seguridad y Custodia, a supervisores médicos, técnicos penitenciarios, supervisores de módulos de derechos humanos, supervisores de aduana y de trabajo social, con respecto a la manifestación, contagio, tratamiento y prevención de la enfermedad escabiasis. Asimismo, se dio información y se sensibilizó a la población interna y a sus familiares mediante trípticos y carteles informativos relacionados con dicha enfermedad.

Se dio por cumplido el quinto punto recomendatorio toda vez que el director jurídico de la SSDF informó que la Dirección de Recursos Materiales adquirió 11 670 envases con dos tabletas cada uno de ivermectina 6 mg con un costo total de 766 719.00 pesos; asimismo, se adquirieron 46 682 envases de 120 ml de benzoato de bencilo y emulsión cutánea de 300 mg/ml con un costo total de 1 677 081.00 pesos. Los medicamentos se distribuyeron a la población penitenciaria, y con ello se contró la enfermedad. Ello fue corroborado por parte de personal de la DES.

Esta enfermedad infectocontagiosa es muy penosa para quien la padece, ya que se manifiesta con ronchas muy notorias en la piel, además de ser de fácil contagio, por lo tanto es de suma importancia que la SSDF y la SGDF sigan implementando las medidas necesarias para combatir la epidemia, como hasta ahora se ha hecho.

Con respecto al punto octavo que se refiere a la elaboración de un manual específico, la SSDF y la Subsecretaría de Sistema Penitenciario han llevado a cabo reuniones de trabajo para concretar su elaboración.

Recomendación 3/2007

La CDHDF dirigió esta Recomendación a la PGJDF, a la SSDF y a la Dirección General de Prevención y Readaptación Social del Distrito Federal (DGPRSDF), ahora Subsecretaría de Sistema Penitenciario, debido a que A.G.N.G. fue detenido por agentes de la Policía Judicial por 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 por los golpes recibidos o por deshidratación.

La CDHDF recomendó a la PGJDF 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 algún trastorno mental; la emisión de un Acuerdo que establezca reglas claras para que los agentes del Ministerio Público atiendan debidamente a las personas detenidas que presenten algún trastorno psiquiátrico; dar vista al órgano de control interno para que deslinde la responsabilidad administrativa; y la debida integración de la averiguación previa.

A la SSDF 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. A la DGPRSDF también se le recomendó dar vista a su órgano de control interno.

En el primer semestre de 2009 se dio por cumplido el primer punto, ya que la PGJDF documentó las acciones que realizó para elaborar el convenio recomendado por este organismo, aunque, desafortunadamente no se logró la firma.

En cuanto a los tres procedimientos administrativos iniciados en las Contralorías Internas de la SSDF, de la SGDF y de la PGJDF fueron determinados, pero no hubo sanciones para los servidores públicos. Con respecto a la averiguación previa relacionada con el caso, la Coordinación de Agentes del Ministerio Público auxiliares del procurador aprobó el no ejercicio de la acción penal.

En cuanto al incremento de personal médico en los centros de reclusión del Distrito Federal, en este año no se observó avance, lo anterior debido a que la SSDF informó, pero no documentó el aumento en la plantilla.

Finalmente, en diciembre de 2009 se expidió el acuerdo del procurador por el que se establecen lineamientos que deben cumplir los agentes del Ministerio Público investigadores cuando se encuentren a su disposición personas en calidad de detenidas o retenidas y se tengan indicios suficientes que hagan presumir que presentan algún tipo de trastorno psiquiátrico.

Recomendación 4/2007

Esta Recomendación fue dirigida a la SGDF y se emitió como resultado de la investigación de algunas muertes entre la población interna de diversos centros de reclusión de la ciudad a causa de agresiones físicas o de suicidio, como consecuencia del incumplimiento al deber de vigilancia y de prevención por parte de las autoridades.

La CDHDF recomendó la elaboración de políticas públicas integrales en materia penitenciaria para mejorar las condiciones de vida y de seguridad de la población interna; definir medidas de seguridad concretas que eviten se den hechos violentos; un censo de los internos 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.

Tanto la Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal como la SGDF, llevan a cabo actividades para dar cumplimiento a los puntos recomendatorios referidos a las políticas públicas integrales, la reparación del daño y la realización del censo. Se dio por cumplido el punto referente a las medidas de seguridad adoptadas para evitar que se den hechos violentos.

Durante 2009 la autoridad penitenciaria no realizó acciones suficientes para cumplir totalmente con este instrumento recomendatorio. Sin embargo, proporcionó información relativa a los programas que para erradicar las malas prácticas se implementan en los diferentes centros de reclusión del Distrito Federal, y actualizó el censo de los internos sentenciados y ejecutoriados que tienen su domicilio habitual de residencia en algún estado de la República.

Personal de la DES continúa realizando gestiones para que las y los familiares de tres de las personas agraviadas reciban los beneficios de los programas sociales del Gobierno del Distrito Federal y del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (Adevi).

Recomendaciones 7/2007, 8/2007 y 9/2007

La Recomendación 7/2007 se originó por irregularidades en la investigación de un homicidio, entre las que se mencionó 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 con el fin de 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 videograbación de un testimonio relacionado con el homicidio.

Debido a que las quejas presentadas ante la CDHDF referían deficiencias en la investigación y en el manejo de la información contenida en las averiguaciones previas, la Comisión recomendó a la PGJDF exactamente 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; diseñar un programa de trabajo para implementar un Modelo Integral para la Procuración de Justicia y acciones necesarias que permita suscribir un convenio de colaboración con la SSPDF, en cuanto a los procedimientos a seguir por parte de sus elementos policiacos para la preservación del lugar donde se presume que se cometió un delito.

En cuanto al primer punto recomendatorio, se realizó el estudio técnico-jurídico recomendado y fue determinada la indagatoria contra el personal ministerial y un testigo, materia del segundo punto; la resolución aún no es definitiva. Estos dos puntos son susceptibles de cambio con respecto a su cumplimiento, debido a las actividades de litigio que fueron emprendidas por el agraviado (amparos y revisiones). Por lo que hace a los puntos tercero y cuarto, se llevan a cabo los trabajos para lograr un modelo de procuración de justicia; queda pendiente la firma del convenio entre la PGJDF y la SSPDF, referente a la preservación del lugar de los hechos.

Recomendación 10/2007

Por el caso de tortura y detención arbitraria cometidas contra una persona, la Comisión emitió la Recomendación dirigida a la PGJDF, en la que le solicitó que la averiguación previa se rescate del archivo para que se integre y determine, oportuna y adecuadamente, al igual que el procedimiento administrativo; se investigue la participación que pudo haber tenido el personal ministerial y el de la Policía Judicial en la tortura; se tomen las previsiones para evitar la repetición de hechos similares y, en caso de detectarse situaciones que pudieran ser constitutivas de delito, dar vista al Ministerio Público; también dar vista a la Contraloría Interna y a la Dirección de Inspección Interna de la Policía Judicial con el objetivo de determinar la responsabilidad y la sanción administrativa correspondiente; que la Visitaduría General de la PGJDF realice un estudio técnico-jurídico de la averiguación previa; en relación con los procedimientos penales y administrativos, se tomen las previsiones para impedir la interferencia de los servidores públicos sujetos a investigación y se le proporcione atención médica y/o psicológica al agraviado.

La averiguación previa iniciada en contra de la persona agraviada está radicada en el Juzgado 63° Penal en el Distrito Federal, donde no se ha dictado sentencia. Sin embargo, en el desarrollo del proceso penal, específicamente en una de las audiencias, se presentó el agente de la Policía Judicial que cometió presuntos actos ilícitos en contra del agraviado, por lo que tal situación se hizo del conocimiento de la PGJDF para que actúe conforme a derecho y se investigue en la averiguación previa iniciada por los hechos que motivaron el instrumento, toda vez que no fue procedente el acuerdo de no ejercicio de la acción penal propuesto.

Con respecto a los puntos que se refieren a investigar a los servidores públicos que tuvieron participación en los hechos, se concluyeron tres puntos (2, 3 y 4), debido a que la Contraloría Interna, la Visitaduría General y el Consejo de Honor y Justicia emitieron sus resoluciones. También se cumplió el punto 8 referido a la determinación de la averiguación previa instaurada contra el agraviado, ya que fue consignada.

En relación con la atención psicológica, ésta se ha proporcionado de manera irregular al agraviado debido a que fue trasladado del Reclusorio Preventivo Varonil Norte —donde estaba interno— al Reclusorio Preventivo Varonil Sur.

La reparación del daño no presenta avance, aunque la PGJDF solicitó la intervención de la Procuraduría Fiscal para realizar la cuantificación por dicho concepto. Por otra parte, la autoridad impartió, entre otros, cursos en materia de formación y capacitación en derechos humanos y prevención, investigación y sanción de la tortura.

Recomendación 11/2007

Esta recomendación se dirigió a la SSPDF y al Sistema de Transporte Colectivo Metro (STC Metro), por la ejecución de una persona a manos de personal de la SSPDF, en instalaciones del transporte público, la cual causó gran interés en los medios de comunicación.

Se trató del caso de un señor que tras ser víctima del robo de su camión de naranjas, intentó suicidarse en las vías del STC Metro en la estación Indios Verdes. El intento fue infructuoso y fue rescatado con vida.

Por considerarse que con el acto suicida atacó las vías de comunicación este señor fue puesto a disposición de elementos de la SSPDF, luego de permanecer resguardado en un cubículo, donde fue objeto de agresiones físicas. Esas agresiones habrían continuado al ser introducido a una patrulla para llevarlo a la agencia del Ministerio Público. Esta persona llegó sin vida al Ministerio Público, debido a la golpiza que los policías de la patrulla le dieron en el trayecto.

La SSPDF aceptó en sus términos reparar el daño, investigar las responsabilidades administrativas de su personal, así como capacitar a sus elementos.

En julio de 2009 se dio por cumplido el punto primero, derivado de la propuesta de la SSPDF para pagar los daños patrimoniales y extrapatrimoniales a los deudos de A.R.S. Dicha indemnización se desprendió de un cálculo integral, y se le otorgó a la peticionaria un cheque con el cual se cubrió la totalidad del monto pactado para el pago.

Asimismo, se iniciaron y registraron avances significativos en los procedimientos administrativos, ya que la SSPDF impuso la destitución de los policías que resguardaban al agraviado en la patrulla. Al día de hoy, los procedimientos están por resolverse.

Con respecto a la capacitación a la que el instrumento recomendatorio refiere, se hizo del conocimiento de esta Dirección Ejecutiva de Seguimiento (DES) que personal del Grupo de Fuerza de Reacción participó en el Programa de Especialización en Seguridad al Usuario, encaminado a que el personal de la SSPDF haga 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 con el curso Servir y Proteger, por lo que se está valorando la información para determinar la conclusión del punto.

Por lo que hace al STC Metro, esta Recomendación se considera atendida.

Recomendación 12/2007

Al efectuar la expropiación de un predio en el Barrio de Tepito, la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal violó los derechos humanos de las personas que habitaban en dicho lugar pues las y los vecinos denunciaron malos tratos, afectación a su vida cotidiana, así como desinformación sobre los motivos y las consecuencias de la expropiación. La CDHDF recomendó reparar el daño causado; indemnizar 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 contenga una relación detallada de las personas afectadas por la expropiación; e instruir a los miembros del gabinete, a través de una circular, en torno a su obligación de colaborar con la CDHDF en todas las solicitudes que realice.

El jefe de gobierno aceptó parcialmente la Recomendación, ya que rechazó el punto cuarto, que se refiere a utilizar la expropiación para los fines expresamente permitidos por la Constitución.

Durante 2009 los avances con esta autoridad son prácticamente nulos pues personal de la DES realizó varios requerimientos mediante oficios, reuniones y llamadas telefónicas a la Consejería, sin que se hayan obtenido resultados, pues argumenta que la información depende de otras dependencias y que ella funge sólo como enlace.

El único avance fue el relacionado con el quinto punto, en el que se recomendó al jefe de gobierno instruir a las y los servidores públicos del Distrito Federal involucrados en la planeación y ejecución de expropiaciones, a observar la normatividad aplicable que fue emitida para dar cumplimiento al objetivo mencionado.

Recomendación 13/2007

Se refiere al caso de detención de siete personas, entre ellas un adolescente, en el contexto de la expropiación del predio ubicado en las calles de Tenochtitlán 40 y Jesús Carranza 33, colonia Morelos, delegación Cuauhtémoc, así como por la dilación en su presentación ante la Agencia 50 del Ministerio Público, y que una vez que los presentados fueron ingresados a las galeras; adicionalmente, a las personas detenidas no se les informó de las imputaciones que existían en su contra, ni se les permitió tener contacto con sus familiares. La Recomendación fue dirigida a la SSPDF y a la PGJDF.

A través de dicho instrumento se solicitó a la SSPDF que iniciara los procedimientos administrativos y disciplinarios que permitan 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 posibiliten 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 PGJDF se le solicitó establecer un mecanismo para que su personal se responsabilice de la inmediata puesta a disposición de las personas que sean remitidas al Ministerio Público con el fin de garantizarles la protección de sus derechos humanos; 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 le recomendó la observancia irrestricta del debido proceso en casos de las personas adolescentes, de modo que, en atención a la normatividad aplicable, se realice lo conducente para evaluar su puesta en libertad o, en su caso, se le remita de forma inmediata a la autoridad competente; impulsar los mecanismos conducentes de capacitación y de sensibilización en todos los servidores públicos de esa Procuraduría, principalmente para el personal ministerial, con el fin de que velen por el respeto de los derechos humanos de todas las personas detenidas, hayan sido o no puestas a disposición del Ministerio Público, especialmente cuando se trate de adolescentes.

La PGJDF y la SSPDF aceptaron totalmente la Recomendación.

La Unidad de Asuntos Internos de la SSPDF dio inicio al acta administrativa relacionada con los hechos materia de la Recomendación. Sin embargo, a finales de 2008, la SSPDF informó que dicha acta fue remitida al archivo, porque se determinó que no existe responsabilidad administrativa. Debido a lo anterior, se dio por cumplido el primer punto.

En 2009 la PGJDF publicó el oficio OC/004/2009 en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, por el que se giran instrucciones a fin de que las puestas a disposición de las y los detenidos se realicen de manera inmediata.

Durante 2009, en una reunión de trabajo con personal de la DES, el titular del Instituto de Formación Profesional de la PGJDF explicó que se está capacitando en materia de derechos humanos a las personas aspirantes a cargos de policía investigador, agentes del Ministerio Público y oficiales secretarios, con la finalidad de prevenir que se den futuras violaciones.

Recomendación 14/2007

Esta Recomendación está dirigida a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal por la violación de derechos humanos durante la expropiación de diversos inmuebles. La CDHDF le recomendó que repare el daño causado; realice el pago de la indemnización correspondiente; que instruya al titular de la PGJDF con el objeto de que las diferentes áreas de la Procuraduría brinden a la Comisión las facilidades para el desarrollo de las actividades de investigación; que utilice la expropiación para puntualizar o para actualizar los fines expresamente permitidos en la Constitución; que emita una circular mediante la cual instruya a las y los servidores públicos involucrados en la planeación y ejecución de expropiaciones en cumplir la normatividad nacional e internacional; y que elabore un manual de operación que incluya una relación detallada de las personas afectadas por la expropiación.

El jefe de gobierno aceptó parcialmente la Recomendación ya que rechazó el punto número cuatro, que se refiere a utilizar la expropiación para los fines expresamente permitidos por la Constitución.

El avance este año fue con relación a dos puntos recomendatorios ya que el procurador emitió una circular para que su personal atendiera diligentemente las peticiones de la CDHDF; además, el jefe de gobierno instruyó a las y los servidores públicos del Distrito Federal involucrados en la planeación y ejecución de expropiaciones que observen la normatividad aplicable; emitió una circular con dicha instrucción.

En cuanto al seguimiento de los puntos relacionados con el pago de la indemnización y la no repetición de los hechos, la autoridad omitió responder a los requerimientos informativos de esta Comisión.

Recomendación 15/2007

Esta Recomendación a la SSPDF se originó a causa de una queja presentada por elementos de la Policía Preventiva, quienes manifestaron que, al perseguir a un vehículo sin placas de circulación y con vidrios polarizados, fueron detenidos por otros elementos de la misma dependencia, quienes les atribuyeron la responsabilidad por el robo de otro vehículo. Posteriormente, fueron despojados de sus pertenencias, dos de ellos fueron golpeados y después todos fueron interrogados en la Dirección General de Asuntos Internos de la SSPDF, sin la asistencia de una o un defensor.

Aunque fue aceptada de manera parcial, durante este año la autoridad acreditó haber realizado acciones suficientes, adecuadas y necesarias para que la CDHDF considerara atendidos cuatro puntos recomendatorios.

En el primer punto, la CDHDF recomendó a la SSPDF, elaborar un manual de procedimientos con el objetivo de que en las investigaciones se garantice el derecho de audiencia y de defensa de la o el policía, así como el derecho de acceso a la justicia; la autoridad argumentó que ya existía una normatividad en cuanto a los procedimientos, facultades y obligaciones tanto de la Dirección General de la Unidad de Asuntos Internos (DGUAI) como del Consejo de Honor y Justicia (CHyJ), por lo que consideró que no era necesario elaborar un manual, sino lo que procedía era la revisión de los existentes. La revisión del manual de la DGUAI concluyó sin que se le realizara modificación alguna. Sin embargo, el CHyJ indicó que, derivado de la revisión a su Manual de Procedimientos se elaboró el Procedimiento de Resolución de Destitución de Personal Operativo por faltas a la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, el cual se incorporó al manual mencionado que permanece vigente. Con ello se dio por atendido este punto.

El segundo punto recomendó instruir por escrito al personal de la DGUAI para que garantice el respeto a los derechos humanos de las personas que son sujetas de alguna investigación, lo que la autoridad recomendada llevó a cabo mediante la emisión de un memorando; para verificar que tanto el personal de la DGUAI como servidores públicos sujetos a investigación tuvieran conocimiento del contenido y del alcance de dicho documento, la autoridad utilizó un mecanismo de monitoreo mediante la aplicación de cuestionarios. La CDHDF consideró que dichas acciones arrojaron resultados positivos, por lo que dio por atendido este punto.

El tercer punto recomendó a la SSPDF capacitar en materia de derechos humanos al personal de la DGUAI y del CHYJ. La autoridad acreditó haber diseñado un curso donde se vinculó a la seguridad pública con los derechos humanos, y se hizo énfasis en el respeto a la integridad personal, libertad y seguridad personales, el cual fue impartido al personal de la DGUAI y del CHYJ. También personal de la DES acudió a una de las sesiones del curso en calidad de observador. Estas acciones fueron adecuadas y suficientes para dar por atendido este punto.

Sobre el cuarto punto recomendatorio, se informó a la DES que para abatir el rezago, se realizaron diversas acciones: la contratación de personal, la adquisición de equipos de cómputo, y el aumento de sesiones del pleno del Consejo, entre otras. A mediados de 2009, el director general del CHYJ informó a la DES que, para abatir dicho rezago, se ha logrado establecer una perfecta coordinación con los titulares de las policías complementarias; con el fin de tener espacios adecuados para el desempeño de las funciones que legalmente tiene encomendadas dicho Consejo, se está remodelando dicha unidad administrativa; y se solicitó acceso a las bases de datos denominadas SIP y Plataforma México, lo que permitirá agilizar los expedientes. En cuanto a las cargas de trabajo se informó que al 25 de abril de 2008 se tenían en trámite 6 221 expedientes y en ese momento existían 4 243, lo que significa una reducción de 32%. Se contrataron seis abogados y a los que se asignó igual número de equipos de cómputo.

El quinto punto recomendó instruir por escrito al personal de la SSPDF, para que colaborara plenamente con las solicitudes que realizó esta Comisión. La autoridad acreditó haberlo hecho, sea que autoridades de la SSPDF figuren como presuntos responsables de violación a derechos humanos o que se requiera su colaboración.

Con respecto al sexto punto recomendatorio, la Contraloría Interna de la SSPDF resolvió un acta administrativa e informó que a finales de 2009 se iniciaría el procedimiento administrativo disciplinario correspondiente.

El séptimo punto recomendatorio no fue aceptado por la SSPDF, y argumentó que no se podía intervenir en las funciones de la Contraloría que opera en esa institución. Sin embargo, la Contraloría General del Distrito Federal informó a la DES que a causa de esta Recomendación se integran dos expedientes: uno en contra de los elementos que torturaron y agravaron a los peticionarios (CI/SSP/Q/1683/2007, en el que finalmente se decretó la responsabilidad administrativa del servidor público señalado como presunto infractor), y otro, en contra los servidores públicos que omitieron informar a la CDHDF en torno a los hechos que motivaron esta Recomendación (CI/SSP/0065/2008), expediente al que se le da el respectivo seguimiento.

Al emitir la Recomendación 15/2007 se solicitó la colaboración de la PGJDF para que se llevara a cabo la integración de la averiguación previa iniciada por los posibles hechos de tortura denunciados por los agraviados, en la cual, el 11 de mayo de 2009, el área de dictaminación de la Coordinación de Agentes del Ministerio Público Auxiliares del procurador determinó aprobar la propuesta de no ejercicio de la acción penal. Los agraviados –quienes tienen calidad de denunciantes en dicha indagatoria–, hicieron del conocimiento del personal de la DES su deseo de no inconformarse con dicha determinación.

Con respecto al noveno punto y debido a que la reestructuración 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 hay avances significativos en este tema.

Recomendación 16/2007

Esta Recomendación fue emitida a la SSPDF y a la PGJDF; fue aceptada por las ambas autoridades.

En 2004, dos turistas hallaron el cuerpo sin vida de un joven, colgado de una cruz en el lugar llamado Pico del Águila, en el Ajusco, y alertaron a las autoridades. El cuerpo fue bajado de la cruz por personal del Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) de la SSPDF, sin que estuviera presente autoridad ministerial alguna, y después fue trasladado a una agencia del Ministerio Público, momento en el que dieron aviso a los familiares.

Los padres del occiso fueron los peticionarios quienes acudieron a este organismo, ya que al realizar el reconocimiento del cuerpo, se percataron que presentaba severas lesiones, mismas de las que pidieron explicación 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 CDHDF se detectaron distintas irregularidades en la actuación de la autoridad, como el hecho de que el cuerpo haya sido trasladado sin que alguna autoridad ministerial diera fe de las condiciones y circunstancias en las que esto se llevaba a cabo; tampoco hubo quien se asegurara de que se preservara adecuadamente el lugar de los hechos; además, se observaron puntos de vista contradictorios en los dictámenes periciales que realizaron tanto el Servicio Médico Forense (Semefo) como la PGJDF, ya que 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 la SSPDF modernizar su equipo y contar con personal suficiente y especializado, así como capacitar al ERUM y colaborar con la PGJDF 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 PGJDF se le recomendó integrar adecuadamente la averiguación previa; determinar, en su caso, la responsabilidad de los servidores públicos involucrados; elaborar un modelo para la investigación de homicidios; colaborar con el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF) para determinar la actuación de los peritos médicos forenses y, finalmente, brindar apoyo económico a los familiares del occiso.

La recomendación fue aceptada totalmente por la PGJDF, y por parte de la SSPDF solamente de manera parcial.

La CDHDF determinó que la PGJDF cumplió insatisfactoriamente el punto recomendatorio referente a la investigación de la muerte del joven, ya que personal de la CDHDF constató que no se realizó diligencia alguna durante cuatro meses, y en junio de 2008 la PGJDF 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. Los familiares del joven no quisieron presentar recurso de inconformidad alguno.

Asimismo, se consideró cumplido el punto referente a la investigación por la probable responsabilidad de los servidores públicos que integraron el expediente de homicidio; quedaron sujetos a seguimiento tres puntos recomendatorios: el primero, referente a elaborar un modelo de investigación de homicidios incorporando criterios internacionales, el cual presenta un avance considerable ya que actualmente está en revisión final por parte de esta Comisión.

Los otros dos puntos en seguimiento dependen de la aprobación y publicación del modelo de investigación, ya que se refieren a difundir el documento aludido y firmar un convenio de colaboración con el Semefo—dependiente del TSJDF— para establecer la participación de los peritos médicos forenses en la investigación de hechos relacionados con el fallecimiento de alguna persona.

Por otra parte, la SSPDF dio cumplimiento total a los puntos en los que se recomendó capacitar y ampliar las horas de entrenamiento del personal del ERUM y dotarlo del equipo y del material necesarios para realizar sus tareas.

Por otra parte, el punto recomendatorio referente a la capacitación en materia de protección y preservación del lugar de los hechos presenta avances importantes. Sobre el tema, la SSPDF elaboró el manual Políticas y Normas para la Protección y Preservación del Lugar de los Hechos, el cual establece las acciones básicas que la Policía Preventiva del Distrito Federal debe realizar al prestar su apoyo y colaboración con las autoridades ministeriales.

Otro documento que emitió e incluyó en su Manual Administrativo, es el Procedimiento para la Protección y Preservación del Lugar de los Hechos.

Ambos documentos sirvieron como base para que la autoridad creara el Programa Protección y Preservación del Lugar de los Hechos, el cual consistió en el diseño y la reproducción de una tarjeta de bolsillo con las guías sobre las acciones que deben seguir los elementos de la Policía Auxiliar, y el cual es un paso signi-

ficativo para mejorar la colaboración y la participación de los elementos de la SSPDF con las autoridades ministeriales.

Recomendación 17/2007

La Recomendación fue dirigida a la SGDF y a la PGJDF y aceptada en sus términos por ambas autoridades.

El instrumento recomendatorio se emitió debido a que un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur (RPVS) fue golpeado brutalmente por varios custodios; como consecuencia, fue intervenido quirúrgicamente y perdió el bazo y parte del páncreas.

La investigación que llevó a cabo la CDHDF evidenció que el personal de Seguridad y Custodia del RPVS no tuvo justificación alguna para el uso de la fuerza; sin embargo, la PGJDF consideró que no se trata de un caso de tortura.

La CDHDF le recomendó al secretario de Gobierno del Distrito Federal determinar la probable responsabilidad administrativa de los servidores públicos involucrados, brindarle servicio y monitoreo médico constante, como parte de la reparación del daño, al agraviado y otorgarle una justa indemnización. A la PGJDF se le 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 y al Ministerio Público.

Este año se consideró cumplido totalmente el punto referente a iniciar el procedimiento administrativo en la Contraloría Interna de la SGDF, por la probable responsabilidad de los servidores públicos que ocasionaron lesiones al agraviado. Queda pendiente brindar, como parte de la reparación del daño, atención médica integral al agraviado y pagarle una justa indemnización, de acuerdo con los estándares internacionales.

Por otra parte, en 2009 la PGJDF dio cumplimiento total a los puntos que se le dirigieron: se determinó la acción penal en contra de los servidores públicos que lesionaron al agraviado, se realizó el estudio técnico-jurídico del cual se desprendió responsabilidad administrativa para el personal de la PGJDF, y responsabilidad penal para el personal adscrito a la Torre Médica Tepepan; además, se proporcionó apoyo económico a la familia del agraviado a través del Adevi.

Recomendación 18/2007

Esta Recomendación es complementaria a la 12/2006, dado que el peticionario acudió a la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), y ambas recomendaciones están dirigidas a las SSDF y SGDF. Como se refirió con anterioridad, se relaciona con un interno diagnosticado equivocadamente como portador de VIH. Se solicitó dar vista a las autoridades competentes a fin de iniciar los procedimientos de investigación administrativos y penales correspondientes. Además, a la SSDF se le recomendó reparar el daño material y el daño moral.

Con relación al segundo punto recomendatorio, el agraviado fue valorado por un psicólogo, quien no detectó signos o síntomas que indicaran algún trastorno de personalidad. El hijo del agraviado recibe atención en un centro toxicológico donde ya inició un tratamiento medicamentoso.

En este caso hubo dilación por parte de la Procuraduría Fiscal para la cuantificación del daño que la SSDF debía solventar al agraviado. Este tema ya fue resuelto; sin embargo, la SSDF se niega a pagar el daño moral, sólo quiere pagar lo correspondiente al daño material argumentando que realiza acciones para la atención médica y psicológica para el agraviado y su familia.

Cabe destacar que los puntos primero y tercero, referidos a las investigaciones de carácter administrativo y penal, han sido considerados como cumplidos.

Por la retención ilegal y detención arbitraria del ciudadano C.A.A.K. a su salida del reclusorio y al uso desproporcionado o indebido de la fuerza en su reaprehensión e injerencias arbitrarias en el interés superior del niño o la niña se emitió esta Recomendación a la SGDF y a la PGJDF.

A la SGDF se le solicitó crear en los diversos centros de reclusión del Distrito Federal, un sistema eficiente que permita, de forma ágil y expedita, verificar la situación jurídica de las personas reclusas que hayan cumplido su libertad; que en el Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal, se incluya un capítulo específico relativo al procedimiento que debe realizar la autoridad penitenciaria para dar trámite a las boletas de libertad de las y los internos, las cuales 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 evitar que se repitan este tipo de prácticas dilatorias en perjuicio de la población penitenciaria.

Asimismo, se requirió dar vista a la Contraloría Interna a fin de que, de ser procedente, se inicie el procedimiento administrativo correspondiente en contra de los servidores públicos involucrados en los hechos; y se giren instrucciones al personal administrativo de los centros de reclusión encargado del trámite de liberación para que observe y acate puntualmente los ordenamientos jurídicos que son el fundamento de la presente Recomendación.

A la PGJDF se le recomendó que emita un acuerdo donde 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. De manera complementaria se solicitó 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 de presentación que realizan los elementos de la Policía Judicial del Distrito Federal, a fin de evitar violaciones graves al derecho a la libertad e integridad personal.

En otro de los puntos se le pidió aceptar 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. que se les repare el daño causado a través de una disculpa pública y que se eviten en lo futuro aquellos actos que tiendan a afectar el derecho a la libertad e integridad personal y a los derechos de la niñez, y la imagen de las personas, como los analizados en el este caso.

También se pidió que se giraran instrucciones escritas, precisas y contundentes a los agentes del Ministerio Público, oficiales, secretario y elementos de la Policía Judicial del Distrito Federal, con el fin 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 la 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 Policía Judicial del Distrito Federal, y se implementen cursos de capacitación y de sensibilización para todos los integrantes de la Policía Judicial.

Finalmente, se solicitó proporcionar a las personas menores de edad, hijos del agraviado que presenciaron los hechos, la atención psicológica oportuna e integral, acorde con su estado emocional, por todo el tiempo que resulte necesario para su restablecimiento.

El instrumento fue aceptado en su totalidad por la SGDF, y de manera parcial por la PGJDF.

La SGDF, a través de la Subsecretaría del Sistema Penitenciario, remitió a los subdirectores jurídicos y subdirectores técnicos jurídicos los lineamientos mínimos que deben observar en el procedimiento de libertades otorgadas por las autoridades judiciales o administrativas a las y los internos en los centros de reclusión del Distrito Federal.

Por otra parte, se encuentra en revisión el procedimiento que debe llevar a cabo la autoridad penitenciaria para dar trámite a las boletas de libertad de las y los internos y que debe ser incluido en el Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal; el proyecto todavía presentaba inconsistencias.

La Contraloría Interna inició y determinó el procedimiento administrativo en contra los servidores públicos involucrados en los hechos y dictó un acuerdo de improcedencia por la insuficiencia de elementos que acreditaran la responsabilidad administrativa de algún servidor público adscrito a esa Secretaría.

Por su parte, el titular de la PGJDF emitió una circular mediante la cual instruyó a los agentes del Ministerio Público, oficiales, secretarios y agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal a observar los ordenamientos jurídicos en la expedición, actuación y ejecución (cumplimiento) de las órdenes de localización y presentación. Personal de la CDHDF realizó visitas de verificación a algunas agencias del Ministerio Público para conocer la aplicación de esa circular. Los resultados permitieron concluir dos puntos de la recomendación (1 y 4).

Sin embargo, sigue pendiente el Manual Jurídico Operativo para Regular la Actuación de la Policía Judicial del Distrito Federal, del cual ya se tiene un proyecto.

Por lo que corresponde a la capacitación, el personal del Instituto de Formación Profesional de la PGJDF ha impartido diversos cursos entre los que destaca el Diplomado en Investigación Policial, que incluye temas como el Marco Jurídico de actuación policial, mismo que contiene reglamentos, manuales, atribuciones y funciones, mandamientos ministeriales y judiciales, entre otros.

Recomendación 2/2008

Ante la falta de indemnización por decreto expropiatorio y dilación en el procedimiento administrativo, la CDHDF emitió esta Recomendación dirigida al jefe de gobierno del Distrito Federal. Se le solicitó que elaborare los avalúos correspondientes de los seis predios materia de esta recomendación, con el fin de determinar los montos a pagar; que sin mayor dilación se efectúe el pago indemnizatorio que corresponde a las expropiaciones y que se pague también 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; que la Jefatura de Gobierno designe una o un servidor público que se responsabilice del seguimiento de los trámites hasta que se logre el pago integral correspondiente, y presente un procedimiento claro, público y transparente para el pago indemnizatorio y, en caso de que se aprecien elementos suficientes para iniciar procedimientos administrativos en contra de determinados servidores públicos, se realicen las acciones oportunas tendientes a tal fin.

La Seduvi notificó al peticionario los dictámenes valuatorios, basados en el valor catastral de la fecha en que se realizó la expropiación, motivo por el cual el peticionario manifestó su inconformidad. Por ello, la DES convocó a reuniones de trabajo con las autoridades involucradas en el procedimiento, las cuales mantuvieron su postura, dejaron como única opción que el peticionario agotara la vía jurisdiccional, lo cual aún realiza, con el apoyo de su abogado particular.

Recomendación 3/2008

Esta Recomendación está dirigida a la SSDF con motivo de que la agraviada A.M.T. acudió al Hospital Materno Infantil Inguarán, donde se le desarrolló el denominado “síndrome de Sheehan, post parto”,⁸ a causa de una maniobra médica mal realizada después del alumbramiento.

⁸ 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*; España, University of California, Los Angeles School of Medicine, Marbán Libros, S. L., 2003, p. 723.

La CDHDF celebró un acuerdo de conciliación con la SSDF y la agraviada, a fin de restituir a esta última, hasta lo máximo posible, su ejercicio y goce del derecho a la salud; sin embargo, la autoridad incumplió el acuerdo, por lo que se recomendó a la SSDF proporcionar a la agraviada los medicamentos en tiempo y forma; que el director general de Servicios Médicos y Urgencias convoque a la agraviada y a su esposo para establecer fechas fijas para el suministro de los medicamentos; que el costo total de la atención médica, psicológica y psiquiátrica sea absorbido por la SSDF; elaborar folletos informativos sobre la Norma Oficial Mexicana sobre la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido; dar vista a la Contraloría Interna en la SSDF para establecer la responsabilidad administrativa en que incurrieron los servidores que intervinieron en el caso; avisar por escrito a todos los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias y del Hospital Doctor Belisario Domínguez, que se dará vista a la Contraloría Interna en dicha dependencia si no acatan oportunamente las medidas precautorias que la CDHDF solicite, o no se le informe; insistir en la capacitación y la actualización del personal médico y de enfermería en torno a la mencionada Norma Oficial Mexicana.

La SSDF aceptó parcialmente la Recomendación ya que no aceptó el punto de la reparación del daño.

Personal de la DES acompañó a la peticionaria en cada gestión o solicitud que hace ante los diferentes hospitales de la SSDF, para que sea atendida.

Se realizaron las gestiones para lograr la indemnización, pero dicha dependencia informó que no haría ningún pago, toda vez que el punto no fue aceptado.

Se avanzó en los puntos referentes a la no repetición de los hechos, ya que la autoridad documentó la instrucción que dirigió a todos los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias y del Hospital Doctor Belisario Domínguez, en el caso de que no acaten las medidas precautorias de la CDHDF se dará vista a la Contraloría Interna de la SSDF.

Se realizaron visitas de verificación a los hospitales materno-infantiles en los que se constató que los folletos de la *Norma Oficial Mexicana sobre la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido*, se encontraban a la vista del público.

Por otra parte, la SSDF entrega bimestralmente el medicamento a la agraviada en su domicilio.

Recomendación 4/2008

El instrumento recomendatorio 4/2008 fue dirigido a la jefatura delegacional en Cuauhtémoc, autoridad que lo aceptó en su totalidad.

La queja recibida en la CDHDF refiere los problemas que conlleva la instalación de varios comerciantes en la vía pública los cuales están ubicados en la colonia San Rafael y que fueron reordenados en 2007 e instalados en el corredor comercial San Cosme; los vecinos de la colonia Buenavista también se inconformaron por la instalación o abandono de puestos en esa zona.

Desde la emisión de la Recomendación en el primer trimestre de 2008 la jurisdicción ha contado con tres jefes delegacionales. También se han designado diversos enlaces pero con ninguno de ellos se han obtenido resultados contundentes en el cumplimiento de los puntos recomendatorios.

La naturaleza del instrumento recomendatorio no permitirá que se avance en el cumplimiento de los puntos recomendatorios segundo, tercero y cuarto (relacionados con la instalación de mesas de diálogo entre comerciantes y vecinos para mejorar sus relaciones; el establecimiento de zonas donde se ubicarán los espacios para el desarrollo del comercio en vía pública y, como reparación del daño, el retiro de las estructuras metálicas del corredor comercial San Cosme, respectivamente), mientras no se cumpla el primero de ellos, referente a la realización de un diagnóstico para actualizar la información sobre todas y cada una de las organizaciones e individuos que se dedican al comercio en vía pública en las colonias Buenavista y San Rafael. Para elaborar el diagnóstico, la autoridad recomendada debe convocar a tres Secretarías del Distrito Federal (de Trabajo y Fomento al Empleo, de Desarrollo Económico y de Seguridad Pública) para que, dentro del

ámbito de sus competencias, determinen si la ubicación actual de los comerciantes en vía pública permite cumplir el Programa de Reordenamiento del Comercio en Vía Pública para el Distrito Federal.

Durante el primer trimestre de 2009, el diálogo institucional disminuyó y no se registró cumplimiento. A pesar de ello, en meses posteriores, la autoridad recomendada realizó gestiones para atender la elaboración del diagnóstico que buscará actualizar los censos de comerciantes y vecinos.

Dicho diagnóstico está sujeto a la valoración de la DES, ya que no queda clara la metodología de las acciones realizadas para establecer a los comerciantes en el corredor comercial San Cosme.

El peticionario D.M.Z. manifestó que han ocurrido irregularidades en la colonia Buenavista, pues la autoridad delegacional ha permitido la instalación de puestos y de comerciantes, en vez de retirar los actuales, situación por la que este organismo público envió una solicitud de medidas precautorias a esa delegación.

La autoridad delegacional aceptó dar vista a la Contraloría Interna de esa delegación, sin embargo, la delegada María Guadalupe Gómez Ramírez, se negó a hacerlo.

Por ello, la DES realizó la acción solicitada a la jefatura delegacional en Cuauhtémoc y, en respuesta, el contralor interno acumuló la vista a otros expedientes administrativos iniciados con anterioridad en torno a los mismos hechos.

El séptimo punto se dio por cumplido en mayo de 2009, pues las pruebas de cumplimiento señalan que la instrucción al director territorial en Juárez-San Rafael y al director general de Desarrollo Social se realizaron con oportunidad.

El actual presidente de la CDHDF y el jefe delegacional que asumió el cargo a finales de 2009, se reunieron para dar celeridad a las acciones de cumplimiento de esta Recomendación al ser un problema social que afecta a las y los comerciantes y vecinos en esa demarcación territorial.

Recomendación 5/2008

340

Esta Recomendación se emitió por un caso de tortura ejercida sobre una persona por parte de elementos de la Policía Judicial del Distrito Federal.

En este instrumento recomendatorio, se solicitó la reparación del daño, la investigación de la responsabilidad de los funcionarios públicos implicados en los hechos motivo de la recomendación; una compilación de la normatividad que regula la función del Ministerio Público en la integración y en la determinación de las averiguaciones previas; el estudio técnico-jurídico de la indagatoria en la que se investiga tortura; instalar un sistema de cámaras de circuito cerrado y publicar los números telefónicos para denunciar abusos de autoridad; acondicionar espacios específicos para las y los declarantes e informes a esta Comisión respecto a las comparecencias de las y los peticionarios.

En cumplimiento al séptimo punto recomendatorio, la PGJDF implementó espacios en la Fiscalía para Servidores Públicos.

Informó sobre la instalación de 547 cámaras en las Fiscalías Desconcentradas. Lo anterior se verificó por personal de esta Comisión, y se observó que el número de cámaras reportadas por la autoridad y el que efectivamente se encontró en las visitas, no es coincidente; se solicitó a la autoridad la información correcta. Además, también en relación al punto sexto, se colocaron en las instalaciones de la PGJDF carteles informativos sobre los derechos de las personas que acuden a esa instancia.

Las y los peticionarios no se han presentado en el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (Adevi), por lo que la reparación del daño —a la que refiere el instrumento recomendatorio—, no se ha otorgado.

Los puntos primero, segundo, tercero y cuarto, referentes a la elaboración del prontuario normativo, al estudio técnico jurídico, y a las investigaciones administrativas, respectivamente, han sido cumplidos.

La Recomendación se dirigió al secretario de Seguridad Pública y a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales por el caso de 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.

Este instrumento está relacionado con los operativos realizados por la SSPDF en los que detuvo, en ocasiones con violencia, a *valet parkings* en la zona de Polanco, y los puso a disposición del Juzgado Cívico. Las dos dependencias señaladas aceptaron la Recomendación.

La SSPDF aceptó el instrumento recomendatorio y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales también 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.

A la SSPDF se le recomendó que indemnizara por lucro cesante y daño emergente a las personas agraviadas; 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 sea 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 de remitir al Juzgado Cívico a cualquier persona con motivo de conductas prohibidas que tienen que ver con el Reglamento de Tránsito Metropolitano, por no ser de la competencia de esa autoridad. Dicha circular deberá recordar a dichos elementos que están obligados a tratar 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 que son detenidas los motivos de ello; y colaborar con la CDHDF.

Igualmente se solicitó que la SSPDF expida una circular dirigida a los mandos de esa Secretaría con funciones operativas para que emitan sus órdenes en concordancia con el respeto a los derechos humanos; que se investigue si elementos de la SSPDF 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 en esa Secretaría; que se inicien los procedimientos administrativos y disciplinarios para establecer la responsabilidad de las y los servidores públicos de la SSPDF que participaron en el Operativo Polanco y de los servidores públicos que no acataron las medidas precautorias solicitadas por la CDHDF.

De la misma forma, se recomendó que se avise por escrito a todos los servidores públicos de la SSPDF 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.

A la Consejería Jurídica y de Servicios Legales se le recomendó que 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. Con motivo de las visitas de verificación realizadas por la CDHDF, se

detectó que 53.33% del personal de los Juzgados Cívicos no conocía el documento, por lo que la Comisión solicitó que se reiterara la instrucción.

El director ejecutivo de Justicia Cívica de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales informó que durante 2009 se notificó a 100% de las y los titulares de los Juzgados Cívicos el contenido de dicha circular, por lo que se está evaluando la posibilidad de dar por cumplido el punto.

Por lo que hace a la investigación que llevó a cabo la Dirección General de Asuntos Internos de la SSPDF, respecto al contenido de los puntos sexto y séptimo, no se citó a los agraviados y sólo se recabó la declaración de los servidores públicos presuntamente implicados en los hechos materia de la Recomendación, por lo que se determinó el archivo del acta administrativa por no contar con los elementos suficientes que acreditaran la comisión de conductas constitutivas de faltas administrativas. En consecuencia, la autoridad responsable ha manifestado que no se llevará a cabo la reparación del daño a los agraviados.

Recomendación 7/2008

Esta Recomendación tiene como fundamento la queja presentada por un interno en el Ceresova quien fue castigado por no revelar a los custodios que persona hirió a otros reclusos durante una riña y quién era el propietario de la navaja con la que se infringieron las heridas.

El interno fue aislado en el área de conductas especiales, donde un custodio los obligó, a él y a otros reclusos, a que se desnudaran y los puso contra la pared; otro más les propinó a todos un golpe en los glúteos con una tabla gruesa, y al agraviado le pegaron en la espalda; un tercer custodio les echó agua fría de la cabeza a los pies, y colocó al agraviado una soga al cuello. Los custodios tiraron de la soga y apenas permitieron que el agraviado tocara el piso con las puntas de los pies; su cuerpo quedó estirado al máximo, se le nubló la vista y sintió que le faltaba el aire, por lo que pidió lo dejaran porque lo iban a matar. Así fue como soltaron la cuerda y el agraviado cayó.

Adicionalmente, el Consejo Técnico Interdisciplinario lo sancionó con 15 días en el área de conductas especiales, a pesar de no haber participado en la pelea que sucedió en su estancia, y que no se le dio oportunidad de manifestar el origen de las lesiones que presentaba.

Por lo anterior, esta Comisión recomendó a la SGDF brindar atención psicológica al agraviado, realizar un pago como reparación por el daño moral, emitir una circular para que cualquier hecho que tenga como consecuencia una sanción a una interna o interno sea comunicado 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 y la decisión será debidamente fundada y motivada, así como se presentaría ante el Consejo Técnico Interdisciplinario, el cual determinará si se aplica o no una sanción. Además, se debe elaborar un manual sobre los principios que deben cumplir los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley. También se recomendó que los Consejos Técnicos Interdisciplinarios garanticen que las personas en reclusión serán escuchadas y que su dicho será valorado como parte de las pruebas que conformen la indagatoria de los hechos; que sus resoluciones estén debidamente fundadas y motivadas y que sean notificadas por escrito a la o las personas sujetas a investigación.

También se recomendó a la PGJDF y a la Contraloría General del Distrito Federal (CGDF) que instruyeran al personal correspondiente con el fin de resolver los procedimientos iniciados en contra de los servidores públicos involucrados y en el caso de la CGDF, se instruyera por medio de una circular a las Contralorías Internas en las dependencias del Gobierno del Distrito Federal a fin de que los procedimientos administrativos se integren puntualmente y sin dilación, y que especifique el mecanismo de supervisión de dicha circular.

En 2009 el agraviado ya no quiso seguir con la atención psicológica que se le brindaba en el Ceresova; como parte de los requisitos a cubrir en el proceso de determinación del monto correspondiente para la reparación del daño moral, esta Comisión acordó con la Subsecretaría de Gobierno del Distrito Federal, solici-

tar un dictamen psicológico al Adevi de la PGJDF. Sin embargo, el agraviado no aceptó se le practicara estudio alguno y manifestó que tampoco deseaba recibir un pago por concepto de reparación del daño.

La CDHDF llevó a cabo visitas de verificación a los Consejos Técnicos Interdisciplinarios de los diferentes centros de reclusión con el objetivo de constatar que, para la imposición de un castigo, estos órganos garanticen a las y los internos el ser escuchados y que su dicho sea tomado en cuenta como prueba en la investigación de los hechos. Por su parte, la Subsecretaría del Sistema Penitenciario elaboró el Programa de Supervisión a Consejos Técnicos, con el cual la Subdirección de Derechos Humanos de la Subsecretaría envía un representante a los distintos centros de reclusión y forma parte de los Consejos Técnicos Interdisciplinarios, con derecho de opinión.

Recomendación 8/2008

Este instrumento recomendatorio se dirigió a la SSDF por el caso de un ciudadano que acudió a solicitar servicio médico, y un mal diagnóstico y la postergación de una cirugía le causaron la muerte.

La CDHDF recomendó que se diera vista a la Contraloría Interna de la SSDF, para iniciar el procedimiento administrativo correspondiente y deslindar las responsabilidades tanto del personal médico y administrativo que determinaron postergar la intervención quirúrgica del agraviado, como la de aquellos que no realizaron el diagnóstico adecuado del agraviado.

Asimismo, para garantizar la no repetición de actos similares, la CDHDF pidió que la SSDF realizara un análisis completo de las deficiencias u omisiones que motivaron la violación a los derechos humanos referida en esta Recomendación, y presentara un procedimiento claro y uniforme aplicable a todos los hospitales para la detección oportuna de tumores malignos.

La Comisión recomendó que se realizara la reparación del daño consistente en inscribir a la esposa y a sus dos hijos menores de edad a programas sociales del GDF, especialmente en los rubros de vivienda, salud, de atención a víctimas del delito y de becas escolares para ambos niños; indemnizarles económicamente y pagar los gastos de marcha.

La SSDF aceptó parcialmente la Recomendación, ya que no accedió a indemnizar económicamente a la familia del agraviado. Dio vista a la Contraloría Interna a fin de que iniciara una investigación con respecto a los hechos materia de la Recomendación y se inició el Procedimiento de Aplicación de Sanciones Administrativas en contra de dos de los médicos que trataron al agraviado.

La peticionaria M.S.E. y sus dos hijos están inscritos en el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos. En 2009, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Distrito Federal (DIF-DF) otorgó despensas para la hija y el hijo de la peticionaria; el Invi otorgó un subsidio de 100% para la adquisición de un departamento que le fue entregado en julio del año que se reporta; se solicitó a la SSDF 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 en el Adevi, un trabajo de medio tiempo para la peticionaria y que tramitara ante el DIF-DF la beca para la hija del agraviado, en virtud de que se encuentra inscrita en el primer grado de primaria.

Como parte del cumplimiento de esta Recomendación, durante el segundo semestre de 2009 se impartió el curso Prevención del Conflicto Derivado del Acto Médico a cargo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y de la Universidad Nacional Autónoma de México, en el que se trató el tema del expediente clínico. Asimismo, personal de la DES verificó las sesiones de los Comités de Calidad del Expediente Clínico en diversos hospitales de la red, y encontró resultados positivos con respecto a la vigilancia de la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico.

Recomendación 9/2008

Esta Recomendación se emitió a raíz de los accidentes laborales que sufrieron dos internos con maquinaria de la empresa Porvenir Familiar, S. C., que opera en el interior del Reclusorio Preventivo Varonil Sur.

La CDHDF recomendó a la SGDF 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, se registren en la Secretaría del Trabajo y Fomento del Empleo del Distrito Federal, y en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el fin de que se regularice su situación jurídica; que las empresas cumplan 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 y se establezcan 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 a los estándares internacionales en la materia; y que los convenios que firme la Subsecretaría de Sistema Penitenciario con los socios industriales, observen lo establecido en las normas nacionales e internacionales.

Aunque la Recomendación fue aceptada en sus términos por la autoridad, los avances en su cumplimiento fueron escasos durante 2009.

La autoridad cumplió ya con el pago de la indemnización y canalización de uno de los agraviados al hospital de la red de servicios médicos; sin embargo, no se reportaron avances sustanciales en el resto de los puntos recomendatorios y se observó resistencia de la autoridad para que se reconozcan los derechos laborales de las y los internos.

La autoridad inició las gestiones para el pago de la indemnización de uno de los agraviados, mismo que se canalizó al hospital de la red del Distrito Federal para su diagnóstico médico; además, presentó un primer borrador del Reglamento de Trabajo Penitenciario y gradualmente se avanza en la aplicación del Reglamento Federal de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo en el RPVS.

Recomendación 10/2008

Esta Recomendación está dirigida a la SGDF, por el caso de un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur, que falleció con motivo de los golpes recibidos por parte de custodios y de otros internos.

La CDHDF recomendó a la SGDF coadyuvar con la PGJDF en la integración de la averiguación previa iniciada por la muerte del agraviado; dar vista a las autoridades responsables tanto administrativas como penales; reparar integralmente el daño causado; diseñar, implementar y evaluar periódicamente mecanismos para evitar la existencia de poderes informales establecidos en los centros penitenciarios del Distrito Federal; capacitar a los custodios en el uso proporcional de la fuerza y sobre el deber de cuidado; diseñar un protocolo de medidas de seguridad y crear un programa de desintoxicación eficaz para los internos.

El secretario de Gobierno aceptó en su totalidad la Recomendación. Sin embargo, puso como condición que un juez conozca del caso, emita sentencia condenatoria y designe el monto del pago de la reparación del daño; en el segundo semestre del año, la autoridad informó que no contaba con presupuesto para realizar los pagos.

Se avanzó en cuanto a los puntos relacionados con la no repetición de los hechos, ya que la autoridad impartió cursos de capacitación a los custodios e implementó el Programa de Supervisión para Mejorar la Seguridad, el Orden y Control de los Centros Penitenciarios.

En el segundo semestre se dio por cumplido el primer punto, ya que la autoridad coadyuvó con la Procuraduría capitalina en la integración de la averiguación previa; en cuanto al procedimiento administrativo, la Contraloría Interna de la SGDF informó que el Consejo Técnico Interdisciplinario del Reclusorio Preventivo Sur es la autoridad competente para sancionar a los técnicos en Seguridad.

Recomendación 11/2008

Esta Recomendación se emitió por violaciones graves a los derechos humanos cometidas en un operativo policial en la discoteca *New's Divine*. Elementos de la SSPDF y de la PGJDF llevaron a cabo un operativo en el

contexto del Sistema de Coordinación Policial del Distrito Federal (Unipol), al cual se sumó la delegación Gustavo A. Madero (GAM), para realizar una visita de verificación administrativa. En el establecimiento mencionado policías de la SSPDF hicieron maniobras para que las y los jóvenes clientes salieran masivamente de ese establecimiento, al tiempo que otros elementos de la SSPDF, ubicados en el exterior, obstaculizaron la salida, lo que ocasionó una aglomeración fatal en un espacio reducido, cercano a la salida del lugar, lo que motivó la muerte de 12 personas, principalmente por asfixia o alteraciones viscerales. Muchas personas más, la mayor parte de ellas, menores de 18 años de edad, resultaron heridas o con problemas de salud. El Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM), dependiente de la SSPDF, asistió principalmente a policías, sin brindar atención a las y los jóvenes.

La CDHDF llegaría a la conclusión posteriormente que no se dejaba salir a las y los jóvenes pues se estaba a la espera de los autobuses que los trasladarían ante la autoridad, la cual buscaba utilizarlos como evidencia de que en ese establecimiento se violaban diversas disposiciones.

Además de todo lo anterior, la SSPDF obstaculizó las investigaciones y falseó la información que proporcionó a la CDHDF.

Los puntos recomendatorios se refieren, en general, a lograr una investigación de los hechos que no deje lugar a dudas, a sancionar a los responsables; se recomendó realizar reformas estructurales y operativas en relación con los cuerpos policiales y las autoridades encargadas de hacer verificaciones administrativas; de igual forma, se solicitó la reparación del daño; que se tome en cuenta a las personas jóvenes en contextos legales y culturales, para la elaboración de políticas públicas; incluir y aplicar en la normatividad interna, los instrumentos internacionales protectores de las personas jóvenes y mujeres.

El cumplimiento de los puntos recomendatorios se encuentra a cargo del GDF, la PGJDF, la SSPDF, el Instituto de la Juventud (Injuve) y la jefatura delegacional en Gustavo A. Madero. Por ello, el avance en el pronunciamiento de referencia, se informa a continuación por autoridad:

Jefatura de Gobierno. Se consideran cumplidos los siguientes puntos: el primero, referente a la disculpa pública; el segundo, que dispone la reparación del daño a las víctimas, ya que el GDF ha acreditado el pago del lucro cesante, el daño emergente y una indemnización; los puntos tercero y cuarto, referidos a reivindicar la dignidad de las y los jóvenes y a garantizar espacios públicos seguros para ellas y ellos; el séptimo, relativo a la suspensión de actividades de Unipol; el decimotercero, respecto del diseño de protocolos para evitar la inviolabilidad de material gráfico y videográfico; el decimocuarto, referido a los sistemas para una adecuada comunicación por radio entre la PGJDF y la SSPDF; el decimoquinto, relacionado con el aviso anticipado de operativos policiales; decimosexto, sobre la no utilización de las niñas y los niños como objeto de prueba; el decimoséptimo, que versa sobre la adecuación a las convenciones sobre los derechos de la mujer, y el decimoctavo, respecto del otorgamiento de facilidades al personal de la CDHDF para la realización de sus funciones.

Asimismo, se considera cumplido el segundo punto que dispone la reparación del daño a las víctimas, ya que el GDF ha acreditado la atención del daño psicológico a las familias, por conducto de Tech Palewi. Ha pagado el lucro cesante y el daño emergente y una indemnización.

SSPDF. Se consideran cumplidos los puntos: primero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo y noveno, con relación a proscribir las fotografías de los detenidos y destruir material que contenga sus datos personales; instrucción al personal del ERUM para que brinde sus servicios con profesionalismo y ética, y capacitación de su personal con un programa de respeto pleno a los derechos humanos; capacitación a los elementos policíacos que incluya tanto la CEDAW como la Convención de Belém do Pará (ambas sobre la protección de los derechos de las mujeres); y que se brinde al personal de esta Comisión facilidad de acceso a la información.

PGJDF. Se han dado por cumplidos los cuatro puntos dirigidos a la Procuraduría capitalina, referidos a instruir a las instancias internas correspondientes que investiguen y determinen la responsabilidad administrativa o penal de los servidores públicos que participaron en los hechos, e incluir en la investigación, de manera específica, a un elemento de la SSPDF; también, la actualización de registros fotográficos, la investigación de las probables agresiones físicas a dos de las víctimas fatales y el trato digno hacia los familiares de las víctimas.

Coordinación SSPDF y PGJDF. Por lo que se refiere a la elaboración de manuales para la realización de operativos conjuntos, la PGJDF y la SSPDF emitieron las bases de colaboración correspondientes y actualmente se trabaja en la implementación de las actividades de seguimiento. Los puntos octavo a duodécimo se refieren al tema de las bases de colaboración (publicar, capacitar al personal y dar seguimiento a los manuales de operación, protocolos y/o instrumentos de operación de las policías) de manera que lo más probable es que todos ellos se den por atendidos al mismo tiempo.

Injuve. Se dio por cumplido el punto concerniente a la integración del Consejo Ciudadano de ese Instituto. Tenemos 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, las cuales se están considerando en el desarrollo de políticas públicas en materia de juventud. En noviembre de 2009, el Injuve proporcionó copia del Programa Hacia la Construcción del Plan Estratégico para el Desarrollo de la Juventud para la Ciudad de México 2008-2012. Ese documento sirvió de base para elaborar el Plan Estratégico para el Desarrollo Integral de la Juventud, el cual incluye los objetivos de la política pública hacia las y los jóvenes, el marco jurídico, los principios de la política de juventud, los ejes de la política social y la evaluación y seguimiento correspondientes. Para considerar cumplido el punto hace falta contar con el presupuesto para implementar dicho plan.

Gustavo A. Madero. Se consideran cumplidos los puntos: primero, tercero y cuarto referidos a la disciplina pública, a instruir al personal de verificación de instrumentos mercantiles para que cumpla con sus funciones con respeto a los derechos humanos y a que se diera vista a la Contraloría Interna para que investigara la responsabilidad administrativa del personal de la delegación, involucrado en los hechos materia de la Recomendación.

Se suspendió el proceso de cumplimiento de los puntos segundo, quinto y sexto, referidos a la puesta en marcha de un Programa de Regularización Administrativa de los Establecimientos Mercantiles en la delegación Gustavo A. Madero; a la capacitación que deben recibir las y los servidores públicos; y a que el Consejo de Verificación asuma plenamente sus funciones (garantizar el correcto funcionamiento de los establecimientos que atiendan al público), lo anterior debido a que hubo cambio de administración, por lo que recientemente se inició el diálogo con el delegado entrante.

Recomendación 12/2008

Esta Recomendación fue dirigida a la SGDF y a la CGDF debido a que el Consejo Técnico Interdisciplinario del Centro Femenil de Readaptación Social de Santa Martha Acatitla (Cefereso), se atribuyó facultades que no le correspondían y en varios casos, como medidas de apremio decidió externar, a las y los hijas de las internas.

Entre los principales puntos que se requirieron a la Secretaría de Gobierno están la modificación de los artículos 140 y 141 del Reglamento de los Centros de Reclusión del Distrito Federal; que a partir de la emisión de esta Recomendación en adelante, el CTI no se atribuyera competencia para externar a las hijas e hijos de las internas y que fundara y motivara las actas del Consejo y las cédulas de notificación a las internas; se promoviera la firma de un convenio con el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF) y con el DIF-DF, para velar por la seguridad de las y los niñas de las internas, dentro y fuera del Centro; establecer un área médica específica para su atención en el Cefereso; y la reparación del daño.

En general existe buena disposición por parte de la autoridad para dar cumplimiento al presente instrumento recomendatorio. Durante 2009 se realizaron varias gestiones para proceder a la reparación del daño a las internas y a sus familiares, integrándolos a programas de apoyo social y brindándoles asesoría legal y seguimiento psicológico a cada una de ellas.

Sin embargo, existen puntos con escasos avances, como son la reforma al Reglamento de los Centros de Reclusión y la firma del convenio con el TSJDF y el DIF-DF. Finalmente, desde la emisión de la Recomendación, el CTI no se ha atribuido la facultad de externar a las personas menores de edad; asimismo, ha fundado y motivado todas las notificaciones y las actas derivadas de las sesiones del Consejo.

A la CGDF se le dirigieron sólo dos puntos: el primero, relativo a la integración del expediente administrativo dentro de la Contraloría Interna de la Secretaría, con el fin de fincar responsabilidades; el expediente ya fue concluido al haberse emitido el Acuerdo de improcedencia. El segundo punto, relativo a la emisión de un acuerdo para turnarse a las Contralorías Internas, se encuentra en proceso de elaboración. En general, la CGDF ha demostrado buena disposición para el cumplimiento de este instrumento recomendatorio.

Recomendación 13/2008

La CDHDF dirigió esta Recomendación a la PGJDF con motivo de la detención arbitraria, incomunicación, tortura y violaciones al debido proceso de una joven. Se le recomendó a esa autoridad integrar, conforme a derecho, la averiguación previa iniciada por el delito de tortura; dar aviso a las instancias de la Procuraduría capitalina para que investigaran la responsabilidad administrativa de los funcionarios públicos involucrados; proporcionar a la agraviada y a su madre atención psicológica e indemnizarlas económicamente como reparación del daño.

En general, la PGJDF ha demostrado muy poca disposición e interés para dar cumplimiento a la Recomendación. El punto tercero, relativo a reubicar a los servidores públicos involucrados mientras se les investigaba, para evitar la repetición de los hechos, no fue aceptado. Durante este año sólo se dio por cumplido el punto correspondiente a la atención psicológica de la agraviada y de su madre.

La Contraloría Interna de la PGJDF emitió un Acuerdo de Reserva, por el cual, sin motivo ni fundamento, decidió archivar el expediente hasta que la Fiscalía de Servidores Públicos determinara la averiguación previa por el delito de tortura; sin embargo, gracias a las gestiones de la DES, dicho acuerdo fue revocado y el expediente se encuentra nuevamente en integración.

Por lo que respecta a la integración de la averiguación previa, la Fiscalía encargada no acepta que el Ministerio Público solicite la colaboración de una asociación civil o de peritos ajenos a cualquier institución pública local o federal, para la aplicación del Protocolo de Estambul, a petición de la agraviada. Asimismo, la autoridad se encuentra renuente a pagar la indemnización como parte de la reparación del daño.

Recomendación 14/2008

Esta Recomendación fue dirigida a la SSDF tras la muerte de un joven con problemas de adicción a quien se le obstaculizó el acceso adecuado y oportuno a los servicios de salud; por la insuficiencia de recursos en las instituciones que proporcionaron los citados servicios, como lo es el Centro de Toxicología Venustiano Carranza; y por la deficiente atención médica.

Los puntos recomendatorios más destacados son: la dotación de recursos materiales, humanos y hacer mejoras a la infraestructura del Centro de Atención Toxicológica Venustiano Carranza; realizar un programa que incluya a los dos Centros Toxicológicos de esa Secretaría (Venustiano Carranza y Xochimilco), que prevea las ausencias de su personal médico; diseñar e impartir cursos sobre el diagnóstico, atención y tratamiento adecuado y oportuno de las personas con adicciones; y se proceda a la reparación del daño.

La autoridad responsable ha demostrado interés en cumplir los puntos de esta Recomendación, especialmente en lo relativo a la infraestructura del Centro Toxicológico. En este año, personal de la CDHDF realizó una visita de verificación, constatando que el Centro se encontraba en muy buenas condiciones para reabrir sus puertas, y que fue habilitado con equipo nuevo y de vanguardia. Dicho centro ya entró en operación. En general, durante 2009 la Recomendación observó un avance significativo.

Recomendación 15/2008

Esta Recomendación se refiere a la muerte de una persona por negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal para la atención de mujeres que solicitaron la práctica de la interrupción legal del

embarazo (ILE). La CDHDF recomendó que se proceda a la reparación del daño material y moral para la familia que perdió a un familiar; garantizar la disponibilidad del personal médico suficiente para atender la demanda de mujeres para que se les practique la ILE; consolidar la capacitación del personal que tenga como responsabilidad dar consejería, información y realizar la práctica de ILE; fortalecer la consejería que se da a las interesadas; garantizar que se brinde la atención temprana; elaborar e instrumentar un sistema de evaluación del programa de ILE y elaborar un paquete que contenga toda la información relacionada con el procedimiento de la ILE.

En el primer semestre de 2009 la SSDF pagó la mayor parte de la reparación del daño a la peticionaria; sin embargo, quedó pendiente lo correspondiente al lucro cesante. La misma peticionaria recibe atención psicológica en el Adevi.

Durante el año, la CDHDF realizó visitas de verificación a varios hospitales materno-infantiles, observando que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones y que cuentan con un lugar privado para brindar consejería a las usuarias. Además, el personal confirmó que ha recibido capacitación en materia de la ILE. Sin embargo, preocupa que el personal para practicar la ILE no es suficiente, ya que en la mayoría de los nosocomios los especialistas son objetores de conciencia, lo que motiva a que las usuarias sean canalizadas a otros nosocomios para su atención.

La autoridad suspendió la distribución de folletos informativos sobre la ILE, debido a que contenían el nombre del medicamento para ese procedimiento.

Recomendación 16/2008

La presente Recomendación se emitió a la PGJDF debido a que un agente del Ministerio Público adscrito a un Juzgado de Paz Penal, no remitió las copias de un expediente de averiguación previa al agente del Ministerio Público investigador, lo cual tuvo como consecuencia que prescribiera la acción penal en contra de un probable responsable.

Al respecto, la Visitaduría General y la Contraloría Interna en la PGJDF determinaron que el personal ministerial que omitió cumplir con su deber no podía ser sancionado debido a que tal acción también había prescrito; sin embargo, la determinación carecía de motivación, por lo que la Dirección Ejecutiva de Seguimiento (DES) dio vista a la CGDF, misma que hasta el momento no ha emitido alguna determinación.

El segundo punto recomendatorio se cumplió con la publicación del Acuerdo A/010/2009, mediante el cual se instruyó al personal ministerial –adscrito a los juzgados– a atender a la brevedad lo señalado en el artículo 36 del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal. La CDHDF también recomendó que se entregara a la peticionaria el apoyo económico del Fondo de Atención a Víctimas del Delito, sin embargo, después de un año se continúan realizando gestiones para que se cumpla.

Recomendación 17/2008

Los hechos que dieron origen a este instrumento dirigido a la PGJDF se refieren a la detención de las tres personas por parte de un comando de policías preventivos; la detención se realizó sin que les mostraran la orden 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 fue torturado para que se declarara culpable de un supuesto secuestro. Los otros dos agraviados estuvieron detenidos en una patrulla afuera de la 27ª Agencia, donde eran amedrentados e intimidados por diversos servidores públicos; 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 un agente del Ministerio Público para que refiriera que conocía los hechos del secuestro. Los señores J.T.H. y J.A.R. quedaron relacionados en una indagatoria por el delito de resis-

cia de particulares; el señor J.A.D. fue consignado por el delito de secuestro y actualmente se encuentra internado en el Reclusorio Preventivo Varonil Oriente.

El instrumento recomendatorio solicitó la revisión de la resolución 735/2005 emitida por el presidente del Consejo de Honor y Justicia del Distrito Federal, en la que se determinó la no responsabilidad administrativa de los servidores públicos que participaron en los hechos. Se atendió lo recomendado, por ello se valora la conclusión del punto.

Continúa en trámite la indagatoria iniciada por el delito de tortura.

La CDHDF solicitó la colaboración de la Procuraduría General de Justicia Militar, para que a través de su área de peritos aplique al agraviado el Protocolo de Estambul, diligencia que aún no ha concluido.

Como medida de reparación del daño se requirió que el Adevi proporcionara atención psicológica a los tres agraviados. Sin embargo, uno de ellos no desea recibirla y los otros dos no acuden a sus citas.

La Dirección General de Derechos Humanos de la PGJDF proporcionó como prueba de cumplimiento respecto de la capacitación y sensibilización de los miembros de la Policía Judicial, una carpeta que contiene las actividades del Instituto de Formación Profesional en Materia de Derechos Humanos, en la que se incluyeron temas de capacitación y profesionalización para el personal de la PGJDF.

Sin embargo, dicha Dirección General no ha proporcionado pruebas de cumplimiento con respecto de la motivación y de fundamentación de las órdenes de detención.

Recomendación 18/2008

Esta Recomendación se dirigió al DIF-DF por un caso de discriminación, al no permitir la participación de hombres en un concurso de cocina.

Por lo anterior, se solicitó a la autoridad que reabriera el concurso y eliminara los criterios de género y que, en caso de publicarse otras convocatorias, fueran dirigidas a todas las personas en igualdad de condiciones; asimismo, se recomendó un análisis de las acciones afirmativas en favor de las mujeres, la designación de una persona o de un grupo de personas que se coordinen con el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal y cualquier otra instancia del GDF que tienen entre sus facultades promover la implementación del enfoque de género, y reparar el daño al ofendido.

La Recomendación fue aceptada y continúan en seguimiento los puntos tercero y cuarto, debido a que la autoridad no ha informado sobre el análisis de lo que el Sistema entiende por acciones afirmativas, ni se ha llevado a cabo la coordinación eficaz. Se consideran atendidos los puntos primero, segundo y quinto referentes a la reapertura del concurso, la reparación del daño y la garantía de no repetición de los hechos.

Recomendación 19/2008

Esta Recomendación está dirigida a la SSDF, por la muerte de un interno del Reclusorio Preventivo Varonil Sur como consecuencia de negligencia e inoportuna atención médica. El recluso sufrió lesiones en la columna vertebral al realizar trabajos para el propio centro penitenciario y sólo fue tratado con analgésicos y antiinflamatorios. Ello le provocó daño neurológico que le impidió caminar y articular sus pensamientos y palabras. Su estado se fue agravando y murió.

La CDHDF recomendó a la SSDF instaurar un programa permanente de atención de casos urgentes de las y los internos; adquirir e instalar en alguno de los hospitales de la red del Distrito Federal un resonador magnético; mantener vigentes los convenios con la Secretaría de Salud Federal y reparar el daño a la madre y hermana de la persona agraviada. El instrumento fue aceptado totalmente.

El comportamiento de la autoridad en esta Recomendación es irregular ya que en dos de los puntos recomendatorios envía pruebas de cumplimiento y en los otros dos tarda mucho en proporcionarlas. Lo sobresaliente es que la SSDF compró e instaló un equipo de resonancia magnética en el Hospital General de Xoco, ya capac-

itó al equipo técnico para su manejo adecuado y empezará a operar en enero 2010. En cuanto al pago de la reparación del daño, la autoridad informó que la Procuraduría Fiscal se encuentra realizando el cálculo.

Recomendación 20/2008

Esta Recomendación fue resultado de una investigación realizada en la Primera Visitaduría en la que se constató la realización de un cateo sin una orden judicial y mediante el uso desproporcionado y excesivo de la fuerza, en la Plaza de Santo Domingo.

Al respecto, esta Comisión recomendó que se modificara el contenido del Manual de Policía Judicial a fin de precisar las tácticas y los procedimientos en los operativos y que se sancionara a los policías judiciales que intervinieron en una acción que no estaba fundamentada ni motivada.

En cumplimiento a la Recomendación, personal de la CDHDF ha hecho observaciones al Manual de Policía Judicial para evitar acciones ilegales, arbitrarias, desproporcionadas o excesivas al momento de cumplir el servicio al que está encomendada la nueva Policía de Investigación, antes Policía Judicial.

Por otra parte, el Consejo de Honor y Justicia y la Fiscalía para Servidores Públicos se encuentran estudiando los expedientes con el fin de determinarlos.

Recomendación 22/2008

Esta Recomendación se dirigió a la jefa delegacional en Miguel Hidalgo por la falta o deficiencia en la fundamentación o motivación e injerencias arbitrarias o ataques en la dignidad y la honra de seis servidores públicos de la mencionada demarcación política, los que fueron removidos de sus cargos. La dependencia sólo aceptó el punto referente a dar vista a su Contraloría Interna para que se investigue la conducta de los servidores públicos involucrados. Sin embargo, a casi un año de la emisión de dicho instrumento no se ha emitido resolución.

Recomendación 24/2008

Esta Recomendación se emitió con motivo del incumplimiento de una resolución emitida por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, mediante la cual se ordenó a la delegación Tlalpan levantar la clausura de un domicilio situado en la demarcación.

Se recomendó acatar la determinación administrativa y tomar medidas de no repetición para garantizar el oportuno cumplimiento de las resoluciones emitidas contra la delegación Tlalpan.

El jefe delegacional aceptó parcialmente la Recomendación y se rehusó a pagar la reparación del daño. En un principio, la autoridad delegacional mostró celeridad en atender el pronunciamiento, remitiéndolo a la Contraloría Interna en Tlalpan. Durante febrero de 2009 acató la resolución motivo de la Recomendación; sin embargo, la jefatura delegacional incurrió en dilación pronunciada al girar las instrucciones recomendadas al personal delegacional hasta julio.

Asimismo, el cambio de administración ocurrido en octubre, interrumpió el cumplimiento. La CDHDF solicitó a las nuevas autoridades delegacionales que retomaran las acciones para dar atención al instrumento recomendatorio; éstas respondieron favorablemente.

Recomendación 1/2009

Esta Recomendación se dirigió a la Procuraduría General de Justicia capitalina con relación a diversos casos de tortura. Se recomendó a la PGJDF que creara un mecanismo externo para erradicar la tortura y que se reparara el daño mediante atención médica y psicológica a los agraviados, así como con una indemnización.

Se ha avanzado en el cumplimiento de esta Recomendación gracias a la creación del Consejo para la Aplicación del Nuevo Modelo de Policía de Investigación de la PGJDF –acuerdo A/017/2009–, del cual la CDHDF forma parte.

La PGJDF ha hecho una consulta a la Secretaría de Finanzas respecto del procedimiento y monto de la indemnización; la CDHDF se encuentra a la espera de respuesta.

Por su parte, los agraviados están recibiendo la atención médica y psicológica correspondiente.

Recomendación 2/2009

Esta Recomendación fue dirigida a la SSDF como consecuencia de siete quejas presentadas en la CDHDF por la violación a los derechos de las mujeres y del producto de su embarazo.

Las agraviadas reportaron que en la red hospitalaria del Distrito Federal se atiende de forma negligente a las y los usuarios, ya sea por falta de recursos –tanto humanos como materiales– o por la negligencia de las y los servidores públicos que ahí prestan sus servicios.

En la Recomendación se señaló a la SSDF la obligación para reparar el daño a las víctimas; la necesidad de que se les paguen los gastos devengados a consecuencia de la violación a los derechos humanos; se continúe con la elaboración del estudio sobre la atención que se brinda y los recursos con que se cuenta en los nosocomios de la red, especialmente en los hospitales de atención materno-infantil; la publicación de los resultados de éste en un informe especial; la modificación del formato universal de la Carta de Consentimiento Informado y la colaboración con la Contraloría Interna de esa dependencia y con la PGJDF, para la integración de los expedientes que versan sobre la responsabilidad médica.

A la fecha se encuentran pendientes todos los puntos del instrumento recomendatorio; sólo ha habido avances en cuanto a la inscripción de las agraviadas y los peticionarios en los programas de gobierno del Distrito Federal.

La SSDF informó que se continúa con la elaboración del estudio sobre nosocomios de su Red Hospitalaria y se están sacando conclusiones.

Respecto del quinto punto, la autoridad informó que la Carta de Consentimiento Informado cumple cabalmente con lo establecido en el artículo 82 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestaciones de Atención Médica, por lo que no considera necesaria la modificación del formato actual. Por esta razón se valorará la conclusión del punto.

La SSDF ha comenzado los trámites para pagar a las y los peticionarios y agraviados, la indemnización correspondiente.

Recomendación 5/2009

Este instrumento recomendatorio aborda el problema de la inaccesibilidad arquitectónica de la ALDF, lo cual constituye un acto de discriminación contra las personas con discapacidad. El instrumento recomendatorio fue aceptado y su cumplimiento se encuentra a cargo del equipo de la Oficialía Mayor de la ALDF. Los puntos recomendatorios plantean una serie de acciones que garanticen las adecuaciones y ajustes necesarios al inmueble para que en el corto plazo éste resulte accesible para las personas con discapacidad.

En junio y julio 2009 se llevaron a cabo reuniones con la autoridad a fin de constituir la Comisión de Accesibilidad encargada de realizar las evaluaciones y adecuaciones necesarias, tal como lo señala el primer punto recomendatorio. Sin embargo, derivado del cambio de Legislatura y toda vez que en la referida Comisión debe considerarse la participación de expertos en materia de accesibilidad, personal de la DES realizó gestiones ante el nuevo equipo de la Oficialía Mayor para que retome el cumplimiento del instrumento recomendatorio. El actual oficial mayor respondió favorablemente a dicha solicitud, anunciando que continuará atendiendo la Recomendación.

La CDHDF emitió la Recomendación 6/2009 debido a que personal de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario permitió que un interno del Ceresova fuera golpeado y violado por otros tres internos. Personal de Seguridad y Custodia no se percató de las agresiones hasta que el agraviado pudo entregar una nota de auxilio a un custodio; posteriormente fue trasladado a la Unidad Médica de dicho centro, donde tuvo que esperar cerca de tres horas para recibir atención ya que los médicos habían salido a comer. Personal médico extrajo del área rectal del agraviado el objeto material con que se cometió el delito, sin embargo éste no fue resguardado ni conservado.

La CDHDF recomendó reparar el daño; establecer un acuerdo para que cualquier hecho que tenga como consecuencia una sanción a una o un interno sea 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; implementar programas de reinserción social para los internos del dormitorio IC; dar vista y coadyuvar con la Contraloría Interna de la SGDF en la investigación sobre las omisiones en que incurrieron los custodios y el personal médico del Ceresova; gestionar que el área médica del Ceresova sea transferida a la administración de la SSDF; y que el secretario de Gobierno del Distrito Federal emita un acuerdo en que se instruya a los médicos de ese centro para que los instrumentos u objetos de un delito que sean extraídos del organismo de los internos, sean debidamente embalados, etiquetados y resguardados.

El avance en el cumplimiento de esta Recomendación es considerable, sobre todo en las gestiones que la autoridad ha realizado para atender la reparación del daño. Destacan la incorporación del agraviado al programa de adicciones desarrollado por Oceánica y la SSDF, los diversos diagnósticos que se han practicado al agraviado en materia de salud mental, y el inicio del trámite para que el Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA) otorgue al agraviado el beneficio de ayuda económica. La autoridad penitenciaria proporcionó al agraviado una actividad remunerada e inició los trámites para otorgarle el beneficio de reclusión domiciliaria mediante el Programa de Monitoreo Electrónico a Distancia.

En relación con el segundo punto recomendatorio; la subsecretaría de Sistema Penitenciario instruyó a los directores de los centros de reclusión para que cualquier hecho que tenga como consecuencia una sanción a una o un interno sea comunicado inmediatamente por el personal de Seguridad y Custodia a la o el director del centro o persona que se encuentre como responsable.

Para avanzar en el cumplimiento del tercer punto recomendatorio, el secretario de Gobierno instruyó a la Subsecretaría de Sistema Penitenciario para que se lleven a cabo las acciones pertinentes y necesarias a fin de robustecer los programas de reinserción social para los internos del dormitorio IC (dormitorio de conductas especiales) del Ceresova. Personal a su cargo informó que está por seleccionar a quien capacitará a los internos en actividades que no pongan en riesgo su integridad física, proponiendo los cursos de filigrana, globoflexia y alguna otra manualidad. Además, con la finalidad de robustecer las actividades de carácter técnico dentro de dicho dormitorio se diseñó un esquema de trabajo, el cual contempla talleres de valores y actitudes, de ayuda mutua y actividades lúdicas.

La autoridad penitenciaria informó que dio inicio a un procedimiento de carácter administrativo en la Contraloría Interna en la SGDF para investigar las omisiones en que incurrieron custodios y personal médico del Ceresova.

Cabe mencionar que en el Ceresova la Unidad Médica no ha sido entregada a la SSDF debido a que el área no ha sido acondicionada. En cuanto a la capacitación que deben recibir los médicos para embalar, etiquetar y resguardar los instrumentos u objetos con que se cometa un delito, a finales de octubre se impartió a personal médico de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario el curso denominado Preservación del Lugar de los Hechos; personal de la DES acudió en calidad de observador a una de las sesiones de dicho curso.

Recomendación 7/2009

En esta Recomendación se originó por el caso de la violación a la normatividad ambiental por parte de una empresa constructora de un conjunto habitacional. La SMADF no llevó a cabo acciones pertinentes para obligar al cumplimiento de una resolución que la misma secretaría emitió; ni proporcionó los elementos necesarios a las dependencias, con que se había coordinado al buscar alguna alternativa; para mitigar los impactos ambientales ocasionados por el incumplimiento de las normas ambientales vigentes.

La CDHDF recomendó a la SMADF realizar las acciones para que la empresa constructora cumpla la resolución administrativa emitida por la Dirección General de Regulación y Vigilancia Ambiental (DGRVA) e imponer las sanciones administrativas que correspondan; también pidió promover la evaluación de los daños causados y emitir un pronunciamiento respecto de las acciones que, en coordinación con la constructora, ha realizado para reparar el daño ambiental ocasionado.

La autoridad aceptó los puntos recomendatorios en sus términos. En septiembre de 2009 personal de la DES, en compañía de la agraviada, llevó a cabo una inspección ocular para valorar los avances en el cumplimiento de la Recomendación. Por otra parte, se formuló una solicitud de informe a la autoridad ambiental a fin de conocer si la empresa constructora estaba dando cumplimiento a las condicionantes de la resolución administrativa SMA/DGRVA/DIR/011234/2006. En respuesta, la SMADF informó que la empresa interpuso un juicio de nulidad ante la Tercera Sala del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal, la cual le otorgó la suspensión del acto impugnado, por lo que aún no se puede exigir su cumplimiento.

En relación con el segundo punto recomendatorio, la SMADF informó que para avanzar en su cumplimiento, le solicitó al director general del Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACM) una opinión o dictamen técnico referente al estado que guarda el pozo de absorción existente en el conjunto habitacional Pedregal de Coyoacán y a la posible contaminación de los mantos freáticos. En respuesta, el titular de la SACM manifestó que resulta infructuoso realizar algún tipo de estudio en la zona debido a que el pozo de absorción quedó fuera de servicio desde hacía un año al no recibir aportes de agua pluvial o residual, pero reconoció que la interconexión de las redes de agua pluvial y residual está en contravención a lo que dispone la Ley de Aguas del Distrito Federal.

La autoridad ambiental, pese a estar en desacuerdo con las conclusiones de la CDHDF en la Recomendación 7/2009, aceptó dicho instrumento en sus términos y ha dado puntual cumplimiento a las solicitudes de información que personal de la DES ha formulado.

Recomendación 8/2009

La CDHDF emitió la Recomendación 8/2009 dirigida a la delegación Tláhuac por el hecho de que diversas ferias obstruyen los accesos a la escuela primaria Narciso Ramos Galicia y al jardín de niños Tláhuac.

La Comisión recomendó asegurar que las instalaciones de las escuelas, así como accesos y salidas principales, no se dañen ni afecten por las festividades; que personal de Protección Civil llevara a cabo recorridos en forma permanente; dar vista a la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal a fin de que analice una resolución emitida por la Contraloría Interna de la delegación Tláhuac y, en caso procedente, se inicie la investigación y procedimiento administrativo contra las y los servidores públicos que otorgaron los permisos para la instalación de dichas ferias; reparar el daño; y girar instrucciones al personal de la delegación relacionado con la expedición de los permisos para las ferias, a efecto de que se abstengan de hacerlo cuando se afecten los accesos principales y salidas de emergencia de las escuelas. Asimismo, la CDHDF demandó que se establezcan sanciones en caso de desacato.

La delegación Tláhuac aceptó la Recomendación 8/2009 en sus términos, pero muestra poca disposición para avanzar en su cumplimiento. La autoridad delegacional dio vista a la Contraloría General del Distrito Federal y ha girado instrucciones para que las y los servidores públicos se abstengan de expedir permisos en los términos recomendados.

Recomendación 10/2009

Esta Recomendación se relaciona con los suicidios ocurridos dentro de diversas agencias ministeriales, por lo que fue dirigida a la PGJDF.

La CDHDF recomendó tomar las medidas adecuadas para evitar la repetición de hechos, como la instalación de cámaras de video, la realización de rondines de vigilancia y la atención psicológica a las y los detenidos; sancionar penal y administrativamente a las y los servidores públicos responsables, y reparar el daño en la medida de lo posible.

La PGJDF aceptó en su totalidad el documento recomendatorio. Como pruebas de su cumplimiento informó que se han remodelado 42 agencias ministeriales y para 2010 se reubicarán 21 agencias. Entre las modificaciones se encuentran la sustitución de barrotes por material transparente, resistente al impacto y corrosión; la instalación de regaderas y lavabos en el área de detención y el establecimiento de una sola puerta para ingreso y egreso de las y los detenidos. Es decir, se realizarán cambios estructurales que minimicen la posibilidad de que las personas detenidas tengan elementos materiales que les permitan atentar contra su vida.

Asimismo, la PGJDF solicitó los recursos para la instalación de equipo de video y ya ha elaborado un proyecto de circular que señala, entre otras cosas, que cada 10 minutos el personal de custodia tiene que verificar que a simple vista el detenido no se haya causado algún daño.

Recomendación 11/2009

Esta Recomendación, dirigida a las secretarías de Gobierno y Salud, y a la PGJDF, fue el resultado de dos casos en que ocurrieron graves violaciones a derechos humanos. En el primero, un interno denunció ante el personal del centro de detención en que se encontraba que estaba siendo amenazado y extorsionado; no se le brindó protección ni se atendió su problemática y posteriormente, después de haber sido “picado” en el estómago, apareció colgado. En el segundo caso, un interno fue violado y no se le brindó la debida atención médica en tiempo y forma.

Las autoridades del Cesesova –en el primer caso– y del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente (RPVO) –en el segundo– omitieron salvaguardar la vida, la integridad y la salud de las personas privadas de la libertad. Por otra parte, personal adscrito a la PGJDF también incumplió con su obligación, pues el personal ministerial soslayó lo denunciando por el primer agraviado –quien posteriormente murió–, y el agente del Ministerio Público adscrito al Hospital General Xoco argumentó que a él no le correspondía iniciar la indagatoria por violación, como lo solicitó el segundo agraviado.

Por lo anterior, las tres autoridades señaladas como responsables lamentaron los hechos ocurridos y aceptaron cumplir con las recomendaciones emitidas por la CDHDF.

La PGJDF está por publicar un acuerdo del procurador por el que se instruirán las diligencias básicas para atender denuncias iniciadas por personas privadas de la libertad, así como un convenio de colaboración entre las tres autoridades responsables para facilitar y agilizar la intervención de su personal al momento de que una persona privada de la libertad denuncie hechos posiblemente constitutivos de un delito. Además, ha cumplido el noveno punto recomendatorio.

La SGDF, mediante la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, está calendarizando cursos para el personal encargado de la vigilancia y custodia de las personas privadas de la libertad; y ha implementado una bitácora de vigilancia en cada centro de detención, con lo que se dio por cumplido el cuarto punto recomendatorio.

Por su parte, la SSDF continúa capacitando a los médicos que tienen contacto con personas privadas de la libertad para que siempre les brinden atención médica adecuada, eficaz y eficientemente.

Recomendación 12/2009

La CDHDF emitió esta Recomendación dirigida a la SSPDF y a la PGJDF con motivo de la ejecución arbitraria de una persona a manos de elementos de Seguridad Pública. Ambas autoridades aceptaron la totalidad de los puntos en que se recomendó una serie de acciones a fin de no repetir los hechos motivo de la Recomendación, procurar la impartición de justicia y atender integralmente la reparación del daño a los familiares de la víctima.

Sin embargo, la SSPDF no coincide con que la CDHDF califique el hecho narrado en la Recomendación como ejecución arbitraria, por lo que aceptó dar cumplimiento a los puntos recomendatorios sin apegarse en estricto sentido a los términos en que fueron formulados. Con ello está supeditando la reparación del daño a las determinaciones penales de los inculpados. Por otra parte, se muestra colaboradora en la remisión de pruebas y en la atención de las medidas para la no repetición de los hechos, por lo que hasta la fecha se ha dado cumplimiento al sexto punto recomendatorio, que aborda esa materia.

Por su parte, la PGJDF ha mostrado mediana disposición para cumplir con todos los puntos recomendatorios que se le dirigieron, y aún persiste cierta dilación en la remisión de la información pertinente.

Recomendación 13/2009

Este instrumento recomendatorio fue emitido con motivo de una visita de verificación administrativa realizada de manera irregular por personal de la delegación Miguel Hidalgo, y debido a que la entonces titular de la demarcación hiciera imputaciones que perjudicaron la honra y el prestigio del agraviado.

La CDHDF recomendó que la o el titular de la jefatura delegacional en Miguel Hidalgo emitiera un reconocimiento de responsabilidad por la violación a los derechos humanos y con ello ofreciera una disculpa pública; la reparación del daño; que se diera vista a la Contraloría Interna de la delegación para determinar la responsabilidad en que hubieran incurrido las y los servidores públicos; y que el personal encargado de realizar visitas de verificación se acredite fehacientemente y porte la identificación en un lugar visible.

La autoridad sólo aceptó el primer punto recomendatorio referido a la disculpa pública al agraviado pero no muestra disposición alguna para cumplirlo.

Recomendación 14/2009

Durante octubre y diciembre de 2005, enero de 2006 y agosto de 2007, varios vecinos de las colonias Buenavista, Santa María la Ribera, Tabacalera, Guerrero y San Rafael presentaron quejas ante la CDHDF en las cuales manifestaron que desde hacía varios años padecían diversos efectos relacionados con el ejercicio de la prostitución en la vía pública, y argumentaron que las autoridades del Gobierno del Distrito Federal permiten esa situación.

En virtud de lo anterior, la CDHDF dirigió esta Recomendación a la delegación Cuauhtémoc, la SSPDF y a la Setravi.

La Setravi no aceptó el instrumento recomendatorio argumentando que no tiene competencia en el caso.

La delegación Cuauhtémoc se negó a aceptar los puntos recomendatorios que le fueron dirigidos, con el argumento de que “no puede ni debe sancionar la prostitución, ya que es una facultad de los Juzgados Cívicos”.

En los dos casos se giraron oficios de reconsideración, exhortando a cada una de las autoridades a aceptar esta Recomendación. Las autoridades nuevamente se negaron a atender el instrumento recomendatorio. Por su parte, la SSPDF, tercera autoridad recomendada, aceptó este pronunciamiento.

Por lo que toca al primero de los puntos dirigidos a la SSPDF, referido a las instrucciones al personal para que extreme precauciones a fin de no revictimizar a las sexoservidoras, la autoridad ha remitido pruebas documentales referentes a las acciones implementadas en la zona para no vulnerar los derechos de las personas que ejercen la prostitución.

Respecto al segundo punto recomendatorio, referente a la implementación de un programa de seguridad y protección en la zona, no existen progresos en su cumplimiento debido a que para ello se requiere la colaboración de la delegación Cuauhtémoc.

Recomendación 15/2009

Elementos del grupo Fuerza de Tarea de la SSPDF dispararon al vehículo donde viajaban cuatro jóvenes (dos hombres y dos mujeres), algunos de los cuales resultaron heridos de bala. Los policías los bajaron del vehículo a jalones, los colocaron en el piso, los golpearon y los amenazaron con quitarles sus pertenencias. Ya sometidos, les dispararon nuevamente.

La SSPDF aceptó esta Recomendación —brindar atención médica y beca estudiantil a una de las víctimas, reparar el daño, e investigar a los responsables, supeditando la resolución al ámbito penal—, sin embargo, manifestó su renuencia a aceptar que se le haya negado atención médica.

En cumplimiento del instrumento recomendatorio, la SSPDF ha ofrecido a la agraviada atención psicológica y que la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo la evalúe médicamente a fin de considerar su discapacidad al momento de calcular la indemnización.

Recomendación 16/2009

Derivado de cinco casos en que se cometieron ejecuciones arbitrarias, la CDHDF formuló esta Recomendación por violación al derecho a la vida, a la integridad personal, y a la honra y a la dignidad. En ella se recomendó que se investigaran los hechos, se iniciaran procedimientos administrativos y penales en contra de los policías que intervinieron y se reparara el daño.

En general, dentro de las consideraciones realizadas por la autoridad al momento de dar respuesta al instrumento recomendatorio, la SSPDF no coincide con que la CDHDF califique los hechos narrados en la Recomendación como ejecuciones arbitrarias. Señaló que “parece desproporcionado y carente de fundamento, cuando la autoridad encargada de perseguir los delitos consideró el hecho como un homicidio culposo”.

Además, en su respuesta de aceptación el titular de la SSPDF señaló que es “inatendible” la solicitud de reparar el daño sin que antes se determine el caso en el ámbito penal. Aceptó el cumplimiento de los puntos, pero no en los términos señalados en la Recomendación.

Al respecto, la PGJDF (como autoridad colaboradora) continúa investigando los hechos y la SSPDF ha empezado gestiones para iniciar los procedimientos administrativos en contra de los policías involucrados.

Recomendación 17/2009

La SGDF, a través de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, es la autoridad responsable de garantizar la integridad física de las y los internos en los diversos centros de reclusión. La Recomendación 17/2009 se emitió como resultado de la investigación que evidenció que la Subsecretaría mencionada vulneró diversos preceptos jurídicos que contienen disposiciones sobre el deber del Estado de respetar y proteger los derechos de las personas privadas de la libertad.

La CDHDF recomendó que se investigara en forma individualizada a los servidores públicos del área de seguridad de los diferentes centros de reclusión del Distrito Federal que incurrieron en las conductas violatorias a derechos humanos, y que se diera vista a las autoridades responsables tanto administrativas como penales; se contactara a los familiares de las víctimas para que se les repare integralmente el daño causado; se diseñara un protocolo de medidas de seguridad; y se emitiera un acuerdo para que, en caso de muerte de alguna o algún interno, se haga del inmediato conocimiento de sus familiares y se les proporcione la información que requieran, precisando las consecuencias que el personal puede enfrentar en caso de desacato.

La autoridad recomendada tiene disposición para avanzar en el cumplimiento de esta Recomendación, pues ya dio vista a la Contraloría Interna de la SGDF y al agente del Ministerio Público sobre los hechos que originaron la violación a derechos humanos, y ha robustecido el Programa de Supervisión para Mejorar la Seguridad, el Orden y Control de los Centros Penitenciarios del Distrito Federal. La dependencia todavía debe cumplir aspectos relacionados con la reparación del daño.

Recomendación 18/2009

Esta Recomendación se dirigió a la PGJDF por las condiciones inadecuadas en las instalaciones, equipo y falta de personal en las agencias del Ministerio Público. La CDHDF recomendó llevar a cabo un diagnóstico al respecto; elaborar un programa de accesibilidad para que todas las instalaciones de esta institución sean adecuadas para personas con discapacidad visual o auditiva; realizar un estudio para que en el Programa Operativo Anual de 2010 se incluyera una partida presupuestal destinadas a aumentar la plantilla del personal y dar a las instalaciones donde actúan el Ministerio Público y la Policía Judicial del Distrito Federal, mantenimiento periódico; y realizar las gestiones necesarias para dotarlas del equipo e insumos adecuados.

Esta dependencia aceptó totalmente el instrumento y como primeras pruebas de cumplimiento envió las acciones realizadas durante 2008; también se le requirió información respecto de 2009.

Recomendación 19/2009

Este instrumento recomendatorio se conforma con la documentación de ocho casos en que se evidenció tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes en contra de decenas de agraviados y agraviadas, y se emitió como resultado de la investigación que acreditó que elementos del Grupo Táctico Tiburón incurrieron en prácticas excesivas e irracionales y en el uso de la fuerza; violentando los derechos humanos de las personas privadas de la libertad en la Comunidad de Diagnóstico Integral para Adolescentes y en los centros femeniles de readaptación social.

La CDHDF recomendó a la SGDF que se realice el reconocimiento público de que en todos y cada uno de los casos señalados se hizo uso de la fuerza de manera excesiva e irracional, y se ofrezca una disculpa pública a las víctimas; que se lleve a cabo un censo de las personas privadas de la libertad que fueron víctimas, con el propósito de elaborar un diagnóstico individualizado que permita determinar su tratamiento médico y psicoterapéutico para lograr su rehabilitación; que se contacte a los familiares de las víctimas para que se les repare integralmente el daño causado a raíz de las violaciones a los derechos humanos; que el secretario de Gobierno emita un acuerdo donde establezca la obligación de las y los directores de los centros de reclusión, así como de las y los funcionarios de guardia, para que cuando ocurran presuntos actos delictivos atribuidos a servidoras o servidores públicos al interior de los centros de reclusión a su cargo se dé vista al Ministerio Público y a la institución competente en materia de responsabilidad administrativa; que se diseñe un programa permanente para que los miembros del Grupo Táctico Tiburón y el personal de Seguridad y Custodia reciban capacitación por lo menos una vez al año en materia de derechos humanos y en el adecuado uso de la fuerza; asimismo y con la misma periodicidad, se les realicen pruebas sobre control de confianza; que la Subsecretaría de Sistema Penitenciario colabore con el agente del Ministerio Público Investigador y con la instancia interna que corresponda, para que se determine la responsabilidad administrativa en que haya incurrido el personal de Seguridad y Custodia, así como los miembros del Grupo Táctico Tiburón; y que la SGDF elabore un manual operativo dirigido a los elementos de Seguridad y Custodia adscritos a los centros de reclusión del Distrito Federal y comunidades para adolescentes, que incluya también al Grupo Táctico Tiburón.

El 21 de octubre de 2009, el secretario de Gobierno aceptó todos y cada uno de los puntos recomendatorios en sus términos.

En relación con el segundo punto, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario informó que se instruyó a los directores de los centros penitenciarios para que las personas internas agraviadas recibieran el tratamiento médico y psicoterapéutico que requerían; de hecho, algunas personas agraviadas han comenzado a recibirlo.

Por otra parte, la Subsecretaría de Sistema Penitenciario instruyó a los directores de los centros de reclusión en el Distrito Federal y a la directora ejecutiva de Tratamiento a Menores, a efecto de que cuando ocurran actos delictivos atribuidos a servidoras y servidores públicos al interior de dichos centros, de manera oficiosa y de inmediato se dé vista al Ministerio Público y a la Contraloría Interna.

La directora del Incape informó que gestionó la impartición de un Programa Integral de Formación en Derechos Humanos y envió a la CDHDF la propuesta de calendarización de las acciones de capacitación para 2010, programando en primer lugar la participación del Grupo Táctico Tiburón.

Finalmente, no hay información disponible sobre los avances con relación al manual operativo que deberá regular las funciones del cuerpo de Seguridad y Custodia y del Grupo Táctico Tiburón.

Recomendación 20/2009

Diez internos de los reclusorios preventivos varoniles Norte, Sur y Oriente perdieron la vida por falta de atención médica oportuna, por un manejo inadecuado de su enfermedad, por retraso en el tratamiento de los padecimientos y por la carencia de insumos médicos en las unidades médicas de los centros de reclusión y en algunos hospitales de la SSDF.⁹

Por los hechos mencionados, este organismo recomendó a la SSDF reparar integralmente el daño en favor de las y los peticionarios; elaborar un protocolo o guía para ser aplicado al interior de las Unidades Médicas en los centros de reclusión del Distrito Federal; crear un Comité de Vigilancia para supervisar las acciones de los médicos adscritos a los centros de reclusión en casos de salud considerados como graves y urgentes; asegurar que en todas las referencias y contrarreferencias de las personas privadas de la libertad a instituciones hospitalarias externas, se remita su expediente clínico, notas médicas y/o documentos necesarios que permitan asegurar la atención; realizar un estudio de todas las Unidades Médicas adscritas a los centros de reclusión del Distrito Federal, así como del proyecto de reconstrucción y ampliación de la Torre Médica de Tepepan; plasmar los resultados de dicho estudio en un informe especial sobre la atención médica proporcionada por la SSDF; otorgar celeridad al desarrollo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de pacientes dentro de la Red Hospitalaria de la SSDF; implementar el sistema que permita el uso del expediente clínico electrónico de atención médica, conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, por lo menos en la nueva Torre Médica de Tepepan; y colaborar en la integración de los expedientes sobre la responsabilidad médica profesional de las y los médicos que incurrieron en negligencia médica.

Hasta el 31 de diciembre de 2009, la SSDF no aceptó reparar el daño a las y los peticionarios, argumentando que en tanto no se estableciera la responsabilidad penal, civil y/o administrativa de los médicos y/o personal médico involucrado en los hechos, la reparación del daño no procederá. Aceptó colaborar con la CDHDF para realizar las gestiones pertinentes a fin de incorporar a las y los peticionarios en los programas

⁹ Caso 1: interno del RPVN que, por un inadecuado manejo de su padecimiento, fallece de hipertensión intercraneal.

Caso 2: interno del RPVO que fallece por trombocitopenia diagnosticada y atendida de forma inoportuna.

Caso 3: interno del RPVO que fallece por congestión visceral, derivada de un retraso en el tratamiento de su padecimiento.

Caso 4: interno del RPVO que, al no ser atendido de forma oportuna, fallece de un cuadro séptico no traumático.

Caso 5: interno del RPVN a quien se diagnostica de manera inoportuna VIH-sida y recibe con retraso su tratamiento.

Caso 6: interno del RPVO que muere por estallamiento de vísceras no detectado de forma oportuna.

Caso 7: interno del RPVS que fallece por infarto agudo en el miocardio no atendido de forma adecuada ni oportuna.

Caso 8: interno del RPVN que fallece a causa del inadecuado manejo de su enfermedad pulmonar obstructiva crónica.

Caso 9: interno del RPVN a quien se diagnostica de manera inoportuna VIH-sida.

Caso 10: interno del RPVN quien fallece de cuadro séptico no traumático debido a que durante su atención no se contó con los insumos necesarios para garantizarle la salud.

sociales que ofrece el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) y en los servicios que brinda el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (Adevi) de la PGJDF.

Los puntos recomendatorios restantes fueron aceptados en su totalidad y actualmente la SSDF, a través de la Dirección General de Vinculación y Enlace, instruyó a la Dirección de Servicios Médicos Legales y en Reclusorios, a la Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias, y a la Dirección Jurídica de esa Secretaría, a fin de avanzar en el cumplimiento del instrumento recomendatorio.

Recomendación 21/2009

Este instrumento recomendatorio se basa en seis casos, en los que diversas personas (cuatro hombres, una mujer y una persona menor de edad) acudieron a nosocomios que forman parte de la red hospitalaria de la SSDF para requerir sus servicios. Sin embargo, no sólo no lo obtuvieron sino que sufrieron diversas afectaciones en su salud, como la pérdida de alguna extremidad, daños en sus órganos internos o incluso la muerte.

La Recomendación se emitió por negligencia médica y deficiencias en la disponibilidad de personal y de recursos materiales en la atención de diversas especialidades médicas; fue aceptada parcialmente el 6 de octubre de 2009.

La autoridad no aceptó los puntos primero y segundo, referentes a la reparación del daño y a la inclusión en programas sociales como forma de indemnización de las personas peticionarias y agraviadas. Esto se considera un retroceso al no reconocer la responsabilidad de las y los servidores públicos que participaron en los hechos y que violentaron los derechos humanos de las personas peticionarias y agraviadas.

La autoridad indicó que como cumplimiento de los otros puntos recomendatorios se solicitaron acciones referentes a establecer el funcionamiento permanente de los bancos de sangre; valorar el estado y condiciones de las ambulancias asignadas a la red hospitalaria; dar celeridad al desarrollo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de pacientes dentro de la red hospitalaria y girar instrucciones al director jurídico para que colabore con la Contraloría Interna y con la PGJDF en la integración de los expedientes sobre responsabilidad médica profesional.

Respecto de los puntos primero y segundo, en noviembre de 2009 se envió la solicitud de reconsideración al secretario de Salud, en cuya respuesta su titular reiteró que no serían aceptados, pues para proceder a la reparación del daño es necesario agotar las instancias judiciales correspondientes.

Recomendación 22/2009

Esta Recomendación se emitió como resultado de la investigación de cuatro casos de personas que perdieron la vida a causa de la falta de preparación de elementos de la SSDF para afrontar situaciones de sometimiento, detención, custodia, manejo de crisis por toma de rehenes y persecución de delincuentes.

La CDHDF recomendó a la SSPDF ofrecer una disculpa pública a los familiares de los agraviados; reparar integralmente el daño a los familiares de las víctimas; agilizar los procedimientos administrativos sancionadores; iniciar procedimientos administrativos y dar vista al Ministerio Público; reiterar por escrito a las y los policías que de manera inmediata pongan a disposición de la autoridad competente a las y los detenidos; capacitar a las o los policías para manejar situaciones de sometimiento, detención, custodia, crisis por toma de rehenes y persecución de delincuentes; certificar a las y los elementos autorizados para el empleo de armas de fuego; revisar la pertinencia y contenido de los manuales sobre los aspectos operativos de la policía, incluyendo el uso de la fuerza y el empleo de armas de fuego.

Esta secretaría aceptó parcialmente el instrumento recomendatorio.

En relación con el primer punto, se iniciaron las actividades para ofrecer una disculpa pública a los familiares de dos víctimas; y se trabaja en la reparación del daño sólo por cuanto hace a los gastos extraordinarios, acreditados y documentados que los familiares directos de las víctimas hayan efectuado con motivo de los hechos que provocaron su fallecimiento.

La autoridad instruyó agilizar los procedimientos administrativos sustanciados con motivo de los hechos en que las víctimas perdieron la vida. Asimismo, se giraron órdenes al personal para que las y los policías de manera inmediata pongan a disposición de la autoridad competente a las personas que detengan.

El sexto punto no fue aceptado; la autoridad advirtió que éste tiene similitud con el sexto punto de la Recomendación 15/2009 –el cual fue aceptado en sus términos– y con el segundo punto de la Recomendación 12/2009 –el cual fue aceptado con modalidades–, por lo que consideró, entre otros argumentos, que el cumplimiento de este punto sería duplicativo.

El séptimo punto no fue aceptado al argumentar que el Centro de Control de Confianza lleva a cabo las evaluaciones necesarias y emite un Certificado Médico-Psicológico de Salud Mental y un Certificado Médico-Toxicológico de No Consumo de Drogas, Enervantes o Psicotrópicos, atendiendo a los requerimientos legales previstos en el Instructivo para Regular la Portación de Armas de Fuego por los Particulares Autorizados. La verificación de la calidad de los certificados de referencia depende de la instauración y funcionamiento del Centro Nacional de Certificación y Acreditación previstos en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, organismo que tiene conferidas tales atribuciones.

En avance al cumplimiento del octavo punto, la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito de la Secretaría de Seguridad Pública informó que solicitó a la Dirección General de Carrera Policial que instruyera a su personal para revisar la pertinencia y contenido de los manuales sobre los aspectos operativos de la policía, incluyendo el uso de la fuerza y el empleo de armas de fuego, pero la autoridad no ha brindado información adicional al respecto.

Recomendación 23/2009

En diferentes fechas, varios jóvenes en situación de calle fueron desalojados y remitidos por la fuerza a diferentes albergues, o simplemente trasladados a otros lugares de la ciudad; en algunos casos, estas personas fueron golpeadas por autoridades al momento del traslado. Derivado de lo anterior, la CDHDF dirigió la presente Recomendación a las delegaciones Cuauhtémoc y Venustiano Carranza, así como a la SSPDF.

Los puntos recomendatorios más destacados son la capacitación a mandos medios y superiores respecto de los derechos de las poblaciones en situación de calle; la implementación de políticas, acciones o convenios con las instituciones de carácter civil, así como con instituciones gubernamentales; la revisión y evaluación desde un enfoque de derechos humanos de los actuales planes y programas para atender a este sector de la población; y garantizar que las y los servidores públicos que acudan a brindar apoyo a otras autoridades para llevar a cabo recorridos u operativos se abstengan de cometer actos indebidos y arbitrarios en contra de las poblaciones en situación de calle.

Las tres autoridades recomendadas han demostrado interés en dar cumplimiento a la Recomendación, aunque los puntos recomendatorios implican la participación de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, autoridad que no fue recomendada.

Recomendación 24/2009

Este instrumento recomendatorio se emitió con motivo de una serie de quejas referidas a la imposibilidad de que las personas con discapacidad accedan y se desplacen libremente en el entorno urbano. Se dirigió al Gobierno del Distrito Federal y al TSJDF. En cada uno de los casos se pudo constatar la falta de accesibilidad universal, lo que configura una conducta discriminatoria en agravio de las personas con discapacidad.

En ese contexto el 27 de octubre de 2009 el TSJDF mostró disposición para atender el instrumento recomendatorio. Esta autoridad ha remitido pruebas sustanciales de los avances en el cumplimiento de las acciones recomendadas.

Por su parte, el Gobierno del Distrito Federal también respondió favorablemente a este pronunciamiento, y la CDHDF se encuentra a la espera de la remisión de elementos de cumplimiento.

Recomendación 25/2009

La CDHDF emitió la presente Recomendación dirigida al Gobierno del Distrito Federal y a la delegación Venustiano Carranza debido a que se iniciaron obras de construcción para edificar un inmueble de la SSPDF, y no se respetó el espacio donde se llevaba a cabo el juego de pelota de origen prehispánico.

Entre los puntos más importantes dirigidos tanto al Gobierno del Distrito Federal como a la delegación se encuentran realizar un acto público reconociendo la importancia de la práctica del juego de pelota; realizar una consulta con los integrantes de la asociación y con expertos para conocer las necesidades que este juego requiere; cumplir con todas las obligaciones que emanan de la Declaratoria de Patrimonio Cultural Intangible de los Juegos de Pelota de Origen Prehispánico; girar instrucciones para que, mientras se resuelve la cuestión del espacio, se proporcione a los agraviados un espacio adecuado de manera provisional; adoptar las medidas necesarias para que se les continúe proporcionando el Pasajuego de Balbuena, y de no ser posible, se les otorgue uno con las características adecuadas que se desprendan de la consulta; y, que, una vez designado el espacio, sea declarado espacio abierto monumental.

El Gobierno del Distrito Federal aceptó la Recomendación y ha demostrado tener muy buena disposición para darle cumplimiento.

La delegación Venustiano Carranza no aceptó la Recomendación, argumentando que no tiene injerencia en las obras que se realizan en el espacio deportivo donde se practican dichos juegos y que es el Gobierno del Distrito Federal la autoridad que tiene la posesión de este bien inmueble.

Recomendación 26/2009

La CDHDF inició de oficio una queja en razón de que a través de notas periodísticas tuvo conocimiento de que algunos elementos de la Policía Judicial del Distrito Federal presuntamente habían participado en los secuestros y asesinatos cometidos por la llamada Banda de la flor.

Posteriormente se recibió una queja formulada por los peticionarios P1 y P2 sobre la investigación ministerial respecto de la privación de la libertad y el homicidio de su hijo A1, presuntamente atribuibles también a la Banda de la flor.

En general, la investigación abordó la participación de elementos de la Policía Judicial en organizaciones delictivas dedicadas al secuestro, así como la falta de garantías legales para combatir esta situación.

El instrumento recomendatorio fue aceptado en su totalidad por el jefe de Gobierno del Distrito Federal y la PGJDF, quienes han empezado a realizar las diligencias correspondientes para su cumplimiento. Al respecto, cabe señalar que las autoridades se han comprometido a impulsar la modificación al artículo 8° de la Ley Contra la Delincuencia Organizada para el Distrito Federal, a fin de establecer los mecanismos de implementación y ejecución de las medidas de apoyo y protección a víctimas y testigos en casos de secuestro y otros delitos relacionados con la delincuencia organizada; implementar un mecanismo de vigilancia y evaluación constante y confidencial al interior de los cuerpos policiacos y de todos los que participen en la seguridad pública y la procuración de justicia; elaborar un registro de las y los servidores públicos que hayan estado relacionados en alguna investigación ministerial vinculada con un delito grave y/o cometido por la delincuencia organizada; continuar con la investigación exhaustiva de todos y cada uno de los integrantes, ya sean autores materiales o intelectuales, de la Banda de la flor; elaborar un protocolo para la tramitación de indagatorias en las que las o los probables responsables formen o hayan formado parte de alguna corporación policiaca, y otorgar a las víctimas una justa indemnización.

Recomendación 27/2009

Esta Recomendación fue dirigida a la PGJDF por el operativo fallido para rescatar a la señora Y.C.C., en el que resultaron muertos ella, un secuestrador y dos elementos de la PGJDF. La autoridad responsable aceptó la totalidad de los puntos recomendatorios; es de resaltar que la autoridad está en la mejor disposición de cumplir con la solicitud de intervención de personal del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) a fin de esclarecer la verdad de los hechos. Asimismo, ha empezado a realizar las gestiones pertinentes para dotar de los insumos necesarios al Grupo Especial de Reacción Inmediata (GERI) y a la Fuerza Antisecuestros (Fas) para su mejor funcionamiento.

Recomendación 28/2009

La CDHDF emitió otra Recomendación relacionada con la muerte de personas mientras éstas se encontraban bajo custodia de personal ministerial. En este caso fue un joven de 22 años quien se quitó la vida en el área de galeras de la Coordinación Territorial CUH-3.

La PGJDF manifestó la mejor disposición para modificar sus instalaciones, crear mecanismos de vigilancia y atender integralmente a las personas en estado de detención, a fin de contar con condiciones que dificulten el que se quiten la vida.

RECOMENDACIONES CONCLUIDAS DURANTE 2009

Durante este periodo, la Setravi, la SSDF, la SSPDF, la PGJDF y la Jefatura de Gobierno presentaron pruebas de cumplimiento de las recomendaciones 1/2002, 6/2005, 2/2006, 17/2006, 1/2008, 3/2009 y 9/2009. En el siguiente cuadro, se aprecian las fechas en las que se dio por concluido cada uno de los pronunciamientos.

Cuadro 134 Recomendaciones concluidas durante 2009

Recomendación	Caso		
Fecha de cumplimiento	Autoridad	Tipo de aceptación	Estado de cumplimiento
1/2002 30 de septiembre de 2009	Negativa a practicar una intervención quirúrgica –salpingoclasia– a una interna del Centro Femenil de Readaptación Social Tepepan Secretaría de Salud del Distrito Federal	Aceptación	Totalmente cumplida
6/2005 30 de septiembre de 2009	Falta o deficiencia de fundamentación o motivación, obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable, y detenciones arbitrarias Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	Aceptación	Totalmente cumplida
2/2006 30 de septiembre de 2009	Tortura infringida a dos detenidos por agentes de la Policía Judicial Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	Aceptación	Cumplimiento insatisfactorio
17/2006 30 de septiembre de 2009	Incumplimiento de laudos y resoluciones firmes Secretaría de Transportes y Vialidad Caja de Previsión para Trabajadores a Lista de Raya del Distrito Federal Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal Secretaría de Cultura del Distrito Federal Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal Jefatura de Gobierno del Distrito Federal Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal Procuraduría Social del Distrito Federal	Aceptación No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada	Totalmente cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida

Cuadro 134 Recomendaciones concluidas durante 2009 (continuación)

Recomendación	Caso	Tipo de aceptación	Estado de cumplimiento
Fecha de cumplimiento	Autoridad		
5/2007 4 de febrero de 2009	Derecho a la integridad personal Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	Aceptación parcial	Totalmente cumplida
1/2008 30 de septiembre de 2009	Omisión en el pago por concepto de la revocación de expropiación de tres predios Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	Aceptación parcial	Totalmente cumplida
21/2008 16 de Enero de 2009	Omisión de pago por concepto de una afectación a la propiedad privada e incumplimiento de conciliación ante la CDHDF Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda	No aceptada	No cumplida
23/2008 21 de enero de 2009	Incumplimiento de laudos y sentencias Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal Secretaría de Salud del Distrito Federal Secretaría de Transportes y Vialidad Secretaría de Finanzas Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal	No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada	No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida
3/2009 30 de Septiembre de 2009	Omisión en el cumplimiento de resoluciones de carácter jurisdiccional por parte de diversas autoridades, dependencias u organismos descentralizados Secretaría de Transportes y Vialidad Contraloría Interna de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal Instituto de Vivienda del Distrito Federal Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal Secretaría de Finanzas	Aceptación parcial No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada No aceptada	Totalmente cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida No cumplida
9/2009 17 de agosto de 2009	Omisiones de la autoridad para desincorporar y regularizar un predio Delegación Tlalpan Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	No aceptada No aceptada No aceptada	No cumplida No cumplida No cumplida

Fuente: Subsistema de Información de Seguimiento de Recomendaciones (SISR), al 31 de diciembre de 2009.

Recomendación 1/2002

La CDHDF emitió la Recomendación 1/2002 dirigida a la SSDF en la cual le solicitó que practicara la salpingoclasia o vasectomía a las o los internos que así lo solicitaran expresamente; difundiera en los centros de reclusión los métodos de planificación familiar y el cuidado de la salud reproductiva; garantizara la existencia de medicamentos; atendiera los problemas de salud reproductiva mediante un Comité de Ética Reproductiva;¹⁰ brindara capacitación al personal médico; asegurara la aplicación y divulgación de los principios médicos e iniciara el procedimiento administrativo correspondiente.

¹⁰ Cuerpo colegiado que funciona para emitir criterios que permitan atender casos en que se comprometa la ética médica y los servicios de salud, entre ellos los de salud reproductiva.

El punto pendiente de cumplir era el relativo a garantizar la existencia de medicamentos en los centros de reclusión, por lo que una vez que la autoridad envió el listado del cuadro institucional de medicamentos, en el que se establecían los insumos básicos que debía haber en cada reclusorio, se visitaron los centros de reclusión cuya área médica se encontraba adscrita a la SSPDF para verificar que el abastecimiento de medicamentos concordara con las listas de dicho cuadro.

Durante las visitas se constató que el porcentaje total de los medicamentos en abasto fue de 85.9%. También se verificó que los 579 medicamentos que aparecen en los cuadros básicos estuvieran físicamente en las farmacias de las Unidades Médicas de los reclusorios, así como los preservativos. Por lo anterior, el 30 de septiembre de 2009 se emitió el acuerdo de conclusión de la presente Recomendación.

Recomendación 6/2005

Este instrumento se dirigió a la SSPDF el 21 de diciembre de 2005 por el caso de falta o deficiencia de fundamentación o motivación, obstaculización u omisión de observar la ley o normatividad aplicable y detenciones arbitrarias, ya que la SSPDF a través de elementos de la policía preventiva, realizó diversos operativos de revisión sin que existiera orden fundada ni motivada para ello, ni flagrancia de delito.

Por lo anterior, para atender este instrumento recomendatorio la SSPDF instruyó a los elementos de policía para que, al realizar detenciones y/o revisiones, se apeguen a los normas constitucionales y eviten violentar los derechos humanos de las y los ciudadanos; también verificó la vigencia y aplicación de sus esquemas de capacitación en materia de derechos humanos y fomentó la renovación de sus capacitadores. Finalmente, el 30 de septiembre de 2009 esta Recomendación se dio por cumplida.

Recomendación 2/2006

Esta Recomendación se emitió a causa de la tortura infligida por agentes de la Policía Judicial de la PGJDF a dos detenidos acusados de homicidio, quienes posteriormente iniciaron una averiguación previa por el delito de abuso de autoridad; en ella se propuso el no ejercicio de la acción penal.

Por lo anterior, se recomendó a la PGJDF 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 2007 se determinó nuevamente el no ejercicio de la acción penal y en 2008 la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas confirmó el no ejercicio de la acción penal, mismo que se notificó a los denunciantes.

La PGJDF no aceptó la responsabilidad objetiva y directa,¹¹ y no llevó a cabo el pago de la reparación del daño, ya que condicionó dicha medida a la determinación de la responsabilidad de los servidores públicos; por ello se dio por cumplida insatisfactoriamente la recomendación.

Recomendación 17/2006

Esta Recomendación se dirigió al jefe de Gobierno del Distrito Federal, al procurador General de Justicia, al secretario de Seguridad Pública, al secretario de Transportes 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 todos los casos se trata de autoridades que incumplieron laudos y resoluciones firmes.

¹¹ CPEUM, artículo 113, párrafo segundo.

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 para cubrir los gastos de liquidaciones de laudos y resoluciones firmes, así como para la creación y reinstalación de los trabajadores en los puestos y/o plazas ordenadas en dichas resoluciones o laudos; que las y los titulares de la Administración Pública del Distrito Federal giraran instrucciones para que las instancias correspondientes dieran cumplimiento a las resoluciones judiciales y laudos.

La única autoridad que aceptó el instrumento recomendatorio fue la Setravi; las siete restantes no lo aceptaron argumentando que la CDHDF no tiene competencia para conocer de asuntos laborales y jurisdiccionales.¹²

Desde 2007 la Setravi realizó actividades conducentes a dar cumplimiento a las resoluciones y laudos correspondientes, por lo que en septiembre de 2009 la DES consideró atendido el instrumento recomendatorio en lo concerniente a esa dependencia.

Recomendación 1/2008

Se emitió esta Recomendación por el caso de omisión en el pago por la revocación de expropiación de tres predios, dirigida al jefe de Gobierno. Se le recomendó que se actualizaran los montos a pagar; que se efectuara el pago que corresponde a las sucesiones correspondientes, representadas por el señor F.R.M.; que se realizara una reparación integral y proporcional de los daños producidos; la reparación de las consecuencias que la infracción produjo, lo cual incluye el lucro cesante y el daño emergente; el pago de una indemnización como compensación por los daños ocasionados y por el daño moral. Asimismo, se designara a una o un servidor público que se responsabilizara del seguimiento de los trámites hasta que se lograra el pago integral correspondiente. Por último, que esa 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 sobre los servidores públicos que con su actuación u omisión participaron en la misma.

La Jefatura de Gobierno aceptó parcialmente la Recomendación ya que no quiso 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.

La Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal (CJSL) llevó a cabo acciones para dar cumplimiento a la Recomendación: nombró a la subdirectora de Seguimiento a Quejas Contra Servidores Públicos del Distrito Federal como la servidora pública que se responsabilizara del seguimiento de los trámites hasta que se lograría el pago integral correspondiente; actualizó los avalúos de los tres predios afectados, y efectuó el pago sustituto al peticionario. Por ello, se consideró cumplido dicho instrumento recomendatorio.

Recomendación 21/2008

Se emitió la Recomendación 21/2008 por el caso de omisión de la autoridad para pagar una afectación a la propiedad privada, y el incumplimiento de una Conciliación ante la CDHDF.

Se dio por concluida la Recomendación luego de que en dos ocasiones la Seduvi se negó a aceptar el instrumento recomendatorio.

¹² La CDHDF no se pronunció con 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 y por el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje son obligatorios, ya que éstos tienen la función de dirimir los conflictos de carácter administrativo o laboral entre servidores públicos o 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 administre justicia a través de tribunales, al cual se refiere el artículo 17 de la CPEUM.

Recomendación 23/2008

Este instrumento se emitió con motivo del incumplimiento de una serie de laudos y resoluciones jurisdiccionales por parte de la CJSJ, las secretarías de Seguridad Pública, Salud, Transportes y Vialidad y Finanzas, la Caja de Previsión de la Policía Preventiva (Caprepol) y el DIF-DF. El 21 de enero de 2009 fueron rechazados conjuntamente todos los puntos recomendatorios de manera conjunta por estas autoridades, aludiendo la no competencia de este organismo de derechos humanos en asuntos de carácter laboral.

Durante diciembre, uno de los agraviados interpuso un recurso de impugnación por el incumplimiento de este instrumento ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). Personal de la DES respondió dicho recurso aludiendo la improcedencia del mismo, toda vez que esta Recomendación no fue aceptada por ninguna de las autoridades recomendadas.

Recomendación 3/2009

La CDHDF emitió la Recomendación 3/2009 dirigida a la CJSJ, la Caprepol, el DIF-DF las Secretarías de Finanzas y Transportes y Vialidad, el Invi y la Contraloría Interna de la PGJDF. Lo anterior en atención al caso de varias resoluciones firmes de carácter jurisdiccional que no habían sido cumplidas por esas autoridades, en detrimento de los derechos a la seguridad jurídica y a la adecuada protección judicial de cada uno de los agraviados.

El 28 de abril de 2009 todas las autoridades recomendadas se negaron a aceptar la presente Recomendación, argumentando que este organismo protector de derechos humanos carece de atribuciones constitucionales para atender asuntos de carácter laboral.

Posteriormente, el 12 de mayo la Setravi notificó la aceptación parcial del instrumento recomendatorio; informó que atendería únicamente el primer punto, referente al cumplimiento de una sentencia. El 15 de junio hizo entrega a la peticionaria de un paquete de placas, título de concesión, engomado y tarjeta de circulación necesarios para poder habilitar como taxi un vehículo de su propiedad.

Con lo anterior se dio total cumplimiento a la sentencia que el Tribunal de lo Contencioso Administrativo dictó a su favor. El 5 de octubre de 2009, el acuerdo de cumplimiento correspondiente fue notificado al secretario de Transportes y Vialidad del Distrito Federal.

Recomendación 9/2009

El 24 de julio de 2009 se emitió la Recomendación 9/2009 por el caso de omisiones de la autoridad para desincorporar y regularizar un predio, la cual fue dirigida a la CJSJ, a la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario y al jefe delegacional en Tlalpan. El 14 de agosto se recibió la respuesta de la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario y de la CJSJ, ambas negándose a aceptar el instrumento recomendatorio argumentando no tener competencia en la realización de las acciones recomendadas. Por su parte, el 17 de agosto la delegación Tlalpan notificó también su negativa de aceptar la Recomendación, aludiendo su no responsabilidad en los hechos que la motivaron.

TEMAS RELEVANTES

Recomendación 4/2009

La CDHDF dirigió esta Recomendación a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF) y a la Secretaría de Desarrollo Social (Sedeso), con motivo de las irregularidades presentadas en la Casa hogar La Casita del Sur, lugar al que la PGJDF remitía a infantes abandonados o maltratados.

La PGJDF había realizado un cateo para tratar de encontrar a una menor cuyos familiares reclamaban la custodia, sin resultados positivos, por lo que la autoridad procedió a realizar un operativo mediante el que se recuperaron 126 niñas y niños, los cuales fueron remitidos al DIF-DF, y quedaron a disposición de la Fiscalía Central de Investigación para Menores de la PGJDF. Sin embargo, hay al menos 11 niñas y niños cuyo paradero aún se desconoce.

En total se recomendaron 25 puntos, y tres de las autoridades comparten el cumplimiento de siete de ellos. Destacan los siguientes: el reconocimiento público de la responsabilidad de cada una de las dependencias en los hechos ocurridos; la elaboración de un programa de atención y de acompañamiento a las niñas y los niños recuperados; un programa de supervisión a las casas hogar; la implementación de una base de datos para que se tenga mayor control con respecto al paradero y la situación jurídica y psico-emocional de las personas menores de edad, así como la constitución de un grupo multidisciplinario.

A la PGJDF se recomendó la elaboración y publicación de lineamientos mediante los cuales se garantice la seguridad y el respeto a los derechos humanos de las niñas y los niños; y donde, además, se especifique que las medidas señaladas por el Ministerio Público únicamente serán de carácter temporal, que la única instancia competente para dictarlas es la Fiscalía Central de Investigación para el Menor la que tomará en cuenta –siempre que sea posible– la opinión de la o el menor de edad, y que para la determinación definitiva se deberá dar parte al juez de lo Familiar. Asimismo se le recomendó la elaboración de actas para la incorporación de las y los menores de edad a casas de asistencia, así como para la reintegración a su núcleo familiar; dar el seguimiento a la investigación de las niñas y los niños que continúan desaparecidos; tener mayor coordinación al interior de la dependencia, especialmente, en cuanto a la información sobre el caso; y se brinde atención y acompañamiento a las y los niños.

Al DIF-DF y a Sedeso se les recomendó implementar lineamientos en los que se definan las facultades y la participación de cada una de las dependencias; informar a la PGJDF sobre los programas con los que cuentan para que brinde el acompañamiento y la atención necesarios a las y los niños.

Las tres autoridades recomendadas aceptaron el instrumento recomendatorio.

Entre los puntos dirigidos a la PGJDF, destacan los siguientes:

- Con respecto a la investigación de los hechos, el caso lo atrajo la Procuraduría General de la República (PGR), por lo que se determinó el cumplimiento del punto.
- En septiembre se solicitó a la autoridad el listado completo de las niñas y los niños que fueron canalizados a La Casita del Sur por parte de la PGJDF, el cual está siendo cotejado con la información antes proporcionada a esta Dirección.
- Se designó a la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad como el área encargada de coordinar el manejo de la información, homologada y compartida, sobre el tratamiento, seguimiento, situación jurídica y paradero de las niñas y los niños. Dicha área envió información de las acciones realizadas, la cual está siendo estudiada por el personal de la DES.
- Para garantizar que las niñas y los niños recuperados sigan recibiendo atención victimológica, la Subprocuraduría de Atención a Víctimas asumió esa responsabilidad por conducto del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (Cavi) y del Centro de Atención a Riesgos Victímicos y Adicciones (Cariva). Sobre el particular, se solicitó un diagnóstico a la autoridad sobre el estado físico y emocional de las y los menores de edad.
- Ya se cuenta con un proyecto de acuerdo del procurador acerca de los lineamientos para que la Fiscalía del Menor sea la única instancia que determine las medidas provisionales sobre la situación de niños y niñas, donde, además, se establezca que las y los menores de edad están a disposición del Ministerio Público, que los cuidados alternos son una medida temporal, y que se dé vista al Juez de lo Familiar para que determine definitivamente la situación jurídica cuando las niñas y los niños ya no pueden

regresar a su núcleo familiar. La DES revisó ese proyecto y se turnó a la Primera y Cuarta Visitadurías para que realizaran sus observaciones.

- En el caso de las y los infantes reincorporados, la Subprocuraduría de Atención a Víctimas les da seguimiento sólo a las familias que así lo han autorizado.
- Se continúa trabajando en la elaboración de un programa para dar atención y acompañamiento a las y los niños recuperados; se elaboraron un modelo y un proyecto de protocolo que incluye la verificación de la vigencia de todos los derechos contemplados en la Convención sobre de los Derechos del Niño.
- La PGJDF y personal de esta Comisión revisan el formato de las actas de reintegración y de incorporación.

No existen criterios homologados para reintegrar a las niñas y a los niños recuperados a su núcleo familiar. Desde que salieron de La Casita del Sur, en enero de 2009, no se ha elaborado un diagnóstico del estado físico y psicológico de las y los menores de edad que pueda determinar cuáles son los cuidados que se les han proporcionado y los que requieren.

No se tienen avances en cuanto a la investigación sobre el paradero de dos niñas que, tras el operativo de enero de 2009 escaparon del DIF-DF.

Finalmente, es necesario hacer énfasis en la insuficiencia de las instalaciones del DIF-DF para albergar a las y los menores de edad que le son canalizados por la PGJDF.

Derivado de la Recomendación 4/2009 las tres autoridades recomendadas han trabajado complementariamente para brindar atención y acompañamiento a las niñas y los niños, así como a sus familias. Asimismo, dichas autoridades constituyeron un grupo multidisciplinario en el que se invitó a participar a diversas asociaciones civiles y al DIF-DF.

Por último, en el diagrama 2 se aprecian las gestiones realizadas durante el seguimiento de las Recomendaciones, entre otras, las reuniones de interlocución con autoridades del Gobierno del Distrito Federal (GDF), las visitas de verificación, las llamadas telefónicas y las entrevistas personales con peticionarios, traducidas éstas en las actas circunstanciadas o notas informativas, así como en los oficios de comisión derivados de las acciones emprendidas para impulsar el cumplimiento de las Recomendaciones.

Programa de seguimiento de procedimientos administrativos de responsabilidad, derivados de expedientes de queja concluidos

Entre el universo de quejas que se presentan en la CDHDF son frecuentes aquellas en las que las conductas u omisiones atribuibles a servidoras o servidores públicos del Gobierno del Distrito Federal (GDF), encuadran en las descritas en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y en el Código Penal para el Distrito Federal.

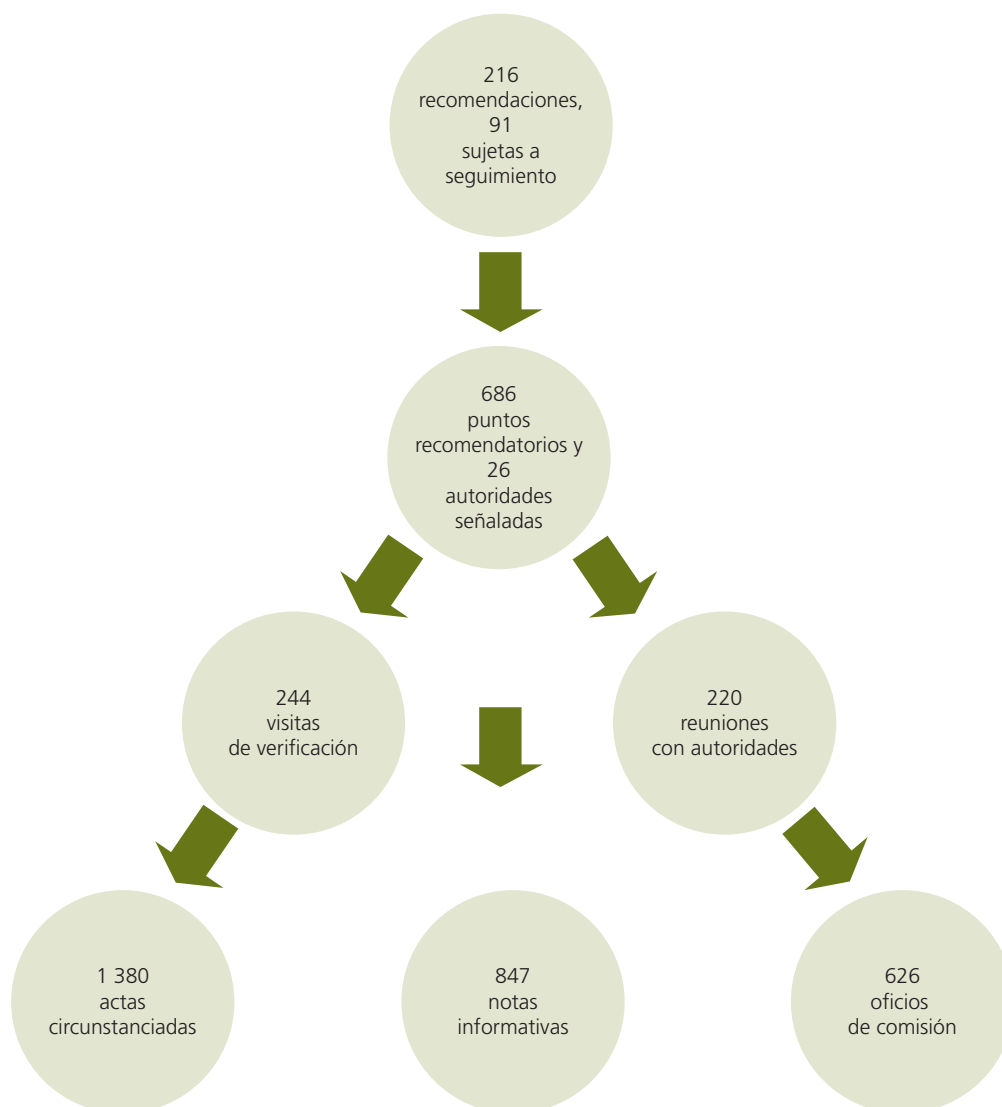
A través del Programa de Seguimiento de Procedimientos Administrativos de Responsabilidad, Derivados de Expedientes de Queja Concluidos, se pretende que aquellas o aquellos funcionarios que, en ejercicio de sus atribuciones, hayan incurrido en responsabilidad de índole penal o administrativa, sean sancionados por las autoridades competentes, con estricto apego a los ordenamientos jurídicos aplicables.

Para lograr tal fin, una vez que se ha emitido el acuerdo de conclusión sobre el expediente de queja y que se inicia un procedimiento en contra de alguna o algún servidor público, el personal de este Programa realiza las gestiones necesarias para dar seguimiento —desde la integración de los expedientes hasta su total determinación— una vez agotados los medios de impugnación y el juicio de amparo.

El seguimiento inicia cuando las visitadurías generales y el área de Seguimiento a Recomendaciones de la DES solicitan que se incorpore algún caso al Programa. Y se determina la baja cuando las autoridades instructoras emiten una resolución e informan que fueron agotados los recursos judiciales procedentes.

De esta manera, el Programa es un medio capaz de informar con precisión el estado de cada uno de los expedientes, que posibilita colaborar con mayor diligencia en las tareas de defensa y de protección de los derechos humanos, al advertir tendencias o respuestas atípicas por parte de las autoridades en cuanto a la integración y determinación de los procedimientos.

Diagrama 2 Gestiones de seguimiento anual 2009



Fuente: Subsistema de Información de Seguimiento de Recomendaciones (SISR), corte al 31 de diciembre de 2009.

ESTADO DEL PROGRAMA A DICIEMBRE DE 2009

En la base de datos del Programa se encuentran registrados 1 193 procedimientos, de los cuales 457 son administrativos y 736 son penales. De ellos, 579 continúan en trámite (157 administrativos y 422 penales).

Cuadro 135 Procedimientos administrativos en trámite por autoridad

Núm.	Autoridad	Núm. de procedimientos en trámite
1	Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	76
2	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	30
3	Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica del Distrito Federal	23
4	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	5
5	Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal	4
6	Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal	2
7	Delegación Cuauhtémoc	2
8	Instituto de Vivienda del Distrito Federal	2
9	Secretaría de Transportes y Vialidad del Distrito Federal	2
10	Delegación Benito Juárez	1
11	Delegación Xochimilco	1
12	Delegación La Magdalena Contreras	1
13	Delegación Iztapalapa	1
14	Dirección General de Regularización Territorial de la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal	1
15	Hospital General La Villa del Distrito Federal	1
16	Jefatura de Gobierno del Distrito Federal	1
17	Procuraduría de la Defensa del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del Distrito Federal	1
18	Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal	1
19	Secretaría de Salud del Distrito Federal	1
20	Servicios de Salud Pública del Distrito Federal	1
Total	157	

Fuente: SISR, corte al 31 de diciembre de 2009.

Cuadro 136 Procedimientos penales en trámite por autoridad

Núm.	Autoridad	Núm. de procedimientos en trámite
1	Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	203
2	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	157
3	Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal	26
4	Delegación Cuauhtémoc	6
5	Sistema del Transporte Colectivo del Distrito Federal	5
6	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	4
7	Delegación Iztapalapa	3
8	Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica del Distrito Federal	3
9	Secretaría de Salud del Distrito Federal	4
10	Delegación Benito Juárez	2
11	Centro de Desarrollo Infantil (Cendi) Tizapán en la delegación Álvaro Obregón	1
12	Contraloría General del Distrito Federal	1
13	Delegación Álvaro Obregón	1
14	Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal	1
15	Dirección General de Administración Urbana de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Distrito Federal	1
16	Dirección General de Patrimonio Inmobiliario de la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal	1
17	Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Vivienda Popular	1
18	Procuraduría Fiscal del Distrito Federal	1
19	Secretaría de Transportes y Vialidad del Distrito Federal	1
Total	*422	

*35 procedimientos penales se encuentran bajo los efectos del artículo 36 del Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal, y 44 averiguaciones previas fueron determinadas con acuerdo de reserva.

Fuente: SISR, corte al 31 de diciembre de 2009.

En 2009 se incorporaron al Programa 87 procedimientos, de los cuales 45 son de carácter administrativo y 42 son penales.

Cuadro 137 Procedimientos administrativos incorporaciones

Núm.	Autoridad	Núm. de procedimientos incorporados
1	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	25
2	Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	10
3	Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal	4
4	Instituto de Vivienda del Distrito Federal	2
5	Delegación Benito Juárez	1
6	Servicios de Salud Pública del Distrito Federal	1
7	Secretaría de Salud del Distrito Federal	1
8	Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal	1
Total	45	

Fuente: SISR, corte al 31 de diciembre de 2009.

Cuadro 138 Procedimientos penales incorporados

Núm.	Autoridad	Núm. de procedimientos incorporados
1	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	23
2	Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	8
3	Secretaría de Salud del Distrito Federal	4
4	Subsecretaría de Sistema Penitenciario del Distrito Federal	5
5	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	1
6	Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica del Distrito Federal	1
Total	42	

Fuente: SISR, corte al 31 de diciembre de 2009.

Mesas de trabajo y visitas de verificación

En 2009 se realizaron dos mesas de trabajo con la Dirección General de Derechos Humanos de la SSPDF, en las que se revisó el estado de 59 procedimientos administrativos considerados en rezago.

Asimismo, se realizaron visitas de verificación a diversas dependencias del GDF para revisar el estado de 100 procedimientos administrativos y penales.

Cuadro 139 Visitas de Verificación 2009

Núm.	Autoridad	Núm. de visitas
1	Contraloría Interna de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	24
2	Contraloría General del Distrito Federal	27
3	Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	23
4	Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	9
5	Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	8
6	Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	6
7	Contraloría Interna de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal	3
Total	100	

Fuente: SISR, corte al 31 de diciembre de 2009.

REPORTE DE SANCIONES 2009

A través del Programa se tuvo conocimiento de la resolución de 28 procedimientos, de los cuales se desprendieron sanciones a 64 servidoras y servidores públicos.

Cuadro 140 Autoridades a las que están o estaban las o los servidores públicos sancionados adscritos

Núm.	Autoridad	Núm. de servidores públicos
1	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal	47
2	Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal	13
3	Delegación Coyoacán	1
4	Subsecretaría de Sistema Penitenciario	3
Total	64	

Fuente: SISR, corte al 31 de diciembre de 2009.

Cuadro 141 Total General de Sanciones

Tipo de sanción	Núm. de sanciones
Amonestación pública	35
Suspensión	15
Inhabilitación	8
Prisión	9
Multa	8
Destitución	6
Arresto	3
Apercibimiento privado	2
Reparación del daño	2
Total	*88

*El número total de sanciones es mayor que el número de funcionarias o funcionarios, en virtud de que una misma o un mismo servidor público puede ser objeto de varias sanciones.

En el cuadro anterior se presentan en orden descendente los tipos de sanciones impuestas a las y los servidores públicos, destaca la amonestación pública como la más frecuente. Es preciso señalar que cinco policías preventivos de la SSPDF fueron sancionados con penas privativas de la libertad. No obstante, a dos de ellos se les concedió la sustitución de la pena de prisión por el tratamiento en libertad, un tercero se acogió al beneficio de la condena condicional; en otro caso se declaró extinguida la potestad de ejecutar la pena por prescripción, y el cuarto servidor público compurga una pena de nueve años, tres meses y 15 días de prisión.

Información e investigación

El trabajo de esta área se centra en dos ejes: el primero refiere la sistematización de información de las gestiones de seguimiento a las Recomendaciones; y el segundo, a las labores de investigación. Por ello, este apartado se divide en dos rubros.

INFORMACIÓN

Bases de datos

La Dirección Ejecutiva de Seguimiento (DES) monitorea las acciones derivadas del cumplimiento de cada instrumento recomendatorio emitido por la CDHDF mediante una base de datos denominada Sistema de Información de Seguimiento a Recomendaciones (SISR). Con la información capturada ahí se realizan diferentes tipos de informes (mensuales, trimestrales, semestrales, anuales y extraordinarios), así como consultas de datos específicos relacionados a las Recomendaciones (por ejemplo, recurrencia de violaciones de derechos humanos y de temas; identidad de las y los peticionarios y las y los agraviados, las instituciones señaladas, por mencionar algunos).

También se utiliza el Sistema Integral de Gestión de Información (Siigesi), el cual integra el expediente electrónico de cada Recomendación que contiene las diversas gestiones que realiza el personal, como actas circunstanciadas, oficios de comisión y notas informativas, entre otros.

El personal adscrito a esta área tiene la responsabilidad de mantener actualizados ambos sistemas de registro y control de seguimiento.

ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Información pública e informes temáticos

El registro de la información es primordial para notificar, de manera certera, el avance de cumplimiento de las Recomendaciones. Como parte de este esfuerzo, se mantiene permanentemente actualizado el contenido de la página en internet de la CDHDF en la sección Seguimiento de Recomendaciones.

Por otro lado, con el fin de transversalizar los trabajos institucionales, el equipo técnico de información colaboró ampliamente en la generación de informes cuantitativos y cualitativos de las Recomendaciones, no sólo para áreas que integran la Comisión, sino también para otras instituciones. Cabe decir que estos documentos han sido insumo para elaborar ponencias, respuestas de solicitudes de información pública y trabajos de capacitación. El formato de estos informes facilita su inmediata divulgación.

En términos generales, se observa un incremento en la generación de informes temáticos. En 2009 se realizaron 629, en tanto que el año anterior fueron 417; la continua sistematización de los datos mediante el SISR ha hecho más ágil su generación. Véase el anexo III.1 que detalla todos los informes temáticos que se generaron mensualmente en el periodo que se reporta.

Solicitudes de información pública 2009

Durante el año que se reporta se respondieron 73 solicitudes de información pública en torno a diversos temas de las Recomendaciones emitidas por esta Comisión. Véase el Anexo III.2. En promedio, la DES recibió seis requerimientos mensuales y que en octubre captó un mayor número de solicitudes.

Monitoreo de notas periodísticas

Otra de las labores de seguimiento –pero en el ámbito de la información–, fue el monitoreo de las noticias publicadas en los principales diarios de la ciudad de México que se relacionaron con las Recomendaciones emitidas por la CDHDF. Véase el Anexo III.3 donde se muestra la frecuencia de las notas periodísticas publicadas en diferentes medios de comunicación (el *Sol de México*, *Reforma*, *Diario Monitor*, *La Jornada*, *Metro*, *El Universal*, *Milenio*, *Ovaciones*, *El Universal Gráfico* y el *Centro*, entre otros) relativas a diversos instrumentos recomendatorios.

En términos generales, la síntesis informativa que realiza la CDHDF ha permitido mantener informado, de manera oportuna, al personal de la DES sobre la opinión pública y la toma de decisiones de las autoridades capitalinas, en torno a la situación y el cumplimiento de las Recomendaciones.

Durante 2009 se publicaron en total 672 notas informativas en los principales medios de comunicación, impresos, digitales, radiofónicos y televisivos relacionados con las Recomendaciones emitidas por esta Comisión.

Los principales medios de información prestaron mayor atención a las temáticas relacionadas con el sistema penitenciario de la ciudad de México, el sistema de seguridad pública, la procuración de justicia y el sistema de salud capitalinos.

Por segundo año, desde la emisión de la Recomendación 11/2008, el caso *New's Divine* fue el que mayor número de menciones tuvo en 2009, con un total de 179 alusiones en los principales medios de comunicación, sin contar aquellas notas relacionadas a la temática, pero que no aluden al instrumento.

A principios de año, se emitió la Recomendación 4/2009 relacionada con la desaparición de niñas y niños del albergue infantil La Casita del Sur. El suceso adquirió inmediatamente relevancia en los principales medios de comunicación, motivo por el cual, la emisión de la Recomendación por parte de la CDHDF también tuvo mucha importancia. En total se publicaron 170 notas.

La Recomendación 27/2009 recibió 72 menciones en los principales medios. Esta Recomendación se centra básicamente en exhortar a que se realice un adecuado trabajo por parte de los integrantes de las agencias dedicadas a la investigación de secuestros en la capital del país.

La Recomendación 10/2009, que refiere los presuntos suicidios dentro de las agencias de procuración de justicia, fue mencionada en 26 ocasiones.

Finalmente, la Recomendación 22/2008, que está vinculada con la violación a la seguridad jurídica, al derecho a la intimidad y al derecho de protección a la honra, a la reputación personal, a la vida privada y familiar del personal trabajador de la delegación Miguel Hidalgo, obtuvo importancia para los medios de comunicación que trató el abuso de poder en el que las autoridades gubernamentales pueden caer y que no siempre es visible.

Aportaciones a la revista *DFensor*

La revista *DFensor* es el instrumento de difusión oficial de la CDHDF. Por ello, el espacio destinado a informar a la ciudadanía sobre el avance y cumplimiento de las Recomendaciones ha sido decisivo para complementar el Modelo de seguimiento. Por ello, este periodo, otra de las labores de DES fue aportar información detallada sobre la emisión, aceptación, no aceptación o aceptación parcial de las Recomendaciones emitidas, por la CDHDF a la revista *DFensor* como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 142 Publicación en la revista *DFensor*

Número de Artículo	Títulos Número de recomendación	Periodo
1	Recomendaciones emitidas durante 2008	Enero
2	Emisión y aceptación de Recomendaciones 19, 20, 21, 22 y 23/2008 Recomendaciones emitidas en diciembre de 2008	Febrero
2	Emisión y aceptación de Recomendaciones 24/2008 y 1/2009 Situación de las Recomendaciones emitidas por la CDHDF (cuadros estadísticos)	Marzo
1	Emisión y aceptación de Recomendaciones 2 y 3/2009	Mayo
1	Emisión y aceptación de Recomendaciones 4/2009	Junio
1	Emisión y aceptación de Recomendaciones 5 y 6/2009	Julio
1	Emisión y aceptación de Recomendaciones 7 y 8/2009	Agosto
1	Emisión y aceptación de Recomendaciones 9 y 10/2009	Septiembre
2	Emisión y aceptación de Recomendaciones 15, 16, 17, 18, 19 y 20/2009 Situación de las Recomendaciones emitidas por la CDHDF (cuadros estadísticos)	Noviembre
1	Emisión y aceptación de Recomendaciones 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28/2009	Diciembre
Total 13		

Fuente: CDHDF, con base en las gestiones realizadas en el área de Información e investigación de la DES. Corte al 31 de diciembre de 2009.

INVESTIGACIÓN

Las labores de investigación se abocaron a la elaboración de tres documentos: Programa Preventivo de Reparación del Daño; Manual de visitas de verificación a centros de reclusión y Modelo de seguimiento.

Por otra parte, se elaboró un instrumento de recolección de datos para las visitas de verificación correspondientes a 2009, realizadas a los centros de reclusión en el Distrito Federal.

De la misma forma, se propuso otro cuestionario para validar el avance de cumplimiento del punto primero de la Recomendación 11/2003 y el sexto de la Recomendación 5/2008. La información, en ambos casos, se sistematizó para que se presentaran los resultados respectivos.

Finalmente, se apoyó a la Primera Visitaduría General en la elaboración de ocho bases de datos y en la sistematización de la información recabada en las visitas de verificación realizadas con motivo de la preparación del Informe especial de procuración de justicia y derechos humanos en el Distrito Federal.