

## RECOMENDACIÓN 27/2015<sup>1</sup>

Concluida la investigación de los hechos referidos en el expediente CODHEM/ATL/57/2015, esta Comisión procedió al análisis de la queja, a la valoración de los informes allegados, de las pruebas aportadas y demás evidencias reunidas con motivo de la sustanciación del procedimiento y resolvió que existen elementos que comprueban violaciones a derechos humanos de **VEAR**, cuyo nombre se citó en anexo confidencial, atento a las consideraciones siguientes:

### DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA

El 8 de octubre de 2014 **VEAR** fue víctima del delito de robo, en virtud de que sustrajeron del interior de su domicilio la totalidad de sus cosas, incluyendo documentos personales y ropa.

El 9 de octubre de 2014, la agraviada se presentó en las instalaciones del Centro de Atención Ciudadana de El Oro, dependiente de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, con la intención de denunciar formalmente la conducta delictiva, injusto del que fue víctima y le motivó para que, en ejercicio legítimo de sus derechos, solicitara el inicio de la investigación correspondiente.

Sin embargo, al relatar lo sucedido a la servidora pública **Natalia Flores Guzmán**, agente del Ministerio Público en turno, ésta le indicó que tenía que acudir ante el Oficial Mediador y Conciliador, de Temascalcingo, México, para que fuera esa autoridad administrativa la que dirimiera el conflicto, e invitara al infractor a devolver a **VEAR** los bienes de su propiedad.

Incluso, la Representante Social exigió como requisito para intervenir en la investigación y esclarecimiento de los hechos, agotar el procedimiento de mediación y conciliación ante la instancia administrativa municipal y para el caso de que la autoridad local no resolviera el conflicto, ofreció a la víctima acudir de nueva cuenta a la agencia del Ministerio Público a solicitar una vez más su intervención.

Motivado por la intervención de este Organismo, fue hasta el 15 de abril de 2015, en que se radicó la denuncia por robo presentada por **VEAR** por lo que actualmente se encuentra sustanciándose la carpeta de investigación 362850830004415, en el Centro de Atención Ciudadana de El Oro, autoridad que en uso de sus atribuciones remitió desglose a la Mesa Primera de la Fiscalía Especial de Delitos Cometidos por Servidores Públicos, donde se integra la carpeta de investigación que determinará la responsabilidad penal, que en su caso, hayan incurrido servidores públicos, al negarse a iniciar y radicar la denuncia por los hechos referidos.

---

<sup>1</sup> Emitida al Procurador General de Justicia del Estado de México, el 30 de octubre de 2015, por violación al derecho de acceso a la justicia. El texto íntegro de la Recomendación se encuentra en el expediente respectivo y consta de 40 fojas.

## PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En la integración del expediente de queja se solicitó el informe de ley al Procurador General de Justicia del Estado de México, y al Presidente Municipal Constitucional de Temascalcingo, México, se emitió la impresión diagnóstica en materia de psicología a favor de la agraviada por personal de esta Defensoría de Habitantes; se recabaron las testimoniales de los servidores públicos involucrados. Además, se recibieron, admitieron, desahogaron y valoraron las pruebas ofrecidas por las partes.

### PONDERACIONES

#### VIOLACIÓN AL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA

El acceso a la justicia, constituye un conjunto de mecanismos, instancias e instrumentos indispensables e idóneos al alcance de toda persona para reclamar de manera legítima el cabal cumplimiento de la ley, acorde con los principios de legalidad y seguridad jurídica; por tanto, para su efectivo cumplimiento el Estado implementa y destina recursos en la creación y profesionalización de un sistema estructurado, organizado y concreto, que permite garantizar el ejercicio de los derechos y libertades personales.

Para lograr tal cometido, las instituciones formalmente constituidas y especializadas, además de cumplir adecuadamente con sus objetivos, tienen el deber de privilegiar el acercamiento de la ciudadanía a la entidad pública, con la consigna de hacer tangibles y exigibles los derechos y obligaciones que la Carta Política Fundante reconoce y proclama.

Al respecto, el primer párrafo del artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dispone:

***Artículo 1o.** En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.*

En adición el párrafo segundo, del numeral constitucional en cita, consagra el principio *pro personae*, que implica en caso de la existencia de varias posibilidades de solución a un mismo problema, optar por la norma que protege a la persona en términos más amplios, cuando involucre proteger derechos humanos.<sup>2</sup>

Así, el sistema gubernamental es directamente responsable de garantizar, perfeccionar y hacer asequible, mediante su correcta actuación, el debido proceso, al amparo de lo que dispone el tercer párrafo del ya citado artículo primero

---

<sup>2</sup> Cfr. "PRINCIPIO 'PRO PERSONAE'. EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS DERECHOS HUMANOS DEBEN ANALIZARSE A PARTIR DE AQUÉL", en *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, tesis aislada, 1<sup>o</sup>. XXVII/2012, 10<sup>a</sup> época, tomo I, febrero de 2012, Suprema Corte de Justicia de la Nación, pp. 659-660.

constitucional, en el que se advierte como regla invariable de conducta que todas las autoridades administrativas, en el ámbito de sus competencias, se encuentran obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte y, fundamentalmente, los contenidos en el texto primordial de la norma federal.

Además, delega la responsabilidad de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley.

Por cuanto al principio general de acceso a la justicia, también se han determinado las directrices, de manera concreta en el numeral 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que invoca la inconveniencia de que una persona tome la justicia en sus propias manos, y por el contrario, debe acudir a las instancias que correspondan a fin de agotar los procedimientos dispuestos por la ley para tal efecto.

Aunado, el precepto federal que antecede busca evitar cualquier brote de violencia al exigir el reconocimiento, respeto y garantía de los derechos humanos esenciales que, por la simple condición de ser humano, le asisten, y amplía sus alcances, pues involucra la participación del aparato jurisdiccional para la administración de justicia a toda persona que inste su intervención.

Es decir, la exigencia de justicia se inicia en el momento en que la persona dispone del medio efectivo para incoar un procedimiento, el cual, por su naturaleza respetará los derechos y particularizará los deberes que permitan a los involucrados ser parte de un proceso, que conducirá a la autoridad competente a obtener una decisión fundada y motivada; cumpliendo así, con las más justas pretensiones de todo gobernado.

Es indispensable que para atender de manera íntegra la debida procuración de justicia, la autoridad responsable ciña su conducta, irrestrictamente en los principios esenciales de todo proceso: la legalidad y seguridad jurídica.

Bajo esta premisa, la propia Carta Política Fundante, distingue y exige en el numeral 14, aplicar de manera exacta la ley penal; asimismo, redefine el principio de legalidad, pues lo posiciona como el soporte y medida que logra el equilibrio al decidir sobre la libertad de las personas, e inclusive determina la protección y defensa de sus derechos ante cualquier indicio de ejercicio indebido o mala práctica, por servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, la seguridad pública trae consigo la obligación de determinar las conductas presuntamente constitutivas de delito, y que en correspondencia pueden ser objeto de alguna sanción penal; criterio que obtiene su fundamento, entre otros preceptos constitucionales, en el artículo 16 Constitucional, por cuanto a que impone a toda autoridad el deber de fundar y motivar los actos de molestia que ejecute y

tengan consecuencias jurídicas, que repercutan de manera directa en la integridad de las personas.

En el caso sujeto a estudio, este Organismo se allegó de elementos de convicción que permitieron inferir de manera contundente la existencia de violaciones al derecho de acceso a la justicia, atribuibles a la servidora pública **Natalia Flores Guzmán**, agente del Ministerio Público adscrita, en el momento que ocurrieron los hechos, al Centro de Atención Ciudadana de El Oro, en perjuicio directo de **VEAR**.

a) Al respecto, víctima del delito de robo, la agraviada **VEAR** reclamó el legítimo reconocimiento y ejercicio de su derecho a la procuración y administración de justicia; en virtud de que, el 9 de octubre de 2014, acudió a las instalaciones del Centro de Justicia de El Oro, con la intención de enterar a la autoridad sobre la comisión del injusto penal e instar a la Representación Social, para iniciar la indagatoria correspondiente y, en consecuencia, se implementaran las diligencias, actuaciones y acciones necesarias para esclarecer los hechos.

Como se desprendió de su escrito de inconformidad, de la entrevista que le realizó el personal de esta Defensoría de Habitantes, y del informe enviado por la autoridad; alrededor de las quince horas con cuarenta y cinco minutos del día 9 de octubre de 2014, **VEAR** registró su asistencia en la agencia del Ministerio Público, siendo atendida por la servidora pública **Natalia Flores Guzmán**, a quien, por ser la autoridad competente, informó sobre la conducta antisocial que le aquejaba y motivó su presencia ante dicha instancia.

Es menester precisar que la investigación y esclarecimiento de cualquier conducta constitutiva de delito, corre a cargo de las instituciones del Estado, capacitadas, facultadas y especializadas; para el caso de la procuración de justicia, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, precisa lo siguiente:

***Artículo 21.** La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función.*

*El ejercicio de la acción penal ante los tribunales corresponde al Ministerio Público. La ley determinará los casos en que los particulares podrán ejercer la acción penal ante la autoridad judicial.*

Para tal efecto, pudo determinarse que la presencia de **VEAR** en la agencia del Ministerio Público del Centro de Justicia de El Oro, fue atendida, al encontrarse en funciones y de turno, por la servidora pública **Natalia Flores Guzmán**, tal como se comunicó a este Organismo.

Por ende, contrario a la disposición descrita, la licenciada **Flores Guzmán**, omitió ejercer sus funciones a cabalidad y se negó a iniciar una investigación seria, oportuna y eficaz, limitándose a encauzar a la agraviada para acudir de manera

indebida, en incompetencia absoluta, ante una autoridad administrativa municipal, al señalar la denunciante, que le manifestó:

*... 'mire señora ¿tiene las evidencias de quien tiene las cosas?', sí le contesté y me respondió 'entonces ya no hay nada que hacer, váyase usted a Temascalcingo... a la Presidencia y ahí la tienen que atender, tienen que ir a recoger sus cosas a la casa de la esta persona'... 'yo no intervengo ahorita hasta que intervengan primero en Temas, si usted no arregla ahí... entonces se viene'...*

En concordancia con la normativa local, diversas disposiciones de carácter internacional en materia de derechos humanos, se han pronunciado de manera particular sobre los principios relacionados con los derechos, deberes y libertades, entre otros: la Convención Americana sobre Derechos Humanos, al referir:<sup>3</sup>

#### *Artículo 8. Garantías Judiciales*

*1. 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.*

Por su parte, la Declaración Universal de Derechos Humanos,<sup>4</sup> instituye:

*Artículo 8. Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.*

*Artículo 10. Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.*

A su vez, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre,<sup>5</sup> indica:

*Artículo XVIII. Toda persona puede ocurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Asimismo debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia lo ampare contra actos de la autoridad que violen, en perjuicio suyo, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente.*

Consecuentemente, de la investigación realizada por esta Defensoría de Habitantes, se desprendió la omisión de intervención de la servidora pública **Flores Guzmán**, quien durante su comparecencia ante este Organismo, admitió que en ejercicio de sus funciones, negó la atención a la agraviada, incluso, que no había atendido a

---

<sup>3</sup> También conocida como Pacto de San José, suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, San José, Costa Rica, 7 al 22 de noviembre de 1969.

<sup>4</sup> Organización de las Naciones Unidas (ONU). 10 de diciembre de 1948.

<sup>5</sup> Organización de los Estados Americanos (OEA). 2 de mayo de 1948.

usuario alguno *so pretexto* de haber recibido la instrucción precisa, con base en un cambio de adscripción del que había sido enterada por su superior jerárquico.

Derivado de sus manifestaciones, ofreció como medio de convicción un instrumento administrativo con el que pretendía acreditar la falta en que incurrió, y de cuyo contenido se advierte:

*... LIC. NATALIA FLORES GUZMÁN... informo a usted que a partir del día 15 de octubre del año en curso, deberá presentarse en el Tercer Turno del Centro de Justicia de Ixtlahuaca. Exhortándole para que en ejercicio de su función, se ajuste a los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo y honradez...*

Cabe subrayar que la instrucción comprendida en el cuerpo del documento de referencia, no redimía en modo alguno la nula atención e inexistente intervención de la agente del Ministerio Público **Natalia Flores Guzmán**, en la inteligencia de que no se le apercibía para negar su atención al público que acudiera a solicitar sus servicios.

Por el contrario, si bien se enteró a la servidora pública de un cambio de adscripción laboral a partir del 15 octubre de 2014, también se le conminó a que el día de los hechos debió ajustar su actuación a los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo y honradez.

Sobre el particular, las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, establecen:

## **CAPÍTULO II PRINCIPIOS RECTORES Y FUNCIÓN DE LA PROCURADURÍA**

**ARTÍCULO 6.-** *La actuación del Personal Operativo se sujetará a los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, confidencialidad, lealtad, responsabilidad, transparencia, imparcialidad y respeto a los derechos humanos.*

...

**ARTÍCULO 25.- INSTITUCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO:** *El Ministerio Público es una institución de buena fe, única, indivisible y funcionalmente independiente, que representa al interés social en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución del Estado y los demás ordenamientos aplicables. A él compete la investigación y persecución ante los tribunales, de los delitos del orden común...*

En sintonía con los preceptos aludidos, es inminente que la actuación que ejerza el Representante Social, en el ámbito de su competencia, debe desempeñarse con estricta sujeción a la ley, principio que le constriñe a ejecutar las diligencias necesarias tendentes a la objetiva investigación de los delitos.

Asimismo, con base en el respeto, defensa y protección de los derechos fundamentales, los servidores públicos encargados de la procuración de justicia y auxiliares en el desempeño de esta función, deben proporcionar un trato digno y adecuado a toda persona con la que, con motivo de sus funciones, interactúen; con independencia de la edad, sexo, estado civil, raza, idioma, religión, ideología, orientación sexual, posición social o económica, discapacidad, condición física o estado de salud.

También, a solicitud de la víctima u ofendido, informará, orientará y explicará de manera clara y oportuna sobre los trámites, procedimientos y posibles vicisitudes que puedan presentarse o que tengan que atenderse con motivo o como resultado de la integración de la indagatoria en la que estuvieren interviniendo.

Ahora bien, con relación a las afirmaciones que precisó la servidora pública **Natalia Flores Guzmán**, en su comparecencia, al argüir:

*... El día nueve de octubre del año dos mil catorce, que refiere la señora **VEAR**... yo no la atendí, en virtud de que... fui notificada... que había sido cambiada de adscripción y que me enfocara a realizar mi entrega-recepción...*  
¿Cuál fue su último día laboral en el Centro de Atención Ciudadana de El Oro y qué día entregó formalmente las funciones que realizaba en dicha Agencia del Ministerio Público? **El día trece de octubre del año dos mil catorce....**

En contraposición al contenido del documento que ofreció como medio de prueba, pudo inferirse la ausencia de correspondencia.

Esto es, en efecto obra en el expediente integrado con motivo de la inconformidad, el oficio signado por el Fiscal Regional de Atlacomulco de fecha 9 de octubre de 2014, tal como lo comunicó la aludida servidora pública; sin embargo, con estricto apego a la ley, debió desempeñar responsablemente sus funciones, toda vez que su cambio de adscripción ocurriría con posterioridad, por lo que era su deber, atender el requerimiento que le fue expuesto y garantizar sin restricción, el adecuado ejercicio del derecho de acceso a la justicia reclamado por **VEAR**.

Otro elemento de convicción se concretó cuando, el agente encargado de la procuración de justicia en turno, acentuó la ausencia de fundamento legal que autorizara a la Representación Social para no recabar la denuncia formal; más aún, cuando de la descripción de los hechos se desprenden elementos y evidencias constitutivas de delito.

Contexto que obligaba a la servidora pública a intervenir, acorde a las atribuciones y facultades que establece la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia de la entidad, como a continuación se enuncia:

**ARTÍCULO 10.-** *El Ministerio Público tendrá además de las funciones, atribuciones y obligaciones que le señalen la Constitución, los instrumentos legales internacionales vinculatorios para el Estado Mexicano, el Código Nacional, la Constitución del Estado, las leyes nacionales y generales, la presente Ley y otros ordenamientos jurídicos aplicables, las siguientes:*

...

**III.** *Iniciar la carpeta de investigación si de los datos aportados por el denunciante o querellante, así como de los datos recabados por el Ministerio Público, se desprende la probable comisión de un delito;*

En el caso concreto, como servidora pública facultada para ejercer sus funciones como agente del Ministerio Público, en su comparecencia ante este Organismo, se inquirió a **Natalia Flores Guzmán**, sobre su intervención en los hechos motivo de investigación; en principio, indicó que la función que desempeñaba, en el Centro de Atención Ciudadana de El Oro, dependiente de la Procuraduría General de Justicia de la entidad, era: ... *Iniciar carpetas de investigación y noticias criminales...* asimismo... *dar trámite a las mismas para determinarlas...*

Derivado de la descripción de las actividades propias de su encargo, precisó que los hechos expuestos por **VEAR**, podían configurar el tipo penal de robo a casa habitación, tipificado en la legislación adjetiva penal vigente en la entidad.

Asimismo, describió detalladamente las diligencias que de manera sistemática se implementan con motivo del inicio de una carpeta de investigación, y precisó que la intervención del agente del Ministerio Público ocurre en el momento exacto que procede a: ... **recabar la denuncia de la víctima del delito...** agregó que una vez presentada la denuncia formal, se ejecutan diligencias, entre las que se encuentran: ... *girar oficio... para dictamen de fotografía y criminalística en el lugar de los hechos, inspección ministerial... citar al indiciado para darle su garantía de audiencia y enterarle de los hechos que se le imputan.*

Mención especial merece reconocer que, derivado de la experiencia laboral, profesional y las atribuciones propias del cargo conferido como servidor público facultado para investigar los hechos denunciados e impartir justicia, **Natalia Flores Guzmán**, no desconocía los extremos de su función, así como el procedimiento y diligencias dispuestas para determinar el inicio de una investigación diligente, idónea y profesional, tendente a perseguir la conducta delictiva a petición de **VEAR**.

Pero, quedó demostrada la omisión desplegada por la autoridad procuradora de justicia, representada por **Natalia Flores Guzmán** en su calidad de agente del Ministerio Público; pues, contrario a la norma y principios aplicables, incumplió sus funciones al obstaculizar e inclusive **negar** el correcto ejercicio de tan esencial derecho humano –**acceso a la justicia**- entrelazado con los principios de legalidad y seguridad jurídica.



Al respecto, es la propia Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, que hace referencia al principio de acceso a la justicia, retoma y recoge elementos indispensables para lograr su efectivo ejercicio; determina que su interpretación debe lograr un equilibrio armónico entre sus principios rectores y los derechos humanos consagrados en las normas constitucionales relativas a la función ministerial y a los principios generales del derecho; como en símiles términos lo estipula en su artículo cuarto.

De lo expuesto, puede deducirse que en tratándose de la procuración y acceso a la justicia, se deben tomar en extremo los principios de legalidad y seguridad jurídica, como la directriz que tutele la conducta del servidor público encargado de aplicar la ley y procurar justicia, con base en el debido respeto a los derechos humanos.

Lo anterior, con un enfoque que permita construir y acercar a la ciudadanía a una institución pública que infunda credibilidad, certeza, confianza y la garantía del reconocimiento, protección y seguridad a los derechos fundamentales, de la víctima.

Aunado, la Representante Social en turno el 9 de octubre de 2014, adscrita al Centro de Atención Ciudadana de El Oro, infringió las condiciones que, para ejercer sus funciones, clarifica el Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, que exhorta a la autoridad a quien se dirige: *... sirviendo a su comunidad y protegiendo a todas las personas contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su profesión...*<sup>6</sup>

Dispositivo jurídico que en su artículo 2 abunda, en el desempeño de las tareas encomendadas a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, respetarán y protegerán la dignidad humana y mantendrán y defenderán los derechos humanos de todas las personas sin distinción ni condición alguna.

Con base en la normatividad enunciada y las afirmaciones expresadas por la servidor público **Natalia Flores Guzmán**, en el caso que nos ocupó, es de concluirse que la Representación Social, omitió el inicio de una investigación efectiva y oportuna en favor de la víctima del delito, como consecuencia de la conducta omisa e indiferente, se propició dilación en la procuración de justicia, todo ello en perjuicio de **VEAR**.

**b)** Tras el menoscabo a su patrimonio, para este Organismo no fue cuestión menor la situación de vulnerabilidad en la que se colocó a la agraviada **VEAR**, quien durante su entrevista por personal de esta Comisión, externo:

*... ese día tuve que irme a hacer unos estudios... la cita para los análisis era... a las 6 de la mañana... al regresar... un señor... me dice... estaban sacando sus cosas... vimos que las chapas de la casa ya estaban abiertas... me robaron... mi estufa, mis tanques de gas, mis hornos con los que trabajo... mi cama, la mesa, es más hasta trastes, ollas, platos... tuve que volver a rentar, a reiniciar... la ropa*

---

<sup>6</sup> Organización de las Naciones Unidas (ONU). 17 de diciembre de 1979.

*que traemos pues es la que nos regalan, además mis papeles y todo se quedó ahí adentro de la casa, tuve un daño emocional muy fuerte... también a mi hija, a raíz de esto tampoco ya no pudo ir a la escuela porque todas sus cosas se quedaron en la casa... lo que queremos son nuestras cosas para trabajar.*

Aunado a la indolencia mostrada por la autoridad persecutora de delitos, se advirtieron rasgos de *sima*, decaimiento, dolor y decepción que afectaron ostensiblemente la integridad personal de la ofendida; como pudo concluirse mediante evaluación psicológica aplicada por personal de esta Defensoría de Habitantes.

En concordancia, la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder,<sup>7</sup> integra en su contenido diversas precisiones relacionadas con las víctimas del delito, de manera general atribuye el término '**víctima**' a toda persona que haya sufrido daños o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, definición asentada en su correlativo número 1.

Además, dicho instrumento normativo internacional otorga un trato preferencial para las víctimas a quienes se atenderá con respeto a su dignidad y les reconoce el derecho de acceso a los mecanismos de justicia; ofrece también, la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes que se encargarán de sustanciar los procedimientos judiciales y administrativos que satisfagan sus necesidades:

*6. Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas:*

*a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas... cuando hayan solicitado esa información;*

*b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses... de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente...*

En términos análogos, es atendible el criterio que concede a favor de la víctima los Principios y Directrices Básicos Sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones,<sup>8</sup> al indicar:

***V. Víctimas de violaciones manifiestas...***

*8... se entenderá por víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales,*

---

<sup>7</sup> Organización de las Naciones Unidas (ONU). 29 de noviembre de 1985.

<sup>8</sup> Organización de las Naciones Unidas (ONU). 16 de diciembre de 2005.

como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación manifiesta de las normas...

#### **VI. Tratamiento de las víctimas**

10. Las víctimas deben ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos...

#### **VII. Derecho de las víctimas a disponer de recursos**

11. Entre los recursos contra las violaciones manifiestas... figuran los siguientes derechos de la víctima, conforme a lo previsto en el derecho internacional:

a) Acceso igual y efectivo a la justicia;

...

En observancia, la normativa local representada por la Ley General de Víctimas,<sup>9</sup> retoma los conceptos fundamentales al decretar:

### **CAPÍTULO III**

#### **MEDIDAS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA EN MATERIA DE PROCURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

**Artículo 60.** Las medidas de atención y asistencia en materia de procuración y administración de justicia serán permanentes y comprenden, como mínimo:

*I. La asistencia a la víctima durante cualquier procedimiento administrativo relacionado con su condición de víctima;*

*II. La asistencia a la víctima en el proceso penal durante la etapa de investigación;*

*III. La asistencia a la víctima durante el juicio;*

*IV. La asistencia a la víctima durante la etapa posterior al juicio.*

*Estas medidas se brindarán a la víctima con independencia de la representación legal y asesoría que dé a la víctima el Asesor Jurídico.*

...

### **CAPÍTULO V**

#### **MEDIDAS DE NO REPETICIÓN**

**Artículo 74.** Las medidas de no repetición son aquéllas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Estas consistirán en las siguientes:

...

*II. La garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a las normas nacionales e internacionales relativas a la competencia, independencia e imparcialidad de las autoridades judiciales y a las garantías del debido proceso;*

...

*VIII. La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y la capacitación en esta materia de*

---

<sup>9</sup> Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013.

*los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad;*

*IX. La promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos y de protección a los derechos humanos, por los funcionarios públicos...*

#### **CAPÍTULO V DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

**Artículo 120.** *Todos los servidores públicos, desde el primer momento en que tengan contacto con la víctima... tendrán los siguientes deberes:*

...

*III. Garantizar que se respeten y apliquen las normas e instrumentos internacionales de derechos humanos;*

*IV. Tratar a la víctima con humanidad y respeto a su dignidad y sus derechos humanos;*

*VII. Brindar a la víctima orientación e información clara, precisa y accesible sobre sus derechos, garantías y recursos, así como sobre los mecanismos, acciones y procedimientos que se establecen o reconocen en la presente Ley;*

*IX. No obstaculizar ni condicionar el acceso de la víctima a la justicia y la verdad, así como a los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos por esta Ley;*

...

En este entendido, y una vez acreditados los hechos violatorios a derechos humanos, esta Defensoría de Habitantes consideró necesaria la implementación de medidas de asistencia y atención que permitieran a **VEAR**, hacer efectivo su derecho de acceso a la justicia y que compensaran el agravio del que fue objeto, como a continuación se desglosa:

**b1)** De las constancias que integran el expediente motivado por los hechos en estudio, se desprendió que en el Centro de Atención Ciudadana de El Oro, se encuentra substanciándose la carpeta de investigación 362850830004415 por el delito de robo, donde es víctima la agraviada; por ello, con fundamento en lo estipulado por el artículo 60 fracciones II, III y IV de la Ley General de Víctimas, es necesario se brinde puntual asistencia a la víctima en el tiempo de investigación, así como durante el juicio, y en su caso, en la etapa posterior al juicio.

**b2)** Asimismo, es del conocimiento de esta Comisión la existencia de la carpeta de investigación **362850830004415**, radicada en la Mesa Primera de la Fiscalía Especial de Delitos Cometidos por Servidores Públicos de esa Institución Procuradora de Justicia, por lo que, una vez que su origen se encuentra estrechamente vinculado con los hechos violatorios a derechos humanos que nos ocuparon, se hace ineludible que el titular de la citada mesa de trámite, en ejercicio legal de sus funciones, garantice a la víctima del delito su inquebrantable derecho a la procuración de justicia, previo procedimiento a que haya lugar.

**b3)** Relativo al expediente **IGISPEM/DH/IP/2269/2015**, radicado en la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México, con fundamento en lo señalado por el artículo 60 fracción I de la citada Ley General de Víctimas, es preciso su puntual seguimiento, con el objeto de contribuir, y atender las requisiciones que ese Organismo Público demande a la Institución Procuradora de Justicia de la entidad, durante su investigación.

**b4)** Como medida de no repetición, a través del instrumento administrativo idóneo, es imprescindible que el personal operativo adscrito al Centro de Atención Ciudadana de El Oro, incluyendo a la licenciada **Natalia Flores Guzmán**, no obstante de su cambio de adscripción, ajusten su actuación a los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, confidencialidad, lealtad, responsabilidad, transparencia, imparcialidad y respeto a los derechos humanos.

Tal como lo establece el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, en armonía con lo dispuesto por el numeral 74 fracción II de la Ley General de Víctimas.

Reiterándose que la inobservancia dará lugar a responsabilidades administrativas, penales, laborales y las que resulten aplicables.

**b5)** Finalmente, debido a la delicada naturaleza de la encomienda, se hace necesaria la constante capacitación de los servidores públicos encargados de hacer cumplir la ley; en la inteligencia de que se les dote de conocimientos y aptitudes suficientes, que les permitan desempeñar el cargo con precisión, según lo prescrito por los códigos de conducta, normas éticas y la normatividad internacional en derechos humanos.

Lo anterior tiene su fundamento en el artículo 74 fracciones VIII y IX de la aludida Ley General de Víctimas, y la normatividad nacional e internacional en materia de Derechos Humanos.

**c)** Las ponderaciones, actuaciones y elementos reunidos por esta Defensoría de Habitantes, permitieron afirmar que la servidora pública **Natalia Flores Guzmán**, agente del Ministerio Público, en ejercicio de sus obligaciones, pudieron transgredir lo dispuesto en los artículos 42 fracciones I, VI, y XXII, así como 43 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, al omitir cumplir con la máxima diligencia el servicio público encomendado, en franca violación al derecho de acceso a la justicia, en agravio de **VEAR**.

Por consiguiente, corresponderá a la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México, perfeccionar las evidencias y medios de convicción contenidos en este documento de Recomendación, para que adminiculados y concatenados con los datos de prueba que se allegue, cuente con

los medios objetivos que sustenten fehacientemente la resolución del expediente **IGISPEM/DH/IP/2269/2015**.

Aunado a lo anterior, la responsabilidad penal atribuida a la servidora pública **Natalia Flores Guzmán**, es investigada por el Representante Social adscrito a la Mesa Primera de la Fiscalía Especial de Delitos Cometidos por Servidores Públicos de esa Institución Procuradora de Justicia, quien en ejercicio de sus atribuciones legales y previa investigación que considere pertinente, determinará la indagatoria **362850830004415**.

Indudablemente, el cumplimiento de la Ley es condición *sine qua non* para el fortalecimiento del Estado de Derecho; luego entonces, los actos y omisiones evidenciados en el caso que nos ocupa, no pueden ser consentidos ni tolerados, toda vez que al distanciarse de la norma jurídica, también se apartaron de su objetivo, que es la exacta aplicación de los preceptos de justicia bajo parámetros de ineludible observancia, como lo son: responsabilidad y legalidad.

Por todo lo expuesto, este Organismo, respetuosamente, formuló al Procurador General de Justicia del Estado de México, las siguientes:

### **RECOMENDACIONES**

**PRIMERA.** Ordenara al agente del Ministerio Público adscrito al Centro de Atención Ciudadana de El Oro, Estado de México, emprender las diligencias necesarias para que a la brevedad integre y determine conforme a la ley, la carpeta de investigación **362850830004415**, iniciada por el ilícito de robo en agravio de **VEAR**, y en su caso, ejercite acción penal ante el órgano jurisdiccional, debiendo solicitar la reparación del daño que a favor de la víctima proceda. Para lo cual, debe hacer llegar a esta Comisión los medios de prueba que así lo acrediten.

**SEGUNDA.** Con absoluto respeto a la autonomía del órgano persecutor de delitos, ordenara a quien corresponda se remitiera la copia certificada de la Recomendación, que se anexó, al titular de la Mesa Primera de la Fiscalía Especializada en Delitos cometidos por Servidores Públicos de esa Institución Procuradora de Justicia, a efecto de que sean consideradas las evidencias, precisiones y ponderaciones de la misma, que adminiculadas y concatenadas con los medios o datos de prueba que se allegue, se determine y en su oportunidad se judicialice la carpeta de investigación **362850830004415**.

**TERCERA.** Como medida de atención y asistencia considerada en el inciso **b3)** girara sus instrucciones a quien corresponda a efecto de solicitar por escrito al titular de la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México, que la copia certificada de la Recomendación, que se anexó, sea agregada al expediente **IGISPEM/DH/IP/2296/2015**, debiendo además, aportar puntualmente los elementos que ese Organismo Público le demande en la integración de su

investigación; hecho que sea, se sirviera allegar a esta Comisión las constancias relativas a la resolución y, en su caso, la sanción que se imponga al o los responsables.

**CUARTA.** Como medida de no repetición, con base en lo preceptuado por la Ley General de Víctimas, específicamente en su artículo 74 fracción IX, mediante el instrumento administrativo que considerara idóneo, instruyera al personal operativo adscrito al Centro de Atención Ciudadana de El Oro, México; con inclusión de la licenciada **Natalia Flores Guzmán**; ajusten su actuación a los principios rectores que distinguen a esa Procuraduría de Justicia, al Código de Ética de esa Institución, así como al Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley.

Con la advertencia de que su inobservancia dará lugar a responsabilidades administrativas, penales, laborales y las que resulten aplicables. Para lo cual, deberá distribuir a los servidores públicos copias de los citados instrumentos normativos; debiendo allegar a esta Defensoría de Habitantes las documentales que acrediten su cumplimiento.

**QUINTA.** Como medida de no repetición, en acato a lo dispuesto por el artículo 74 fracción VIII de la Ley General de Víctimas, ordenara por escrito a quien corresponda se implementaran cursos de capacitación y actualización en materia de derechos humanos, así como del marco jurídico que rige la actuación de los servidores públicos adscritos al Centro de Atención Ciudadana de El Oro, Estado de México; actividad en la que deberá participar la licenciada **Natalia Flores Guzmán**, con independencia de su adscripción laboral.

Lo anterior, con el objeto de cristalizar el respeto a los principios de legalidad y seguridad jurídica, así como las funciones y responsabilidades de los agentes encargados de hacer cumplir la ley, a fin de evitar que en lo futuro se repitan conductas como las que dieron origen a la presente Recomendación; para lo cual esta Comisión le ofreció su más amplia colaboración.