

## RECOMENDACIONES

León, Guanajuato; a los 22 veintidós días del mes de octubre del año 2018 dos mil dieciocho.

**V I S T O** para resolver el expediente número **115/18-B**, relativo a la queja interpuesta por **XXXXX**, respecto de actos cometidos en su agravio, mismos que estima violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye a personal de la **PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO**.

### SUMARIO

El quejoso se dolió de la actuación de la encargada del módulo VI de atención del Ministerio Público, por pretender que le firmara solicitud de procedimiento conciliatorio, señalándole que no era su deseo apegarse al mismo, además de condicionarle la atención del médico legista a cambio de firmar su atención para dicho procedimiento.

## CASO CONCRETO

### Violación al Derecho a la Seguridad Jurídica

La parte lesa se dolió de la actuación de la encargada del módulo VI de atención del Ministerio Público, por pretender que le firmara solicitud de procedimiento conciliatorio, cuando él le insistió en que no era su deseo apegarse al mismo, además de condicionarle la atención del médico legista a cambio de firmar su atención para dicho procedimiento.

Asimismo, el quejoso al conocer del informe rendido por la autoridad señalada como responsable, mencionó que al presentarse en las instalaciones ministeriales, le aludió a la encargada del módulo que no quería dialogar con la inculpada, y ante la pregunta de la encargada del módulo si ya habían acudido a ver un médico particular, le comentó que primero fueron ahí, para que los pasara con el médico legista y revisara las agresiones que todavía estaban marcadas.

Incluso le aclaró a la encargada del módulo que no iba para que le aconsejara, sino para levantar denuncia, y que al darle a firmar las hojas, él leyó algo de un dialogo, preguntó de que era, y la encargada le dijo que era para que platicara con la inculpada, por lo que le volvió a reiterar que no quería hacerlo y ante la insistencia para firmar las hojas, el quejoso, mejor optó por retirarse.

En abono al dicho de quien se duele, obra el testimonio de T1, quien estuvo en el momento de estar presentando la denuncia, confirmó que a su papá, el ahora quejoso, le dieron a firmar unas hojas y que su progenitor le dijo a quién lo atendía que no quería dialogo, pues señaló:

*“No recuerdo el día exacto, pero recuerdo que entre las seis horas de la tarde, llegamos mi padre XXXX y yo al módulo de las agencias del ministerio público, no recuerdo el número del módulo, nos atendió una mujer de la cual desconozco su nombre, nos empezó a preguntar que a qué nos podía ayudar y mi papá empezó a explicar lo que había pasado en la escuela, no me acuerdo si mi papá fue a poner una demanda y empezó a apuntar la que nos estaba atendiendo y ya no me acuerdo lo que paso después, ya cuando la señora había sacado las copias le da a mi papá varias copias para que firmara y en eso cuando mi papá estaba firmando una hoja, mi papá se alcanzó a ver dónde decía que del dialogo y las otras cosas no me acuerdo, cuando mi papá le dijo que no quería dialogar la señora empezó a decirle a mi papá que ella le había preguntado que si le podía mandar hablar y mi papá había dicho que si pero que no le dijo para qué, y ya no recuerdo qué más ocurrió”.*

De frente a la imputación, la Delegada del Ministerio Público María Teresa Ramírez Hernández, Coordinadora de los Módulos de Atención Primaria Región B, informó que fue la orientadora Luz María del Ángel Torres, quien atendió a la parte quejosa, misma que le reportó que el doliente no deseaba agotar procedimiento de mediación, firmando únicamente la denuncia y se retiró, por lo que no le entregó el oficio al médico legista, pues señaló:

*“...Por lo anterior le informo que la orientadora que atendió a la persona en mención fue la Licenciada LUZ MARIA DEL ANGEL TORRES, Orientadora del Módulo 6 y una vez que me entrevisté con ella me informó que respecto a los hechos denunciados por el señor XXXXX se inició la Carpeta de Investigación número XXX/2018 la cual se radicó a la Agencia de Tramitación Común número 7, sin embargo antes de terminar la diligencia el señor XXXXX por voluntad propia se **retiró firmando solamente la denuncia**, incluso antes de retirarse se le hizo del conocimiento que era necesario recibiera y firmara el oficio para que acudiera al médico legista, pero no fue su deseo hacerlo, por lo que no fue posible entregarle el oficio para que fuera revisado por el médico y tampoco la papeleta con los datos de la investigación los cuales se entregan al finalizar la diligencia, y **no fue su deseo agotar el procedimiento de mediación y conciliación**, retirándose del módulo de atención. Así mismo se hace de su conocimiento que dicho expediente ya fue remitido a la Agencia de Tramitación Común número 7, en donde se llevara a cabo su tramitación. Siendo esto todo lo que yo puedo referir al respecto en virtud de que no fui testigo de los mismos.*

Al respecto, la orientadora de módulos de atención de ministerio público, Luz María del Ángel Torres, indicó que el quejoso solicitó presentar denuncia por lesiones en su agravio, a lo que ella le explicó sobre el procedimiento de mediación y conciliación, y que éste solicitó que la inculpada fuera citada, pero al momento de firmar, se negó a rubricar el formato de mecanismo alternativo y se retiró, pero volvió a los pocos minutos porque quería la revisión médica, entonces le pidió que firmara los comprobantes de querrela y el acuse, por lo que él se negó a firmar y se retiró.

Aludiendo que no pudo concluir la atención por la falta de interés del doliente para permanecer en la gestión del trámite, pues señaló:

*“...Afirmó, que atendí en la fecha y hora de mención en su oficio, a la persona de nombre XXXXX quien tras mencionar del motivo de su comparecencia, solicito se le recabara denuncia, ante ello se narró cronológicamente a voz del usuario, los hechos constitutivos del delito de lesiones cometido en su agravio, y ante ello de manera inicial al trámite de recepción de querrela, se le brindo la asesoría jurídica al respecto de su problemática y se le explicó del Procedimiento de Mediación y Conciliación Penal, como mecanismo alternativo para solución de controversias, y tras previa información...” “...manifestó entender al respecto de su tramitación y solicito que la inculpada fuera citada, de igual manera se le indicó la necesidad de la revisión médica por parte del médico legista de esta Sub Procuraduría de Justicia, y otorgó su consentimiento; realizado el trámite y requerido de sus datos generales, se registró la carpeta de investigación de número XXX/2018 turnada a la agencia VII de investigación de tramitación Común, y dado que **el querellante solicitó que la señora inculpada fuera citada para dialogar con ella, inclusive el mismo, designó la fecha y hora para la celebración de esa audiencia, con plena voluntad; así, terminado el trámite en el sistema de gestión, se le solicito firmara las diligencias relativas a la presentación de su querrela, entre ellas comprendidos la Derivación a mecanismo alternativo además del oficio de solicitud de Ministerio Público para la revisión médica del querellante; firmando el usuario en el orden de su presentación, el formato de lectura de derechos y denuncia o querrela, más al revisar el usuario el formato de Mecanismo alternativo aludido, indicó no estar de acuerdo en que la inculpada fuera requerida para platicar, sin preguntarle de parte de la suscrita ni él especificar el porqué, pero al mencionarle que de manera inicial fue el trámite que él mismo me solicito previo conocimiento de su contenido y alcance legal, el usuario indicó que ya no firmaría nada y se retiró apresurado de mi área de atención, sin embargo a los pocos segundo regresó y solicito molesto que le entregara su oficio de revisión médica, y le pedí que me firmará el acuse de ese oficio, pero el usuario reiteró que no firmaría nada más, y le comenté que estaba pendiente por firmar su comprobante de querrela en donde obran datos del expediente registrado, pero el mismo indicó que no firmaría ningún otro documento y se retiró apresurado y ya no espero a recibir nada; y ya sólo canalice el expediente a la agencia para su trámite. Por lo expresado en su segundo punto, le informo que en ningún momento negué al usuario el servicio de revisión médica, simplemente no espero a concluir el trámite para recibir su oficio médico ni su comprobante de querrela radicada. Ante ello me vi imposibilitada a concluir el trámite con la atención al usuario ya sin su presencia. “...el usuario si tenía certeza de la recepción de su querrela, tan es así que incluso firmo los formato de lectura de derechos y formato de denuncia, el usuario después de dar lectura integra y en voz baja a su contenido, para posteriormente, estampar ante la presencia de su servidora, de su puño y letra su firma sobre la línea en que obra su nombre, para seguido a ello manifestar sólo premura por retirarse ya sin atender mi solicitud para continuar firmando el trámite que le realizaba; y toda vez que reitero que primero dio lectura a lo que se le entregó antes de firmar; e incluso le pido a Usted, considere de la manera más atenta, lo que vierte ante su presencia el usuario precisamente en los puntos 2 dos y 3 tres del oficio de referencia. El hecho de no entregar la papeleta de control en que obra el número de expediente radicado y sus datos generales, obedeció reitero, a que me vi imposibilitada ante su retiro voluntario, con premura y para la suscrita me resultó imprevisto y no concluí la atención a él brindada a falta de su interés por permanecer en la gestión del trámite.***”

En esta tesitura, resulta evidente, que XXXXX solicitó el servicio del Ministerio Público para presentar denuncia o querrela por agresiones en su agravio, aclarando que no era su deseo llevar a cabo un procedimiento de conciliación, tal como se desprende del testimonio de T1, así como del informe de la Delegada del Ministerio Público María Teresa Ramírez Hernández, Coordinadora de los Módulos de Atención Primaria Región B, al haber informado que la orientadora Luz María del Ángel Torres, le reportó que el doliente XXXXX se retiró firmando solamente la denuncia, sin firmar el resto de los documentos, como lo fue el oficio para que acudiera con el médico legista.

En razón a lo anterior, es importancia señalar la molestia del de la queja al retirarse del lugar, pues la orientadora Luz María del Ángel Torres, refiere que al iniciar el trámite de recepción de querrela, se le brindó la asesoría jurídica respecto de su problemática y se le explicó del Procedimiento de Mediación y Conciliación Penal, como mecanismo alternativo para solución de controversias, y tras previa información, manifestó entender al respecto y solicitó que la inculpada fuera citada y designó la fecha y hora para la celebración de esa audiencia;

Sin embargo, consta dentro del sumario que se le concedió el trámite a la querrela correspondiente, atentos a las constancias de carpeta de investigación XXX/2018, que revela la firma de XXXXX en el acta de lectura de derechos de la víctima, así como en la querrela en la que solicita la atención del médico legista.

Lo que permite dar por sentado el punto de queja, en cuanto a que XXXXX, le informó no ser su deseo realizar trámite de conciliación, no obstante se pretendió recabar sus firmas para tal efecto, lo que generó su molestia, a más de no haberle canalizado al médico legista pese a su solicitud expresa, luego de que se negó a firmar la solicitud de conciliación.

*Ergo*, salta a la vista que el servicio brindado por parte de la orientadora Luz María del Ángel Torres al ahora quejoso no brindó un servicio ágil, oportuno, eficiente y de alta calidad al entonces usuario, pues no logró canalizarle ante el médico legista en seguimiento inmediato a las agresiones que denunció en su agravio, evitando entender que no era deseo realizar un trámite de conciliación, por lo que no cabía llevarlo a cabo de manera forzada para quien solicitaba la atención de recepción de denuncia.

Actuación de parte de la autoridad ministerial que no resultó acorde a lo establecido en el Acuerdo XXX/XXX por el que se establecen políticas generales de servicio de primer contacto ciudadano y se constituyen los módulos de atención primaria de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Guanajuato:

*Artículo 4. Son políticas generales de servicio de primer contacto ciudadano las siguientes:*

*I. Brindar un servicio ágil, oportuno, eficiente y de alta calidad al Usuario, basado en los principios de distribución especializada y equitativa de las funciones;*

*II. Otorgar atención personalizada al Usuario durante todo el proceso de servicio, mediante una actitud cálida y sensible, que se base en el respeto y la solidaridad con el Usuario;*

*III. Prestar el servicio de manera profesional, cordial y respetuosa, aplicando en todo momento los valores institucionales y observando, promoviendo y protegiendo los derechos humanos del Usuario;*

*IV. Recibir las denuncias o querellas que por competencia correspondan, al minuto del arribo del Usuario, salvo causa justificada;*

*...*

*X. Escuchar con atención la problemática planteada por el Usuario y, en caso de ser necesario, iniciar entrevistas para determinar con exactitud el tipo de servicio solicitado;*

*XI. Explicar al Usuario los beneficios y ventajas de los mecanismos alternativos de solución de controversias penales y, en caso de así requerirlo, canalizarlo personalmente, cuando sea posible, ante el personal de mediación y conciliación, para dar trámite a su asunto..."*

Considerando, que el doliente se retiró del módulo de orientación del Ministerio Público, por las diferencias que tuvo con la orientadora del mismo, es claro que no firmó la documentación relativa al procedimiento de conciliación que se pretendía efectuar entre las partes, y como lo dice la misma licenciada Luz María del Ángel Torres en su informe, firmó el formato de lectura de sus derechos y denuncia o querrela, más al revisar el usuario el formato de Mecanismo alternativo aludido, indicó no estar de acuerdo en que la inculpada fuera requerida para platicar, le mencionó que al inicio del trámite él mismo lo solicitó, el quejoso indicó que ya no firmaría nada y se retiró, ante tal situación, es evidente que se le condicionó la presentación al médico legista a cambio de efectuar el procedimiento de conciliación.

De tal forma, ante las consideraciones de hecho y de derecho, se tiene por probada la Violación al derecho a la seguridad jurídica dolida por XXXXX, atribuida a la orientadora de módulos de atención de ministerio público, Luz María del Ángel Torres, derivado de lo cual este organismo emite juicio de reproche a la servidora pública señalada como responsable.

En mérito de lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente emitir las siguientes:

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Recomendación al Procurador General de Justicia en el Estado de Guanajuato**, Maestro **Carlos Zamarripa Aguirre**, para que instruya el inicio de procedimiento disciplinario en contra por la actuación de la orientadora de módulos de atención de ministerio público, región B, **Luz María del Ángel Torres**, respecto de la dolencia esgrimida por **XXXXX**, que hizo consistir en **Violación al derecho de seguridad jurídica**, lo anterior de conformidad con los argumentos expuestos en el caso concreto de la presente resolución.

**SEGUNDA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, recomienda al **Procurador General de Justicia en el Estado de Guanajuato**, Maestro **Carlos Zamarripa Aguirre**, realice las gestiones

necesarias para que el personal integrante de los Módulos de Atención Primaria de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Guanajuato, Región B, reciban capacitación sobre el derecho de los usuarios de primer contacto con respeto a la normativa que regula su actuación, y observancia al respeto de los derechos humanos.

La autoridad se servirá informar a este Organismo, si acepta las presentes Recomendaciones en el término de 5 cinco días hábiles posteriores a su notificación y; en su caso, dentro de los 15 quince días naturales, aportará las pruebas de su debido y total cumplimiento.

Notifíquese a las partes.

Así lo resolvió y firmó el licenciado **José Raúl Montero de Alba**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

**L. JRMA\* L. LAEO\* L. SEG\***