

RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a 1 uno de octubre de 2025 dos mil veinticinco.

V I S T O para resolver el expediente **0458/2024**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**; en contra de personas servidoras públicas adscritas al Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo del municipio de Celaya, Guanajuato.

En términos de lo previsto en los artículos 5 fracción VIII y 57 de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, esta resolución se dirige a la persona titular de la Coordinación del Centro de Comunicación, Cómputo, Control y Comando de Celaya, Guanajuato, en su carácter de superior jerárquica de la persona servidora pública responsable, con fundamento en los artículos 229, y 230 fracción VIII del Reglamento de Administración para el Municipio de Celaya, Guanajuato; así como 15 fracciones V y X del Reglamento Interno de la Coordinación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Municipio de Celaya, Guanajuato.

SUMARIO

La quejosa expuso que hizo tres reportes al 911; sin embargo, no les dieron atención.¹

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

En la presente resolución, se utilizan acrónimos y abreviaturas para hacer referencia a diversas instituciones, organismos públicos, normatividad y personas, siendo las siguientes:

Institución - Organismo público – Normatividad- Persona	Abreviatura - Acrónimo
Corte Interamericana de Derechos Humanos.	Corte IDH
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	PRODHEG
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Constitución General
Constitución Política para el Estado de Guanajuato.	Constitución para Guanajuato
Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato.	Ley de Derechos Humanos
Reglamento Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	Reglamento Interno de la PRODHEG
Encargado de Despacho de la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato.	Encargado-DGPM
Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de Celaya, Guanajuato.	C4
Policía(s) Municipal(es) adscrito(s) a la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato.	PM
Persona operadora telefónica adscrita al C4.	Operadora(s)-C4

ANTECEDENTES

[...]

¹ Debe mencionarse que la totalidad de los puntos de queja señalados por la quejosa se exponen y analizan de forma exhaustiva en la consideración cuarta de esta resolución.



CONSIDERACIONES

[...]

CUARTA. Caso concreto.

Toda vez que la quejosa se reconoció como una persona con discapacidad psicosocial;² esta PRODHEG tomó en cuenta dicha circunstancia al valorar las constancias que obran en el expediente, aplicando un enfoque diferenciado que permitiera identificar posibles situaciones de desventaja o barreras en el acceso a la justicia, conforme al Protocolo.

Así, la quejosa expuso que el 6 seis de abril de 2024 dos mil veinticuatro, marcó en tres ocasiones al 911 para reportar que sus vecinos se encontraban tomando bebidas alcohólicas en la vía pública y la insultaron; señaló que la operadora-C4 únicamente le dio el número de folio "XXXXX", sin embargo, no atendió su reporte.³

Por su parte, el Encargado-DGPM y la persona titular del C4, en el informe que rindieron a esta PRODHEG, expusieron que se recibió la llamada de la quejosa, quien solicitó fuera de forma anónima, a las 03:56 tres horas con cincuenta y seis minutos; a su reporte se le asignó el número de folio "XXXXX", y fue atendido por los PM XXXXX y XXXXX, quienes no vieron a ninguna persona "consumiendo bebidas alcohólicas o escandalizando la vía pública", pero aun así realizaron "recorridos de prevención" en el lugar reportado.⁴

Al respecto, se encuentra en el expediente un documento denominado "*descriptivo de llamada*", con número de folio "XXXXX", del cual se desprende que, a las 03:56 tres horas con cincuenta y seis minutos, la operadora-C4 XXXXX recibió la llamada de un "anónimo",⁵ asentó su domicilio y describió: "[...] reporta que están sus vecinos consumiendo bebidas alcohólicas en la vía pública, e indica que están diciendo palabras altisonantes, pide pase unidad a verificar [...] se asignó la corporación policía [...]".⁶

En el mismo documento, se indicó que, a las 04:13 cuatro horas con trece minutos, la operadora-C4 XXXXX, registró en el apartado "*observaciones y sus tiempos*": "*el incidente ha sido cerrado para las corporaciones policía [...]*"; y en el apartado "*Nota Cierre*", registró: "[...] XXXXX (PM): en atención a este reporte arribamos al lugar indicado por cabina de C4, siendo negativo de visualizar a personas consumiendo bebidas alcohólicas o escandalizando en vía pública, se realiza un recorrido en las calles aledañas para posible localización de las personas con resultados negativos, nos retiramos del lugar sin novedad [...]".⁷

Además, en el apartado "*observaciones y sus tiempos*", se asentó que a las 05:11 cinco horas con once minutos, la operadora-C4 Fernanda Guadalupe Luis Serrano recibió una llamada, la cual registró: "*Llamada recurrente. Motivo: llamada duplicada. Observaciones [...]*".⁸

² Lo anterior se corroboró con la comparecencia de la quejosa ante personal de esta PRODHEG (foja 2 reverso), así como con copia simple de una "CONSTANCIA DE DISCAPACIDAD" expedida por la Dirección General de Rehabilitación, del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, en la cual se asentó en el apartado denominado "FUNCIONAMIENTO Y DISCAPACIDAD": el diagnóstico siguiente: "Trastorno mixto ansioso-depresivo" (fojas 79 y 80).

³ Foja 3.

⁴ Foja 17.

⁵ Si bien es cierto que al tener a la vista el informe de la autoridad, la quejosa señaló haber proporcionado su nombre; no obra en el expediente prueba alguna con la que se acredite su dicho.

⁶ Obra en copia simple. Foja 19.

⁷ Foja 20.

⁸ Foja 20.

Bajo ese contexto, del “*descriptivo de llamada*”, se desprende que la quejosa llamó en dos ocasiones al 911; siendo la primera de ella a las 03:56 tres horas con cincuenta y seis minutos, y la segunda a las 05:11 cinco horas con once minutos.

En cuanto al primer reporte, los PM XXXXX y XXXXX ante personal de esta PRODHG, expusieron que atendieron el reporte alrededor de las 04:00 cuatro horas; no observaron nada de lo reportado, y no pudieron informar nada a la quejosa, pues el reporte fue anónimo; que continuaron recorriendo el lugar por algunos minutos, haciendo sonar la torreta de la patrulla para evidenciar su presencia; sin que se presentara ninguna novedad.⁹

Así, con el “*descriptivo de llamada*”,¹⁰ y las declaraciones de los PM, se constató que la primer llamada que hizo la quejosa al 911¹¹ fue atendida, registrándose su cierre por haber sido negativo el hecho.¹²

Respecto a la segunda llamada de la quejosa, a las 05:11 cinco horas con once minutos, del “*descriptivo de llamada*”¹³ se desprende que ésta fue atendida por la operadora-C4 Fernanda Guadalupe Luis Serrano, quien la registró únicamente como “*llamada recurrente*”.¹⁴

Al respecto, ante personal de esta PRODHG, la operadora-C4 Fernanda Guadalupe Luis Serrano señaló: “yo recibí una llamada al Sistema de Emergencia al 911, a las 05:11 horas, indicándome la reportante que previamente había solicitado el apoyo de una unidad, yo le pido [...] el folio que se le proporcionó, [...] siendo el XXXXX, [...] verifico su reporte y me aparece como activo, esto quiere decir que aún no se había atendido o no se capturaba la información de atención. Por lo que establezco en sistema que es una llamada recurrente [...]”.¹⁵

De lo anterior, se advierte que la operadora-C4 Fernanda Guadalupe Luis Serrano, después de que recibió la llamada de la quejosa, no despachó y canalizó el incidente (reporte) a la corporación competente para su atención,¹⁶ pues únicamente lo registró como “*recurrente*”; aún y cuando el primer reporte se registró como cerrado a las 04:13 cuatro horas con trece minutos.

⁹ Obran las comparecencias ante personal de esta PRODHG de ambos PM. Fojas 31 reverso y 62 reverso.

¹⁰ Se advierte que el reporte de folio “XXXXX” fue realizado por una persona “*anónima*” que indicó que sus vecinos se encontraban tomando bebidas alcohólicas en la vía pública y diciendo palabras altisonantes, descripción que coincide con el relato de la quejosa; asimismo, es de mencionarse que el domicilio proporcionado por la quejosa ante personal de esta PRODHG, coincide con el domicilio indicado en el “*descriptivo de llamada*”, por lo que se infiere que dicho folio se generó en atención a la llamada de la quejosa al 911.

¹¹ Llamada que recibió la operadora-C4 XXXXX a las 03:56 tres horas con cincuenta y seis minutos, por la cual generó el folio de reporte “XXXXX”. Foja 19.

¹² Cierre que registró la operadora-C4 XXXXX. Foja 20.

¹³ Se advierte que el reporte de folio “XXXXX” fue realizado por una persona “*anónima*” que indicó que sus vecinos se encontraban tomando bebidas alcohólicas en la vía pública y diciendo palabras altisonantes, descripción que coincide con el relato de la quejosa; asimismo, es de mencionarse que el domicilio proporcionado por la quejosa ante personal de esta PRODHG, coincide con el domicilio indicado en el “*descriptivo de llamada*”, por lo que se infiere que dicho folio se generó en atención a la llamada de la quejosa al 911.

¹⁴ Foja 20.

¹⁵ Foja 66 reverso.

¹⁶ Ello, de conformidad con los artículos 5 fracción VI y 14 fracción II del Reglamento Interno de la Coordinación del C4, el cual establece: “Artículo 5. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por: [...] VI. **Operador Telefónico:** Persona encargada de la recepción de llamadas de emergencia que obtiene la información necesaria para identificar el tipo de incidente con la finalidad de asignar el despacho que atienda de forma correcta la emergencia”; “Artículo 14. Son atribuciones del C4, las siguientes: [...] II. Despachar y canalizar oportunamente los llamados de emergencia a las diversas dependencias municipales e instituciones integradas al servicio de atención de emergencias”; en concordancia con la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 911, que en el punto 10.3.2.2 establece: “El agente telefónico en turno debe: [...] II. Responder la llamada del usuario e identificar si es un nuevo incidente o un incidente repetido. [...] IV. Realizar el protocolo general de recepción de llamada, que servirá para obtener la localización geográfica del lugar”, y en el punto 10.3.2.3 señala: “El operador telefónico al determinar la naturaleza del incidente, inmediatamente el departamento de despacho canalizará la emergencia [...]”. Página 87.

Consultables en: <https://normatividadestatalmunicipal.guanajuato.gob.mx/reglamentacion.php> y <https://www.gob.mx/911/documentos/norma-tecnica-para-la-estandarizacion-de-los-servicios-de-llamadas-de-emergencia-a-traves-del-numero-unico-armonizado-9-1-1>

Por lo expuesto, la operadora-C4 Fernanda Guadalupe Luis Serrano, omitió salvaguardar el derecho humano a la seguridad jurídica de la quejosa; incumpliendo con lo establecido en los artículos 1 párrafo tercero de la Constitución General;¹⁷ y 14 del Reglamento Interno de la C4.¹⁸

QUINTA. Responsabilidades.

Conforme a lo señalado en la presente resolución, Fernanda Guadalupe Luis Serrano operadora-C4, omitió salvaguardar el derecho humano a la seguridad jurídica de XXXXX.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 párrafos primero y cuarto, y 109 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, se reconoce el carácter de víctima directa a XXXXX, por lo que la PRODHG girará oficio a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para proceder a su ingreso al Registro Estatal de Víctimas del Estado de Guanajuato y se surtan los efectos previstos en la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato y su reglamento.

SEXTA. Reparación Integral.

Es relevante señalar que la jurisprudencia internacional y la Corte IDH han reconocido que una resolución de recomendación como la presente, constituye por sí misma una forma de reparación y de medida de satisfacción, al consignar la verificación de los hechos y la revelación pública de la verdad; y se instituye como una declaración oficial que restablece la dignidad, la reputación, y los derechos de la víctima; sin embargo, deben considerarse también otros aspectos como los que a continuación se citan.

Los puntos 18, 19, 21, 22 y 23 de 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”; establecen que para garantizar a las víctimas la reparación integral, ésta debe ser proporcional a las circunstancias del caso; para lo cual, es necesario cumplir con los principios de rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición, obligación de investigar los hechos, así como identificar, juzgar, y en su caso, sancionar a las responsables.

La reparación integral del daño a las personas que han sido afectadas en sus derechos humanos, se soporta en lo resuelto en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, pues el concepto “reparación integral” tiene su fundamento en los artículos 62.3 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Con apoyo en el criterio de la Corte IDH, en el Caso Suárez Peralta Vs Ecuador, se debe dejar en claro que cualquier menoscabo a los derechos humanos da lugar a que las personas obtengan una reparación, lo que implica que el Estado tiene el deber de proporcionarla; por ello, la competencia de la PRODHG para declarar que se ha omitido salvaguardar los derechos humanos y señalar a las personas servidoras públicas responsables -como sucedió en esta resolución- va vinculada a su atribución para recomendar la reparación integral de los daños causados; debiendo tener presente que la responsabilidad en materia de derechos humanos que compete al Estado, es distinta a la civil, penal o administrativa.

¹⁷ Artículo 1. “[...] Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley”.

¹⁸ “Artículo 14. Son atribuciones del C4, las siguientes: [...] II. Despachar y canalizar oportunamente los llamados de emergencia a las diversas dependencias municipales e instituciones integradas al servicio de atención de emergencias”

Así, cuando el Estado, a través de alguna de sus instituciones, incurre en responsabilidad debido a la conducta de cualquiera de las personas servidoras públicas a su servicio, es su obligación reparar las consecuencias de tal afectación.

Por ello, habiéndose acreditado la omisión de salvaguardar el derecho humano de la víctima, y la responsabilidad de la autoridad infractora, conforme a lo señalado en esta resolución, en apego a los estándares internacionales en materia de derechos humanos, y con fundamento en los artículos 24 y 123 fracción VIII de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato; la autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación deberá realizar las acciones necesarias para lograr la reparación integral del daño generado a la víctima tomando en consideración particular lo siguiente:

Medidas de rehabilitación.

De conformidad con lo establecido en los artículos 56 fracción I de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, con el objetivo de facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa de los hechos que generaron las omisiones a salvaguardar sus derechos humanos y, por ser un elemento parte de la reparación integral del daño, la autoridad a quien se dirige esta resolución, deberá instruir a quien corresponda realizar las gestiones necesarias ante la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para que se otorgue atención psicosocial a la víctima, derivada de los hechos que originaron la presente resolución; en términos de lo establecido en los artículos 30 fracción I y 32 de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Medidas de satisfacción.

La autoridad a quien se dirige esta resolución deberá instruir a quien legalmente corresponda para que se inicie una investigación, con el objetivo de deslindar responsabilidades administrativas por la omisión a salvaguardar los derechos humanos cometidas por Fernanda Guadalupe Luis Serrano, operadora-C4; debiendo tomar en cuenta las pruebas y razonamientos de esta resolución; ello de conformidad con lo establecido en el artículo 67, fracción V, de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Medidas de no repetición.

De conformidad con lo establecido en el artículo 68 fracción IX de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, para evitar la repetición de hechos como los señalados en la presente resolución, y contribuir a su prevención, la autoridad a la que se dirige la presente resolución de recomendación deberá entregar un tanto de esta resolución a Fernanda Guadalupe Luis Serrano, operadora-C4, e integrar una copia a su expediente personal.

Asimismo, la autoridad a la que se dirige la presente resolución deberá girar las instrucciones que correspondan, para que se imparta una capacitación dirigida a Fernanda Guadalupe Luis Serrano, operadora-C4, sobre temas de derechos humanos, con énfasis en el derecho a la seguridad jurídica; ello con fundamento en el artículo 69 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

La medida de reparación consistente en la capacitación prevista en este apartado deberá ampliarse al personal que la autoridad a quien se dirige la presente resolución así lo considere pertinente; además esta autoridad deberá enviar un tanto de la resolución al área responsable de la formación, capacitación y profesionalización de las personas servidoras públicas adscritas al C4 para que se considere como parte de la detección de necesidades en materia de capacitación y determine lo conducente.

Por lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente dirigir a la persona titular del C4, la presente resolución de recomendación, al tenor de los siguientes:

RESOLUTIVOS DE RECOMENDACIÓN

PRIMERO. Se deberá instruir a quien legalmente corresponda realizar las gestiones necesarias para otorgar atención psicosocial a la víctima, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

SEGUNDO. Se deberá instruir a quien legalmente corresponda para que se inicie una investigación, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

TERCERO. Se deberá entregar un tanto de esta resolución a la autoridad responsable, e integrar una copia a su expediente personal; de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

CUARTO. Se instruya a quien legalmente corresponda para que se imparta una capacitación a la autoridad responsable, y se remita una copia de esta resolución al área de capacitación; de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

La autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación, deberá informar a esta PRODHG si la acepta en un término de cinco días hábiles siguientes a su notificación, y en su caso, dentro de los siguientes quince días naturales, aporte las pruebas de su debido y total cumplimiento.

Notifíquese a las partes por conducto de la Secretaría General de la PRODHG.

Así lo resolvió y firmó la maestra Karla Gabriela Alcaraz Olvera, Procuradora de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

Nota 1: Las citas de pie de página en la presente versión pública se modificaron respecto de su orden numérico, sin embargo, se mantiene el mismo contenido al documento original.