

RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

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

VISTO para resolver el expediente **0117/2024**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**, en contra del Comisario de la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato.

En términos de lo previsto en los artículos 5, fracción VII 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 Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato; en su carácter de superior inmediata de la autoridad responsable, con fundamento en los artículos 167 fracción II y 168 fracción I, del Reglamento de Administración para el Municipio de Celaya, Guanajuato; así como 7 fracción IV y 13 fracción I del Reglamento Interior de la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato.

SUMARIO

La quejosa señaló que el Comisario de la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato, negó, ante un agente del ministerio público, la existencia de un reporte que realizó a un número de emergencias.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
Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando y de atención a llamadas a emergencia de la Secretaria de Seguridad Ciudadana de Celaya, Guanajuato.	C4
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
Comisario de la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato.	Comisario
Agente de Ministerio Público, de la Unidad de Tramitación Común, número 10 de la Fiscalía General del Estado, Región “C”.	AMP

ANTECEDENTES

[...]

CONSIDERACIONES

[...]

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.



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 para la seguridad jurídica, conforme al Protocolo.

En este caso, si bien la quejosa se identificó como persona con discapacidad psicosocial, los hechos que expuso ante esta PRODHEG, no involucran a terceras personas ni implicaron la necesidad de realizar ajustes razonables al procedimiento de análisis por parte de este organismo.³ Las actuaciones atribuidas al Comisario se encuentran previstas en las disposiciones jurídicas aplicables, por lo que esta PRODHEG no advirtió, con base en los elementos disponibles en el expediente de queja, la existencia de barreras que hubieran colocado a la quejosa en una situación de desventaja por motivo de su discapacidad.

La quejosa señaló que el Comisario Carlos Miguel Reyes Ortega, envió un oficio a un AMP, con el cual negó la existencia de una llamada que realizó al número de emergencias del municipio el 15 quince de julio de 2023 dos mil veintitrés, lo que la perjudicó para el trámite de su carpeta de investigación.⁴

Por su parte, el Comisario Carlos Miguel Reyes Ortega, en el informe rendido a esta PRODHEG, señaló que de acuerdo a lo que le informó una persona servidora pública adscrita al C4, con los datos que le proporcionó el AMP, *“no se encontró reporte alguno”*.⁵

Al respecto, obran en el expediente copias simples de las siguientes constancias:

- Oficio remitido por un AMP a la Secretaría de Seguridad Ciudadana de Celaya, Guanajuato, con el cual solicitó se informara si del *“[...] 06 de febrero del 2023 a la fecha (11 once de octubre de 2023 dos mil veintitrés) se ha atendido reporte o se han generado bitácoras de atención derivado de llamadas por parte de la C. XXXXX (quejosa) [...]”*.⁶
- Oficio dirigido a un AMP, por medio del cual se respondió:⁷ *“[...] atendiendo a la información que fuera proporcionada por [...] Auxiliar Administrativo del C4, con los datos que ha tenido a bien proporcionar no se encontró reporte alguno, de ahí que me encuentre imposibilitado de proporcionar información [...]”*.⁸
- Oficio enviado por una persona servidora pública del C4, con el cual señaló: *“[...] en alcance a su oficio [...] le informo [...] que para poder realizar una búsqueda en la base de datos [...] es importante que me proporcione una fecha exacta, así como una ubicación precisa como*

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 aparatado denominado *“FUNCIONAMIENTO Y DISCAPACIDAD”*: el diagnóstico siguiente: *“Trastorno mixto ansioso-depresivo”* (fojas 43 y 44).

³ De acuerdo con el numeral 1 uno de la Guía para Juzgar con Perspectiva de Discapacidad, incorporada en el Protocolo, uno de los supuestos que permiten identificar a una persona como tal es el *“autorreconocimiento o autoadscripción”*, cuando no se encuentran involucrados derechos de terceros ni se solicitan ajustes al procedimiento. En este supuesto –que se actualizó en el presente caso– el reconocimiento de la condición de discapacidad cobra relevancia para resolver con perspectiva de discapacidad, sin que exista una desventaja procesal que deba ser probada (página 133 a 136 del consecutivo interno del Protocolo).

⁴ Foja 3.

⁵ Fojas 19 a 21.

⁶ Fojas 6 y 7.

⁷ No pasa desapercibido para esta PRODHEG, que el oficio con el que respondió la información solicitada por un AMP, fue firmado por ausencia del Comisario por una persona servidora pública adscrita a la Comisaría de la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato.

⁸ Foja 9. Es de mencionarse que el Comisario en el informe que rindió a esta PRODHEG, reconoció el contenido y alcance del oficio dirigido al AMP por una persona servidora pública adscrita a la Comisaría el 13 trece de octubre de 2023 dos mil veintitrés (fojas 19 a 21).

*lo es el nombre de la calle en la cual hayan ocurrido los hechos [...] toda vez que es pertinente y útil para agregarlo al campo de búsqueda [...].*⁹

- “*Descriptivo de llamada*” de 15 quince de julio de 2023 dos mil veintitrés, relativo al reporte que realizó la quejosa al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.¹⁰
- Oficio de 22 veintidós de noviembre de 2023 dos mil veintitrés, suscrito por el Comisario, con el cual señaló: “*[...] el reporte de fecha de 15 de julio de 2023 [...] fue atendido por los elementos [...] quienes siendo aproximadamente siendo las 18:33 horas, atendieron el reporte generado por la C. XXXXX [...] los elementos mencionados [...] se identificaron y sostuvieron entrevista con la misma, preguntándole el motivo de su llamada al 9.1.1. [...].*”¹¹

Así, del oficio enviado por una persona servidora pública del C4, se desprende que no se negó la existencia de algún reporte realizado por la quejosa al número de emergencias, como la persona servidora pública adscrita a la Comisaría lo señaló en el informe que rindió al AMP, sino que se solicitó proporcionar datos específicos para poder realizar la búsqueda.

Por otra parte, con el “*descriptivo de llamada*” y el oficio de 22 veintidós de noviembre de 2023 dos mil veintitrés suscrito por el Comisario; se constató que éste tenía conocimiento de la existencia de un reporte realizado por la quejosa al número de emergencias del municipio el 15 quince de julio de 2023 dos mil veintitrés, lo cual negó al dar contestación al AMP y al rendir el informe ante esta PRODHEG.

Es de mencionarse que el artículo 215 del Código Nacional de Procedimientos Penales, señala la obligación de toda persona servidora pública de proporcionar la información que le requiera el Ministerio Público.¹² Además, el artículo 170 fracción IV, del Reglamento de Administración para el Municipio de Celaya, establece que el Comisario debe cumplir con las órdenes de investigación que le señale el Ministerio Público,¹³ por lo cual, el Comisario, al tener conocimiento de dicho reporte, debió informarlo al AMP, o en su caso, solicitar a este último los datos necesarios para poder realizar la búsqueda.

Bajo ese contexto, el Comisario Carlos Miguel Reyes Ortega, omitió salvaguardar el derecho humano a la seguridad jurídica de la quejosa, pues incumplió con lo establecido en los artículos 21, párrafo noveno de la Constitución General,¹⁴ 2, párrafo primero de la Constitución para Guanajuato,¹⁵ así como 3, fracción I de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato.¹⁶

⁹ Foja 10.

¹⁰ Fojas 46 y 47.

¹¹ Oficio remitido por el Comisario a esta PRODHEG dentro del expediente de queja 1418/2023. Fojas 48 a 51.

¹² “Artículo 215. Obligación de suministrar información Toda persona o servidor público está obligado a proporcionar oportunamente la información que requieran el Ministerio Público y la Policía en el ejercicio de sus funciones de investigación de un hecho delictivo concreto. En caso de ser citados para ser entrevistados por el Ministerio Público o la Policía, tienen obligación de comparecer y sólo podrán excusarse en los casos expresamente previstos en la ley. En caso de incumplimiento, se incurrirá en responsabilidad y será sancionado de conformidad con las leyes aplicables.”

¹³ “Artículo 170.- El Titular de la Comisaría, tendrá las atribuciones siguientes: [...] IV. Cumplir con las órdenes de investigación, arresto y aprehensión que en los términos de la legislación vigente le ordene el ministerio público.”

¹⁴ Artículo 21, párrafo noveno: “La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4o. de esta Constitución que garantiza los deberes reforzados de protección del Estado con las mujeres, adolescentes, niñas y niños; así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en esta Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo y honradez, así como por la perspectiva de género y el respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.”

¹⁵ “ARTICULO 2.- El Poder Público únicamente puede lo que la Ley le concede y el gobernado todo lo que ésta no le prohíbe.”

¹⁶ “Artículo 3. La seguridad pública es una función a cargo del Estado y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, para lo cual estos deberán: I. Actuar dentro de los límites y conforme a los procedimientos que permitan preservar tanto la seguridad pública como los derechos humanos;”



QUINTA. Responsabilidades.

Conforme a lo señalado en la presente resolución, el Comisario Carlos Miguel Reyes Ortega, 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, así como 109 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, se reconoce el carácter de víctima directa a XXXXX, por lo que esta PRODHEG 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 con base en la investigación que la sustenta, 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 declaración oficial que restablece la dignidad, la reputación, y los derechos de la víctima; sin embargo, deben considerarse también otros aspectos¹⁷ 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 atendiendo a las circunstancias de cada caso; para lo cual, es necesario cumplir 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 personas presuntas responsables.

La reparación integral del daño a las personas que han sido afectadas en sus derechos humanos, se soporta en lo resuelto por 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,¹⁸ 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 esta PRODHEG para declarar que se ha omitido salvaguardar los derechos humanos, y señalar a las personas servidoras públicas que fueron 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 como ente jurídico, es distinta a la civil, penal o administrativa.

¹⁷ Corte IDH. Caso El Amparo Vs. Venezuela. Reparaciones y Costas. Sentencia de 14 catorce de septiembre de 1996 mil novecientos noventa y seis. Serie C No. 28, párrafo 35. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_28_esp.doc

Corte IDH. Caso Barbani Duarte y otros Vs. Uruguay, Fondo Reparaciones y costas. Sentencia de 13 trece de octubre de 2011 dos mil once. Serie C No. 234, párrafo 243. Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_234_esp.doc

Corte IDH. Caso Fontevecchia y D'Amico Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 29 veintinueve de noviembre de 2011 dos mil once. Serie C No. 238, párrafo 102. Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_238_esp.doc

¹⁸ Corte IDH. Caso Suárez Peralta Vs Ecuador. Excepciones Preliminares, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 21 veintiuno de mayo de 2013 dos mil trece. Serie C. No. 261 Párrafo 161.

Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_261_esp.pdf

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,¹⁹ y con fundamento en los artículos 24 y 123 fracción VIII de la Ley de Víctimas; 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 el artículo 56 fracción I de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, con la finalidad 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 por la autoridad competente, con el objetivo de deslindar responsabilidades administrativas por las omisiones a salvaguardar los derechos humanos, cometidas por el Comisario Carlos Miguel Reyes Ortega; 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 los artículos 68 fracción II, y 69 fracciones I y IV 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 al Comisario Carlos Miguel Reyes Ortega, e integrar una copia a su expediente personal.

Por lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente dirigir a la persona titular de la Dirección General de Policía Municipal de Celaya, Guanajuato, la presente resolución de recomendación, al tenor de los siguientes:

RESOLUTIVOS DE RECOMENDACIÓN

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

¹⁹ 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. Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 dieciséis de diciembre de 2005 dos mil cinco. Consultable en: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation>



PRODHEG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

SEGUNDO. Se instruya a quien legalmente corresponda, para que inicie una investigación para deslindar responsabilidades administrativas, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

TERCERO. Se entregue un tanto de esta resolución a la autoridad responsable y se integre una copia a su expediente personal, de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

La autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación, deberá informar a esta PRODHEG 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 PRODHEG.

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.

