

León, Guanajuato, a los 30 treinta días del mes de junio de 2017 dos mil diecisiete.

VISTO para resolver el expediente número **47/17-B**, relativo a la queja formulada por **XXXXX**, respecto de actos cometidos en su agravio, mismos que considera violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye a **PERSONAL ADSCRITO AL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911** y a la **AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO ADSCRITA AL CENTRO DE JUSTICIA PARA MUJERES**, ambos de **IRAPUATO, GUANAJUATO**.

SUMARIO

La quejosa aseguró que solicitó apoyo al número del sistema de emergencia 911, reportando la agresión del padre de sus hijos, sin que hayan atendido su reporte, además se duele en contra de la Agente del Ministerio Público adscrita al Centro de Justicia para Mujeres de Irapuato, por haber evitado dictar medidas cautelares en su favor y de sus hijos, ante la presunta agresión del padre de los mismos.

CASO CONCRETO

Violación al Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, por la Insuficiente Protección de Personas:

a).- Hechos atribuidos a la operadora del Sistema de Emergencias 911:

XXXXX se dolió de la falta de atención a su segunda llamada al número del sistema de emergencias 911, reportando una agresión contra su persona por parte del padre de sus hijos, en virtud de que ninguna patrulla de policía acudió a su domicilio apoyarla y efectuar las medidas de protección pertinentes, pues mencionó:

“...En razón de las molestias que sufrí en mi domicilio el día de hoy por parte de XXXXX, fue que marqué al número 911 novecientos once a las 06:37 seis horas con treinta y siete minutos para solicitar apoyo y auxilio de la policía municipal, más no fue atendida la llamada; pero XXXXX continuaba golpeando la puerta de acceso de mi casa, por lo que al ser las 07:14 siete horas con catorce minutos de nuevo marqué al número de emergencia antes citado, atendiendo la llamada una persona del sexo femenino quien no me proporcionó el número de folio respectivo, me comentó que ya tenía conocimiento de que habían solicitado el apoyo hacia un rato, por lo que le pedí que me apoyara enviando una unidad de policía municipal a mi domicilio ya que estaba tocando con un cuchillo, a lo que me dijo textualmente: “no les informó a los agentes de seguridad pública de esta situación”, le dije que no, que ahorita está tocando con el cuchillo y no anteriormente y que temí que me matara y que por favor le pedía que me ayudara, a lo que sólo me dijo que sí; más no acudió ninguna unidad de policía a mi domicilio particular para atender mi solicitud de apoyo y protección; es por lo anterior que en este momento formulo queja en contra de la persona del sexo femenino que atendió la precitada llamada telefónica que realicé a las 7:14 siete horas con catorce minutos, por su omisión de enviar el apoyo que le solicité para que se diera protección a mi familia y a la de la voz ante los actos de molestia que sufrí de XXXXX...”

De frente a la imputación el Coordinador General del CECOM, licenciado Pedro Alberto Cortés Zavala confirmó que la operadora María Luisa Vargas Bainori recibió el reporte de emergencia, misma que cometió un error al no pasar el reporte al área de despacho, pues informó:

“...respecto al caso en concreto debo señalar que a las 06:47 horas se recibió una llamada reportando los hechos, la cual fue atendida por la unidad con número económico 8675 a las 06:58 horas (anexo caratula) manifestando que la C. XXXXX les indicó que la persona agresiva ya se había retirado del lugar. Con respecto a la segunda llamada realizada a las 07: 14 siete horas con catorce minutos, esta fue atendida por la operadora del sistema de emergencias 9-1-1 de nombre María Luisa Vargas Bainori, la cual atendió a la denunciante, sin embargo, no consta documental que pruebe que ésta paso el reporte al área de despacho para él envió de la unidad, así mismo, al revisar las grabaciones de audio nos percatamos que por problemas tecnológicos no se escuchan nítidamente (se anexan), lo que se puede advertir es que la operadora cometió un error al no pasar el reporte al área de despacho”

En consonancia con la dolencia expuesta por la parte lesa, el archivo electrónico de audio proporcionado por CECOM, revela la solicitud expresa de la afectada:

“Export_2017-02-23”
Nueve, uno, uno ...
Una patrulla otra vez este cabrón está... óiganlo nomás... a ver si me..
Pero que la unidad no le indicó
... se fue... hasta acá se escucha, señorita ahorita está aquí... mande una patrulla
Sí correcto en un momento...
Claro que sí señora
Por favor ...
¿De ... me dice que es?
... las cuatro esquinas
Correcto
Pero por favor señorita, por favor
Claro que sí

Concluye...”

En tanto que la operadora del Sistema de Emergencias 911 de la ciudad de Irapuato, Guanajuato, **María Luisa Vargas Bainori**, admitió los hechos, argumentando que existía un reporte activo, sin cerciorarse que la unidad de policía previamente enviada hubiera acudido al domicilio, pues incluso ofreció una disculpa a la quejosa, ya que mencionó:

“...quiero señalar que la de la voz soy operadora del 911; el día de los hechos entré a trabajar a las 7:00 siete de la mañana y efectivamente a las 7:14 siete horas con catorce minutos entró su llamada en la que refería que había una persona agresiva y con arma blanca, refirió que ya antes había reportado esto; entré al sistema y el reporte estaba activo, ahí aparecía que mi compañera del turno anterior había canalizado dicho reporte a cabina y había sido enviada ya una unidad; en razón de ello pregunté a la señora si había informado a los policías, pues me aparecía que habían ido a atender; sin embargo reconozco que no me cercioré por medio alguno de que la unidad se hubiera presentado y tampoco comuniqué a cabina la nueva llamada de la señora pidiendo apoyo; lo cual considero debo una disculpa a la hoy quejosa...”

De tal forma, se tiene por confirmada la Violación al Derecho de las Mujeres a una vida libre de violencia, por la Insuficiente Protección de Persona, imputada a la la operadora del Sistema de Emergencias 911 de la ciudad de Irapuato, Guanajuato, María Luisa Vargas Bainori, en agravio de XXXXX, lo que determina el actual juicio de reproche en su contra.

b).- Hechos atribuidos a la agente del ministerio público:

XXXXX se dolió en contra de la agente del ministerio público adscrita al Centro de Justicia para Mujeres de Irapuato, por haber omitido verificar que elementos de policía municipal hayan realizado los rondines de vigilancia, pues en la agencia del ministerio público le informaron que como medida de protección se había solicitado rondines a seguridad pública, dentro de la carpeta de investigación 15402/2017, ya que aludió:

“... formulé la denuncia correspondiente la cual quedó bajo el número de carpeta de Investigación 15402/17, siendo atendida por la licenciada Ángeles de quien desconozco sus apellidos, pedí una orden de protección y restricción a mi favor y el apoyo de rondines de policía, mismas que me comentó no sabía si se iban a girar ya que esto se lo tenía que indicar su jefe... a las 11:30 once horas con treinta minutos aproximadamente del día de hoy acudí al Centro de Justicia para Mujeres a fin de ver si ya habían girado alguna medida de seguridad a mi favor, y fue que me atendieron en recepción, pedí hablar con la licenciada Ángeles y me indicaron que tardaría en atenderme, le volví a insistir a la señorita de la recepción que más o menos a qué hora me podrían atender ya que estaba preocupada por la seguridad tanto de mis hijos como de la de la voz, pues XXXXX seguía yendo a molestarme a mi domicilio... la señorita de recepción me comunicó que sería atendida por la Jefa del Centro de Justicia mencionada, la licenciada Verónica Alcántara me atendió de manera molesta y me aclaró que si no había sido atendida pronto era porque había más gente y que la licenciada Ángeles estaba de vacaciones pero ella me tomaría una ampliación de la entrevista anteriormente mencionada, que no había sido girada la orden de restricción en contra de XXXXX aún, porque no lo habían encontrado y que ya se había pedido los rondines a seguridad pública, mismos que le mencioné que a mí no me habían ido a visitar ningún elemento de seguridad pública para solicitar mi firma o reportar novedades... me agravia que la licenciada Ángeles haya resultado omisa de llevar el procedimiento o protocolo correspondiente dentro de dicha carpeta de investigación, por el cual se garantice o proporcione los medios de seguridad a la de la voz y mis hijos quienes somos víctimas en dicho asunto; me agravia que no haya verificado que los elementos de policía municipal hayan realizado los rondines de vigilancia y que verifiquen que la de la voz me encuentre libre de molestias o actos de violencia por parte de XXXXX”.

De frente a la queja, la agente del ministerio público María de los Ángeles Camacho Carrillo indicó que la quejosa solicitó como medida de protección el auxilio policiaco con autorización expresa para su ingreso al domicilio o donde ella se localice, habiendo sido girados los oficios correspondientes a seguridad pública y que fue hasta el día 20 de febrero del año 2017 dos mil diecisiete, misma fecha en la que se recabó la presente queja, en que la quejosa solicitó una orden de protección, pues informó:

“...se le hizo del conocimiento a la C. REGINA VALLECILLO HERNANDEZ de cada una de las órdenes de protección y emergencia que otorga la Ley de Acceso a las mujeres a una vida libre de Violencia para el Estado de Guanajuato de acuerdo al artículo 45 y 46. Lo cual a fin de que la C. REGINA VALLECILLO HERNANDEZ manifestara cuál de ellas era su deseo que se le otorgaran manifestando de viva voz, a la suscrita y la oficial Ministerial MARIA DE LOURDES RODRIGUEZ MORALES la respuesta a las ordenes ofertadas: ...Auxilio policiaco a favor de la víctima con autorización expresa de ésta de ingreso al domicilio donde se localice o se encuentre. SI (X) NO ()... se han girado los oficios correspondientes a Seguridad Pública...” ampliación de entrevista de fecha 20 de febrero del 2017 en donde de manera textual solicito la orden de protección...”.

En relación a la mención de la autoridad ministerial, las constancias de la carpeta de investigación 15402/2017, dan cuenta de la denuncia y/o querrela interpuesta por la parte lesa, en contra del padre de sus hijos, el día 13 trece de febrero del año que corre, advirtiéndose además la solicitud expresa de la quejosa para que se le brinden rondines en su domicilio (foja 37), referente a lo cual, se desprende el oficio 1704/2017, fechado en mismo día, por el cual la agente del ministerio público María de los Ángeles Camacho Carrillo, solicita al director de Policía Municipal de Irapuato, se realicen los recorridos de vigilancia constantes y frecuentes al domicilio de la afectada (foja 41), sin que obre en el oficio en mención, el acuse de recibo correspondiente de la autoridad municipal.

Tampoco se desprende del resto de constancias de la carpeta de investigación, que la autoridad ministerial haya verificado que el oficio 1704/2017 hubiera sido debidamente notificado a su destinatario, siendo hasta el día 20 de febrero de la misma anualidad, que giró un nuevo oficio bajo el número 3394/2017 al Director de la Policía Municipal para el mismo efecto (Foja 62), del cual sí se advierte un sello de recibido en misma fecha.

Abona a lo anterior la información proporcionada por el Subdirector Técnico Jurídico de Policía Municipal, José María Alcocer Gutiérrez, mediante el oficio DGSP/DPM/DJR-1375/2017 (foja 111), señalando que hasta el día 23 veintitrés de marzo del año 2017 dos mil diecisiete no se recibió el oficio 1704/2017 suscrito por la autoridad ministerial, pues de su informe se lee:

“...Que después de haber realizado una búsqueda exhaustiva y minuciosa en el banco de datos de esta dirección, le informo que desde el día 13 de febrero de este año al día de hoy, no se ha recibido el oficio 1704/2017, signado por la licenciada María de los Ángeles Camacho Carrillo, agente del Ministerio Público adscrita a la Unidad de Atención Integral a las Mujeres...”

De tal mérito, resulta evidente que la información proporcionada por el Subdirector Técnico Jurídico de Policía Municipal, José María Alcocer Gutiérrez, abonó a la dolencia expuesta por XXXXX, en el sentido de que la agente del ministerio público María de los Ángeles Camacho Carrillo, evitó dictar y verificar de manera efectiva que las medidas cautelares solicitadas por la quejosa, en favor de su protección y la de sus hijos, se llevaran a cabo, atentos a los hechos ilícitos denunciados dentro de la carpeta de investigación 15402/2017.

Luego, es de tenerse por probada la Violación al Derecho de las Mujeres a una vida libre de violencia por la insuficiente protección de persona, imputada a la agente del ministerio público María de los Ángeles Camacho Carrillo, en agravio de XXXXX, lo que determina el actual juicio de reproche en su contra.

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 Presidente Municipal de Irapuato, Guanajuato, arquitecto José Ricardo Ortiz Gutiérrez**, para que instruya a quien corresponda con el propósito de que se ofrezca por escrito una disculpa institucional y por el mismo medio le sean expresadas garantías de no repetición a la señora XXXXX, lo anterior respecto de la **Violación al Derecho de las Mujeres a una vida libre de violencia, por la Insuficiente Protección de Persona**, cometida en su agravio por parte de la operadora telefónica del Centro de Comunicaciones, **María Luisa Vargas Bainori**.

SEGUNDA.- Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite **Recomendación al Procurador General de Justicia del Estado, maestro Carlos Zamarripa Aguirre**, para que instruya el inicio de procedimiento disciplinario en contra de la Agente del Ministerio Público adscrita al Centro de Justicia para Mujeres de Irapuato, Guanajuato, **María de los Ángeles Camacho Carrillo**, respecto de la **Violación al Derecho de las Mujeres a una vida libre de violencia, por la Insuficiente Protección de Persona**, dolida por XXXXX.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta las presentes Recomendaciones en el término de 5 cinco días hábiles siguientes 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 la partes.

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