

RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a 9 nueve de junio de 2025 dos mil veinticinco.

VISTO para resolver el expediente **1837/2023**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**, en contra de una persona adscrita a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.

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 Presidencia de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas, en su carácter de superior inmediata de la persona servidora pública responsable, con fundamento en los artículos 80, 82, 95 fracciones I, VI y X de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato; y 3 fracción VIII, 4 fracción I inciso a, 5 fracciones I y VII, y 6 fracción XI del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.

SUMARIO

La quejosa expuso que una persona adscrita a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas; la trató indignamente.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
Organización de las Naciones Unidas.	ONU
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	PRODHEG
Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.	CEAIV
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

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.

La quejosa expuso que Ana Grisell Rodríguez Neri, trabajadora social de la CEAV, la trató indignamente porque cuando le practicó un estudio socioeconómico con motivo de la solicitud que presentó ante la CEAV para el apoyo de ayuda alimentaria, le dijo que no se lo iban a dar “[...] realizando gestos como de fastidio, de desaprobación, como si algo de mí le cayera mal [...]”.²

Sobre lo anterior, el Director de Asuntos Jurídicos de la CEAV, al rendir el informe a esta PRODHEG, negó el hecho, señaló que no se faltó el respeto a la quejosa, ni de forma verbal, ni mediante lenguaje corporal.³

Por su parte, Ana Grisell Rodríguez Neri, trabajadora social de la CEAV, ante personal de esta PRODHEG, negó el hecho, señaló “[...] mi trato a las personas es siempre con educación y con la mayor ética en el cargo que desempeño [...]”; señaló que la quejosa iba acompañada de una persona (licenciada) del colectivo al cual dijo pertenecer.⁴

Al respecto, obra en el expediente la declaración ante personal de esta PRODHEG de una persona de la Asociación Civil Memoria Justicia y Comunidad, quien expuso, estuvo presente acompañando a la quejosa (víctima indirecta), cuando le realizaron el estudio socioeconómico, señaló con respecto al trato que le dio la trabajadora social de la CEAV a la quejosa: “[...] desde el inicio tuvo una actitud muy prepotente y como de fastidio para atender a la señora (quejosa) [...] en varias ocasiones le hizo a la señora muecas de desaprobación, percatándome de esta actitud, [...] volteo la trabajadora social a verla con un gesto de incredulidad [...] le hace un gesto de desprecio muy evidente [...] se limitó a ignorarnos de manera burlona [...]”.⁵

De lo anterior se desprende que, Ana Grisell Rodríguez Neri, trabajadora social de la CEAV, trató indignamente a la quejosa, omitiendo salvaguardar el derecho humano al trato digno, incumpliendo con lo previsto en el artículo 11.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.⁶

QUINTA. Responsabilidades.

Conforme a lo señalado en la presente resolución, Ana Grisell Rodríguez Neri, omitió salvaguardar el derecho humano al trato digno de XXXXX.

Con independencia de que la quejosa ya se encuentre reconocida con la calidad de víctima por otra instancia, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 párrafos primero, segundo y cuarto, y 109 fracción IV de la Ley de Víctimas, se ratifica por los hechos materia de esta resolución, el carácter de víctima 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 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,

² Foja 13.

³ Foja 21 reverso.

⁴ Fojas 30 reverso y 31.

⁵ Fojas 42 reverso y 43.

⁶ “Artículo 11.1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.”. Consultable en: https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm

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 aspectos⁷ 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,⁸ 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.

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,⁹ 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:

⁷ 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

⁸ 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

⁹ 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>

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 el derecho humano al trato digno, cometida por Ana Grisell Rodríguez Neri; 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 a Ana Grisell Rodríguez Neri, e integrar una copia a su expediente personal.

Asimismo, se deberán girar las instrucciones que correspondan, para que se imparta una capacitación dirigida a Ana Grisell Rodríguez Neri, sobre el derecho humano al trato digno, ello con fundamento en el artículo 69 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

La medida consistente en 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 del personal de la CEAIV, 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 de la Presidencia de la CEAIV, la presente resolución de recomendación, al tenor de los siguientes:

RESOLUTIVOS DE RECOMENDACIÓN

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

SEGUNDO. Se entregue 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.

TERCERO. Se instruya a quien corresponda para que se imparta una capacitación, 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.