

## RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a 10 diez de junio de 2025 dos mil veinticinco.

**VISTO** para resolver el expediente **2121/2023**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**, en contra de servidores públicos adscritos al Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Apaseo el Grande, 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 Presidencia del Consejo Directivo del Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Apaseo el Grande, Guanajuato; en su carácter de superior inmediata de la autoridad responsable, con fundamento en los artículos 21 fracciones XXVI, XXXIII, XXXVII y 22 fracciones III y V; del Reglamento Municipal de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Saneamiento, Tratamiento y Disposición, Uso y Reúso de Aguas Residuales para el Municipio de Apaseo el Grande, Guanajuato.

### SUMARIO

La quejosa expuso que personas servidoras públicas adscritas al Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Apaseo el Grande, Guanajuato; no le informaron el porqué de los cobros excesivos en sus recibos de agua y la trataron indignamente.<sup>1</sup>

### 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
Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Apaseo el Grande, Guanajuato.	CMAPA
Director General del Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Apaseo el Grande, Guanajuato.	Director General
Coordinador Comercial del Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Apaseo el Grande, Guanajuato.	Coordinador Comercial

<sup>1</sup> 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.

## PROTECCIÓN DE IDENTIDAD Y DATOS

Con fundamento en los artículos 1 párrafos primero, segundo y tercero, 6 apartado A fracciones I y II, y 16 párrafo segundo de la Constitución General; 112 fracciones V, VII y XII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1 párrafos primero, segundo y tercero; 14 apartado B fracciones I y II de la Constitución para Guanajuato; 73 fracciones IV y XII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato; y 3 fracción VII, 7 párrafo primero y 114 párrafo primero de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato, se omitieron en la redacción de la presente resolución los datos personales de las personas señaladas como testigos, adjuntando a esta resolución un anexo único en el que se indican sus nombres y las siglas que les fueron asignadas.

### ANTECEDENTES

[...]

### CONSIDERACIONES

[...]

#### **CUARTA. Caso concreto.**

En cuanto al punto de queja de que no le proporcionaron información completa respecto al consumo del servicio de agua potable y alcantarillado, lo cual le causó *“inseguridad jurídica”* a la quejosa,<sup>2</sup> el Director General, en el informe que rindió a esta PRODHG señaló que el estatus de la cuenta de la quejosa no presentó ajuste o aclaración dentro del sistema comercial, y que se encontraba en ceros.<sup>3</sup>

Al respecto, obra en el expediente una constancia de llamada telefónica con la quejosa, realizada por personal de esta PRODHG, de la cual se desprende el desistimiento de este punto de queja, pues señaló: *“[...] a la fecha el cobro por servicio de agua potable y alcantarillado, ya se ajustó y al fin es el importe correcto [...] en este momento expongo mi deseo de desistirme [...] toda vez que los hechos que expuse [...] ya se encuentran solucionados, al realizarme el CMAPA los cobros correspondientes a mis consumos [...]”*,<sup>4</sup> razón por lo cual no se emite recomendación al respecto.

Sobre el punto de queja de que la trataron indignamente, la quejosa expuso que, el Coordinador Comercial, durante una reunión en las instalaciones del CMAPA, fue grosero, prepotente y la calló;<sup>5</sup> en tanto, XXXXX, Coordinador Comercial, en el informe que rindió a esta PRODHG, expuso que *“[...] no se le dio tal desaire o falta de respeto toda vez que no estuvo en mi oficina y solo fue un reporte [...] para revisión de estatus el cual fue realizado, no presentando nada controversial [...]”*.<sup>6</sup>

Así, al conocer el informe del Coordinador Comercial, la quejosa señaló: *“[...] deseo precisar que, la persona que tuvo un comportamiento inadecuado en la atención que debería de brindarme, responde al nombre de José Luis Mancera Sánchez, y no de XXXXX (sic) como erróneamente expuse*

<sup>2</sup> Foja 18.

<sup>3</sup> Foja 37.

<sup>4</sup> Foja 59 reverso.

<sup>5</sup> Fojas 1 reverso y 18 reverso.

<sup>6</sup> Foja 36.

en mi ratificación de queja; además, su cargo no es la adscripción al área jurídica del CMAPA, sino que funge como Director General [...]”.<sup>7</sup>

Por su parte, José Luis Mancera Sánchez, Director General, en el informe que rindió a esta PRODHG expuso “[...] no cuento con conocimiento de tal recepción o atención en las oficinas [...] así como reporte de revisión por parte de un servidor [...]”.<sup>8</sup>

Al respecto, obran en el expediente dos testimonios de personas servidoras públicas adscritas al CMAPA,<sup>9</sup> con los cuales se constató que el Director General atendió a la quejosa; además, obra el testimonio del esposo de la quejosa, quien estuvo presente en la reunión, con el cual se corroboró el trato indigno por parte del Director General, pues, fue grosero, altanero, y le dijo a la quejosa: “Usted ya cállese señora, no le voy a contestar”.<sup>10</sup>

Por lo expuesto, José Luis Mancera Sánchez, Director General, omitió salvaguardar el derecho humano al trato digno de XXXXX, incumpliendo con lo establecido en los artículos 1 párrafo segundo de la Constitución General;<sup>11</sup> y 11.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.<sup>12</sup>

#### **QUINTA. Responsabilidades.**

Conforme a lo señalado en la presente resolución, José Luis Mancera Sánchez, Director General; omitió salvaguardar el derecho humano al trato digno de la quejosa.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 párrafos primero, segundo 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 esta 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 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

<sup>7</sup> Foja 42.

<sup>8</sup> Foja 37.

<sup>9</sup> TESTIGO-02: “[...] para poder realizar un ajuste en el cobro, se requiere la autorización del Director General del CMAPA, por tanto, la autorización en la disminución del cobro únicamente pudo suceder por autorización del Licenciado José Luis Mancera Sánchez [...]”. Foja 70 reverso. TESTIGO-03: “[...] quien autorizó el ajuste lo fue el Director General, ya que el documento de autorización trae su sello y firma, por tanto, él es quien brindó atención a la persona [...]”. Foja 70 reverso.

<sup>10</sup> TESTIGO-01: “[...] nos pasaron a la oficina del Licenciado José Luis Mancera Sánchez, quien de manera muy grosera y altanera nos preguntó a qué íbamos y por qué no queríamos pagar, aclarándole mi esposa XXXXX (quejosa) que sí queríamos pagar, pero lo justo [...] él revisó su computadora y nos confirmó efectivamente ya se había pagado lo que nos estaban cobrando, pero también nos dijo que la mensualidad en el cobro del agua no era por el consumo sino por el tamaño de la vivienda, a lo que mi esposa le dice que eso es incorrecto [...] pero el Licenciado José Luis Mancera le responde que él decide cuánto y qué es lo que se va a cobrar; fue a partir de ese momento ya ignoró los comentarios de mi esposa XXXXX le hacía, la callaba y se dirigía únicamente hacia mí para responder, a lo que XXXXX le comentaba que ella es la titular del servicio contratado, pero el Licenciado Mancera le responde: <<Usted ya cállese señora, no le voy a contestar >> [...]”. Foja 61.

<sup>11</sup> “Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia”.

<sup>12</sup> “Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.”

oficial que restablece la dignidad, la reputación, y los derechos de la víctima; sin embargo, deben considerarse también otros aspectos<sup>13</sup> 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,<sup>14</sup> 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 PRODHG 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,<sup>15</sup> 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:

<sup>13</sup> 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](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](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](https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_238_esp.doc)

<sup>14</sup> 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](https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_261_esp.pdf)

<sup>15</sup> 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 por la autoridad competente, con el objetivo de deslindar responsabilidades administrativas por la omisión a salvaguardar el derecho humano al trato digno, cometido por José Luis Mancera Sánchez, Director General; 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 fracción I 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 José Luis Mancera Sánchez, Director General, e integrar una copia a su expediente personal.

Asimismo, se deberán girar las instrucciones que correspondan, para que se imparta una capacitación dirigida a José Luis Mancera Sánchez, Director General; sobre temas de derechos humanos, con énfasis al 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 de reparación consistente en la capacitación prevista en este apartado deberá ampliarse al personal que la autoridad a quien se dirige la presente resolución considere pertinente. Además, esta autoridad deberá enviar un tanto de la resolución al área responsable de la formación, capacitación y profesionalización del CMAPA; 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 del Consejo Directivo del CMAPA, 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 instruya a quien legalmente corresponda, que 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.

**TERCERO.** 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, aportar 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.*