



RECOMENDACIÓN No. 51 /2020

SOBRE EL CASO DE VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS A LA SEGURIDAD JURÍDICA POR INCUMPLIMIENTO DE CONCILIACIÓN Y OMITIR TOMAR LAS MEDIDAS CORRESPONDIENTES PARA GARANTIZAR LA REPARACIÓN DEL DAÑO EN FAVOR DE QV Y [REDACTED] VÍCTIMAS; ASÍ COMO, A LA PROTECCIÓN A LA SALUD EN AGRAVIO DE QV Y DE V2, Y AL DERECHO A LA PRIVACIDAD POR HABERSE REVELADO DATOS PERSONALES DE V2, V3, V4, V5 Y V6.

Ciudad de México, a 29 de Octubre de 2020

**LIC. ANDRÉS CARLOS VÁZQUEZ MURILLO
DIRECTOR GENERAL DE LA ASESORÍA JURÍDICA FEDERAL,
EN SUPLENCIA DEL TITULAR DE LA COMISIÓN EJECUTIVA
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.**

Distinguido señor Director General:

1. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1°, párrafos primero, segundo y tercero, 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, segundo párrafo, 6, fracciones I, II y III; 15, fracción VII; 24, fracciones II y IV; 42, 44, 46 y 51, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como 128, 129, 130, 131, 132, 133 y 136, de su Reglamento Interno, ha examinado los elementos de evidencia contenidos en el expediente **CNDH/5/2020/9558/Q**, sobre el caso de QV, V2, V3, V4, V5 y V6

2. Con el propósito de proteger la identidad de las personas involucradas en los hechos y evitar que sus nombres y datos personales sean divulgados, se omitirá su publicidad, en términos de lo establecido en los artículos 4, párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; 78 y 147 de su Reglamento

Interno; 68, fracción VI, y 116, párrafos primero y segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública; y 3, 16, y 113 fracción I, párrafo último, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública, y 1, 6, 7, 16, 17, y 18 de la Ley General de Protección y Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Dicha información se pondrá en conocimiento de las autoridades recomendadas, a través de un listado adjunto en el que se describe el significado de las claves utilizadas, con el deber de dictar las medidas de protección de los datos correspondientes.

3. Para este último efecto, a continuación, se presenta el siguiente glosario de términos con el significado de las claves utilizadas para distintas personas relacionadas con los hechos:

DENOMINACIÓN	CLAVES
Quejoso y Víctima	QV
Víctima	V
Víctima de delito	VD
Autoridad responsable	AR

4. En el presente documento la referencia a distintas instancias públicas se hará con acrónimos o abreviaturas, a efecto de facilitar la lectura y evitar su constante repetición, los cuales podrán ser identificados como sigue:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	REFERENCIA
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas	CEAV
Comité Interdisciplinario Evaluador de la CEAV	CIE

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	REFERENCIA
Dirección General del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral de la CEAV	FAARI
Dirección General de Asesoría Jurídica Federal de la CEAV	AJF
Dirección General de Atención Inmediata CEAV	AI
Centro de Atención Integral de la CEAV en el Estado de Guerrero.	CAI
Registro Nacional de Víctimas	RENAVI
Reglas de Operación para el Funcionamiento del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, de la CEAV.	Reglas de Operación del Fondo
Fiscalía General de la República	FGR
Procuraduría General de la República	PGR
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	ISSSTE
Agente del Ministerio Público de la Federación	AMPF

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	REFERENCIA
Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada	SEIDO
Unidad Especializada en Investigación de Delitos en Materia de Secuestros	UEIDMS
Corte Interamericana de Derechos Humanos.	CrIDH
Secretaría de Educación Pública	SEP
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	CPEUM
Suprema Corte de Justicia de la Nación.	SCJN
Ley General de Víctimas.	LGV

I. HECHOS.

I.1 Queja Inicial.

5. El 5 de marzo de 2019, QV presentó escrito de queja ante esta Comisión Nacional, en la que señaló que [REDACTED], este Organismo Nacional emitió [REDACTED] a la entonces PGR, actualmente FGR, en el que [REDACTED] de violaciones a derechos humanos, solicitando a dicha autoridad [REDACTED] [REDACTED] personal de la PGR, en términos de la LGV y [REDACTED]

6. Apuntó que la entonces PGR requirió la intervención de la CEAV, [REDACTED] y de V2, V3, V4, V5 y V6, en el que se incluyó la participación activa de diversas áreas de la propia CEAV, sin que a la fecha de la presentación de su queja éstas hubiesen cumplido el [REDACTED] en los plazos que al efecto instruyó.

7. Señaló que el CAI no ha tomado las acciones necesarias y eficaces para que se le brinde [REDACTED], V2, [REDACTED], pues de manera unilateral dicho Centro de Atención [REDACTED]

8. Asimismo, agregó que personal de la CEAV indebidamente [REDACTED] al AMPF encargado de la investigación [REDACTED] de VD, [REDACTED]

9. Finalmente, señaló que tampoco en dicha resolución se ordenó [REDACTED]; sin embargo, sin motivo y fundamento, ni sujeción a procedimiento alguno esa Comisión [REDACTED]; en razón de todo lo anterior, se inició el expediente de queja **CNDH/5/2019/2368/Q**.

I.2. Conciliación.

10. El 4 de octubre de 2019, a través del oficio V5/66128, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6, fracción VI, 24, fracción III, y 36 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como 119, 120 y 121 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se formalizó una propuesta de

conciliación a la CEAV, al haberse evidenciado violación al derecho humano a la seguridad jurídica, en agravio de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, a la protección a la salud en agravio de QV y de V2, y al derecho a la privacidad al haberse revelado datos personales de V2, V3, V4, V5 y V6.

11. Mediante oficio CEAV/AJF/DG/21853/2019, de 14 de octubre de 2019, suscrito por la entonces Directora General de la Asesoría Jurídica Federal de la CEAV, se expuso la problemática que existía, en ese momento, en torno a la representación de la CEAV; sin embargo, a través del diverso CEAV/DGAJ/1760/2019, de 24 de octubre de 2019, también la entonces Directora General de Asuntos Jurídicos de esa Comisión indicó las acciones que esa autoridad había realizado para [REDACTED] [REDACTED] así como [REDACTED], circunstancias todas ellas que acreditaron de manera tácita la aceptación de la conciliación de referencia.

12. Finalmente, a través del oficio CEAV/OCE/0045/2020, recibido el 15 de enero de 2020, la entonces Titular de la CEAV aceptó la conciliación que nos ocupa en sus términos.

13. En el citado pronunciamiento se establecieron las siguientes propuestas para solución de las violaciones de derechos humanos en agravio de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, antes descritas:

"(...) PRIMERA. Se repare el daño ocasionado [REDACTED], en el que se incluya las medidas de ayuda que desde el mes de febrero de 2019 a la fecha de la notificación del presente documento no se le han entregado, restituyéndosele en lo conducente para que mes con mes lo siga percibiendo, y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEGUNDA. Que en coordinación con [REDACTED] y la autoridad competente de la SEP se valore el tipo de beca que sería más favorable otorgar a V3 para que en el plazo de 2 mes se

establezca dicha prerrogativa, enviando a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

TERCERA. Que se agilice el cumplimiento de la determinación del plan de reparación integral del daño instaurado por el CIE en favor del agraviado y su familia, para que en un plazo de 3 meses se dé cabal cumplimiento a todos los puntos que la conforman, que incluya la subsanación de las omisiones advertidas en este pronunciamiento, además de que se mantenga informado al quejoso de su avance, y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

CUARTA. Se diseñe e imparta dentro del plazo de tres meses un curso integral sobre capacitación y formación en materia de derechos humanos, con enfoque a la atención a víctimas, niños, niñas y adolescentes, con el objetivo de que los servidores públicos de la CEAV cuenten con los elementos técnicos y científicos que les permitan desempeñar sus funciones de manera correcta y efectiva, remitiendo a este Organismo Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.(...)”

14. Previos requerimientos de información, gestiones y diversas reuniones sostenidas con autoridades de la CEAV, los días 24 de octubre, 7 y 14 de noviembre, así como 17 de diciembre todos del 2019, se recibieron los oficios CEAV/DGAJ/1760/2019 CEAV/DGAJ/1975/2019, CEAV/DGAJ/2098/2019, CEAV/DGAJ/2621/2019 suscritos por SP1 mediante los que se hizo del conocimiento de este Organismo Nacional las acciones efectuadas para el seguimiento y cumplimiento de la referida propuesta conciliatoria, y fue en similar CEAV/OCE/0045/2020, del 15 de enero de 2020, que la entonces Titular de la CEAV aceptó la conciliación, documentación que fue valorada, analizada y calificada en su oportunidad, como se advertirá en el capítulo conducente.

I.3. Incumplimiento injustificado de la conciliación.

15. Mediante escrito recibido en este Organismo Nacional el 14 de agosto de 2020, QV solicitó la reapertura del expediente de queja **CNDH/5/2019/2368/Q**, al considerar que la CEAV no había cumplido de manera satisfactoria los puntos conciliatorios en los plazos previsto por la Ley y que AR10 determinó, en resolución del 23 de julio de 2020, [REDACTED]

[REDACTED] contraviniendo así lo previsto en el primer punto conciliatorio, además de que a esa fecha tampoco tenía conocimiento acerca de las acciones que la CEAV había efectuado para la reparación integral del daño, incluyendo [REDACTED]

[REDACTED]

16. El 27 de octubre de 2020, la Directora General y Encargada del Despecho de la Quinta Visitaduría General, al advertir incumplimiento injustificado de la citada conciliación por parte de la CEAV, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 121, tercer párrafo, del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, acordó la reapertura del expediente CNDH/5/2019/2368/Q, iniciándose el diverso CNDH/5/2020/9558/Q, al que se adjuntó copia certificada del expedientillo de seguimiento de la conciliación emitida en el expediente CNDH/5/2019/2368/Q, constancias de cuya valoración lógico-jurídica es objeto de análisis en el apartado de Observaciones de esta Recomendación.

II. EVIDENCIAS.

17. Escrito de queja de 5 de marzo de 2019, suscrito por QV, en la que hizo valer hechos probablemente violatorios a derechos humanos, cometidos en su agravio, atribuibles a servidores públicos de diversas áreas de la CEAV.

- 18.** Oficio V5/66128 de 4 de octubre de 2019, con el cual este Organismo Nacional dirigió la propuesta de Conciliación a la entonces Directora General de la Asesoría Jurídica Federal y Encargada del Despacho de la CEAV.
- 19.** Oficio CEAV/DGAJ/1760/2019 de 24 de octubre de 2019, con el cual SP1 indicó las acciones que esa autoridad había realizado para la atención de QV, así como a [REDACTED].
- 20.** Acuerdo de conclusión del expediente de queja CNDH/5/2019/2368/Q, de 31 de octubre de 2019.
- 21.** Oficios CEAV/DGAJ/1975/2019, CEAV/DGAJ/2098/2019 y CEAV/DGAJ/2621/2019, de 7 y 13 de noviembre, así como 16 de diciembre de 2019, suscritos por SP1, con los cuales señalo las acciones efectuadas por la CEAV para el seguimiento y cumplimiento de la propuesta de conciliación que se les hizo llegar.
- 22.** Oficio CEAV/OCE/0045/2020 de 14 de enero de 2020, con el cual, la entonces Titular de la CEAV aceptó la propuesta de conciliación que nos ocupa.
- 23.** Acta circunstanciada del 15 de enero de 2020, con la que se hizo constar una reunión de trabajo sostenida con SP1, SP2, AR8 y QV asistido de su representante legal, en la que se establecieron diversos acuerdos para el cumplimiento de la referida propuesta de conciliación.
- 24.** Oficio de 14 de febrero de 2020, por medio del cual SP3 remitió la resolución emitida el 7 de ese mismo mes y año, suscrita por la entonces Titular de la CEAV en la que otorgó a QV, el [REDACTED]
[REDACTED]

25. Acta circunstanciada del 18 de marzo de 2020, en la que se certificó conversación telefónica que personal de este Organismo Nacional sostuvo con QV, quien informó que [REDACTED] en el Hospital General del Estado “Dr. Raymundo Abarca Alarcón”, de la Secretaría de Salud del Estado de Guerrero, donde [REDACTED], pero [REDACTED] ni se [REDACTED] para recibir atención a un padecimiento que presentaba.

26. Oficio CEAV/DGAJ/01399/2020, de 20 de marzo de 2020, por medio del cual AR6 informó a este Organismo Nacional las acciones efectuadas por la CEAV para el seguimiento y cumplimiento de la propuesta de conciliación aceptada.

27. Oficio V5/16004 de 25 de marzo de 2020, mediante el cual este Organismo Nacional solicitó información a la CEAV relativa al cumplimiento de la propuesta de conciliación del expediente CNDH/5/2019/2368/Q.

28. Oficio CEAV/DGAIPC/DA2/0264/2020 de 25 de marzo de 2020, suscrito por AR7, a través del cual citó a personal de este Organismo Nacional a las 10:00 horas del 13 de abril de 2020, en las instalaciones del Centro de Atención Integral de la CEAV para efecto de acompañar a QV a la realización del [REDACTED], así como [REDACTED] a fin de iniciar el ER2.

29. Acta circunstanciada del 27 de marzo de 2020, en el que se hizo constar la recepción de la copia de los mensajes de correo electrónicos siguientes enviados a esta Comisión Nacional por QV:

- ✓ De 19 de marzo de esa anualidad, por el cual AR11 informó a QV que [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- ✓ De 25 de ese mes y año, con el cual QV señaló a AR11 que no [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED], porque [REDACTED]
[REDACTED]
COVID-19 y se encontraba [REDACTED]
[REDACTED]

30. Acta circunstanciada del 15 de abril de 2020, con la que se certificó el envío de un correo electrónico a AR8 solicitándole informara si QV iba a recibir [REDACTED]
[REDACTED], en atención a lo previsto en el Boletín 18/2020 emitido el 15 de abril de 2020 por la CEAV.

31. Acta circunstanciada del 20 de abril de 2020, por medio del cual se adjuntó el mensaje de correo electrónico de esa misma fecha, enviado por AR8 con el cual comunicó a QV acerca del inicio del trámite de [REDACTED] que derivaba de la propuesta de conciliación del expediente CNDH/5/2019/2368/Q, pero no hizo alusión alguna respecto de [REDACTED], que había quedado pendiente de resolverse.

32. Oficio CEAV/DGVRC/0061/2020, de 27 de abril de 2020, suscrito por AR8, a través del cual informó que QV ingresó la solicitud [REDACTED]
[REDACTED] del 2020, por concepto [REDACTED]
[REDACTED]; sin embargo agregó que [REDACTED], en virtud de que el 21 de abril de 2020 se realizaron a QV [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

33. Acta circunstanciada de 11 de mayo de 2020, por medio de la cual se certificó el mensaje de correo electrónico que personal de este Organismo Nacional envió a

AR6, solicitándole información relacionada con las acciones realizadas por la CEAV en cumplimiento de la conciliación de referencia.

34. Acta circunstanciada del 13 de mayo de 2020, en la que se hace constar la recepción de un mensaje de correo electrónico enviado por V5, quien expuso que no se había podido comunicar con AR11 y que la CEAV, hasta esa fecha, no le había otorgado [REDACTED].

35. Oficio CEAV/CIE/1309/2020, de 18 de mayo de 2020, suscrito por AR9, por medio del cual informó que se radicó el expediente ER2 para determinar [REDACTED] a QV, V2, V3, V4, V5 y V6.

36. Oficio V5/26372 de 3 de junio de 2020, a través del cual este Organismo Nacional informó a AR9 que QV, V2, V3, V4, V5 y V6 tienen la calidad de [REDACTED] por violación a sus derechos humanos, derivado de la conciliación dictada en el expediente de queja CNDH/5/2019/2368/Q y se le remitió copia certificada de la misma.

37. Oficio CEAV/DGAJ/1556/2020, de 27 de mayo de 2020, suscrito por AR6, quien señaló, entre otras cosas relativas al cumplimiento de la propuesta de conciliación, que el estado del ER2, así como [REDACTED] en favor de QV, se encontraban en etapa de integración, agregando que dentro del cumplimiento de la [REDACTED] en el ER1, el Área de AJF de la CEAV se encontraba imposibilitada en términos del artículo 58 del Reglamento de la LGV, para realizar una estrategia legal en la AP1, debido a que QV [REDACTED] [REDACTED] remitiendo copia certificada de la siguiente documentación:

37.1. Acuerdo del 11 de mayo de 2020, signando por AR9, con el que determinó reasignar el ER1 [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED] de VD.

37.2. Oficio CNBBBJ/JO/090/2020, de 20 de marzo de 2020, en donde SP4 informó que era procedente iniciar el [REDACTED] de V3 a [REDACTED]

38. Acta circunstanciada del 7 de junio de 2020, por medio de la cual se hace constar la recepción de un mensaje de correo electrónico de QV al que adjuntó copia del oficio CEVA/CIE/1311/2020, de 11 de mayo de 2020, suscrito por AR9 en el que se le notificó el acuerdo de radicación dictado el día 4 de ese mismo mes y año, a través del cual se ordenó la formación del expediente ER2, derivado de la conciliación dictada en expediente de queja CNDH/5/2019/2368/Q.

39. Actas circunstanciadas de 24 de junio y 1 de julio de 2020, en las que se certificaron las conversaciones telefónicas sostenida con V4, V5 y V6, quienes refirieron que [REDACTED] por parte de la CEAV con motivo de la conciliación dictada en el expediente CNDH/5/2019/2368/Q.

40. Oficio CEAV/DGVRC/0176/2020, de 1 de julio de 2020, suscrito por AR8, en el que solicitó información sobre la posibilidad de que personal adscrito a la CEAV pudiera ingresar al curso *"1,2,3 por Todos los Derechos para las Niñas, Niños y Adolescentes sin Discriminación"*, en cumplimiento al cuarto punto conciliatorio relacionado de la conciliación dictada en el expediente de queja CNDH/5/2019/2368/Q.

41. Acta circunstanciada del 3 de julio de 2020, por medio del cual se hizo constar conversación telefónica que personal de este Organismo Nacional sostuvo con AR8, dando respuesta a su oficio CEAV/DGVRC/0176/2020, de 1 de julio de 2020, invitándola a consultar los cursos en línea ofrecidos por este Organismo en la

plataforma <https://educa/cndh.org.mx/> para que se considerara como una opción de capacitación.

42. Acta circunstanciada del 9 de julio de 2020, a través de la cual se hace constar que en esa fecha este Organismo Nacional solicitó a AR6 informara sobre el estado

██████████ en favor de QV, así como constancia de notificación realizada a QV del acuerdo de 11 de mayo de 2020, emitido por AR9, a través del cual se determinó ██████████ ER1.

43. Acta circunstanciada del 25 de julio de 2020, en la que se hace constar el mensaje de correo electrónico que AR5 le enviara a QV el día anterior, a través del cual remitió copia digitalizada de la resolución de 16 de julio de 2020 emitida por AR10, que determinó ██████████

██████████ ER1.

44. Acta circunstanciada de 30 de julio de 2020, con la que se certificó la recepción de un mensaje de correo electrónico, en el que AR5 informó que las solicitudes realizadas por este Organismo Nacional el 9 de julio de 2020 ya habían sido atendidas a través del oficio CEAV/DGAJ/1556/2020.

45. Acta circunstanciada de 14 de agosto de 2020, a través de la cual se hizo constar la recepción de un correo electrónico remitido por QV en el que adjuntó copia del escrito en el que solicitó la reapertura del expediente de queja CNDH/5/2019/2368/Q, por incumplimiento a la conciliación.

46. Oficio CEAV/DGVRC/0271/2020, de 21 de agosto de 2020, suscrito por AR8 a través del cual remitió copia certificada de la resolución de 23 de julio de 2020 emitida

por AR10, en la que determinó [REDACTED]
[REDACTED] ER1.

47. Acuerdo de reapertura de 27 de octubre de 2020, por el cual se inició el expediente de queja CNDH/5/2020/9558/Q.

III. SITUACIÓN JURÍDICA

48. El 5 de marzo de 2019, QV presentó queja ante este Organismo Nacional, por hechos atribuibles a la CEAV, [REDACTED]
[REDACTED], en los plazos que al efecto se instruyó dentro del ER1, iniciándose por ello el expediente de queja CNDH/5/2016/2867/Q.

49. Al advertirse violación al derecho humano a la seguridad jurídica, en agravio de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, a la protección a la salud en agravio de QV y de V2, y haberse divulgado los datos personales de V2, V3, V4, V5 y V6, el 4 de octubre de 2019, se emitió propuesta de conciliación a la CEAV.

50. El 14 de octubre de 2019, la CEAV, expuso la problemática que existía, en ese momento, en torno a la representación de la CEAV; sin embargo, a través del diverso CEAV/DGAJ/1760/2019, de 24 de ese mismo mes y año, se informó a este Organismo Nacional la atención que se había brindado a QV y a [REDACTED]

51. El 31 de octubre de 2019, se emitió acuerdo de conclusión del expediente CNDH/5/2016/2867/Q, en términos de lo dispuesto en el artículo 125, fracción IX, del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por haberse solucionado mediante el procedimiento de conciliación, dando inicio el seguimiento de la citada propuesta conciliatoria.

52. El 15 de enero de 2020, la entonces Titular de la CEAV aceptó en sus términos la propuesta de conciliación formulada a esa dependencia.

53. Habiendo transcurrido más de noventa días desde su aceptación, este Organismo Nacional no cuenta con las constancias que permitan tener por cumplida en su totalidad la conciliación, no obstante, las diversas gestiones y requerimientos que se formularon para tal efecto.

54. En virtud de lo anterior, de conformidad con el artículo 121 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el 27 de octubre de 2020, se acordó la reapertura del expediente bajo el número CNDH/5/2020/9558/Q.

55. A la fecha de elaboración de la presente Recomendación no se cuenta con constancias que acrediten el inicio de carpeta de investigación, y/o procedimiento de responsabilidad relacionada con los hechos materia de queja.

IV. OBSERVACIONES

56. Del análisis de las evidencias que integraron tanto el expediente de reapertura CNDH/5/2020/9558/Q, como el seguimiento de la conciliación en el diverso CNDH/5/2019/2368/Q, y el incumplimiento injustificado de la misma, con un enfoque lógico-jurídico y de máxima protección de la víctima, a la luz de los instrumentos nacionales e internacionales en materia de derechos humanos; de precedentes emitidos por la Comisión Nacional y de los criterios jurisprudenciales aplicables de la SCJN y de la CrIDH, se cuenta con evidencias que permiten acreditar la violación al derecho humano a la seguridad jurídica, en agravio de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, a la protección a la salud en agravio de QV y V2; así como por haberse divulgado datos personales de V2, V3, V4, V5 y V6, luego entonces el incumplimiento injustificado al que se hace referencia, no sólo revictimiza a las citadas víctimas, sino que vuelve a

conculcarse el derecho a la seguridad jurídica al omitirse tomar las medidas correspondientes para garantizar la reparación del daño en favor ellas.

✓ VIOLACIONES ACREDITADAS DURANTE LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA CNDH/5/2019/2368/Q.

VIOLACIÓN A LA SEGURIDAD JURÍDICA.

- **Omisión de tomar las medidas eficaces para dar cumplimiento a la [REDACTED] instruida en la determinación del ER1 de 4 de enero de 2019.**

57. Es importante resaltar que QV tiene reconocida ante la propia CEAV la condición [REDACTED]

58. Con motivo de esta última el CIE de la CEAV inició el expediente ER1 a efecto de determinar [REDACTED], y el 4 de enero de 2019 resolvió [REDACTED] así como a V2, V3, V4, V5 y V6.

59. En la mencionada resolución emitida por el CIE en favor de QV, el entonces titular de la CEAV instruyó a diferentes áreas de esa Institución elaboraran un plan de [REDACTED] que incluyera [REDACTED] previstas en el numeral 64 de la LGV, [REDACTED], reconociendo además que las violaciones a los derechos humanos a las que fue afecto, le generaron [REDACTED]

60. Por lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 34 y 62 fracción, I de la LGV, se instruyó a las áreas [REDACTED] del CAI, que en un plazo no mayor a quince días hábiles contados a partir de la notificación de esa determinación,

previo consentimiento [REDACTED], ubicaran las instancias de salud que les sean accesibles al lugar en que habitan, y que estén en condiciones de realizarles

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

61. Para tal fin, AR1, mediante los oficios CEAV/GRO/0212/2019 y CEAV/GRO/0214/2019, ambos de 4 de marzo de 2019, solicitó tanto al Director de la Clínica Hospital en Chilpancingo de los Bravo, del ISSSTE como al Secretario de Salud del Estado de Guerrero, respectivamente, otorguen [REDACTED] [REDACTED] que requieran a QV, a V2 y a V3, solicitando previamente vía telefónica la anuencia para que ese Centro de Atención efectuara la vinculación a fin de que se les [REDACTED]

62. Sin embargo, de las constancias enviadas por la CEAV no hubo evidencia de que hasta el momento de la notificación de ese pronunciamiento se hubiesen llevado a cabo a QV y [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

63. La instrucción dirigida al CAI precisa: 1. En un plazo no mayor a quince días, se ubiquen las instancias de salud que sean accesibles al lugar en que habita [REDACTED] [REDACTED] 2. Recabar el consentimiento de los interesados. 3. Se les realicen evaluaciones [REDACTED] para detectar sus necesidades derivadas del evento victimizante. 4. Se les brinde la atención especializada que requieran hasta su total rehabilitación. No obstante ello, a la fecha de la propuesta de conciliación no se habían cumplido tales puntos, lo que pone en riesgo la salud de esas víctimas.

64. La CrIDH ha establecido en cuanto a la participación de las víctimas en cualquier proceso: *...se debe garantizar que, en todas las etapas de los respectivos procesos, las víctimas puedan **formular sus pretensiones** y presentar elementos probatorios y que éstos sean analizados de forma completa y seria por las autoridades antes de que se resuelva sobre hechos, responsabilidades, penas y **reparaciones**¹* (énfasis añadido).

65. Lo anterior, se pudo evidenciar en el presente caso se omitió, al momento que el CAI eligió por su cuenta y sin permitir a QV presentar o proponer a las instituciones de salud donde podría ser atendido [REDACTED]

66. Del mismo modo, se advirtió que si bien mediante el diverso CEAV/GRO/0242/2019, de 8 de marzo de 2019, AR1, requirió al Jefe del Departamento de Becas, de la Secretaría de Educación Pública del Estado de Guerrero, [REDACTED] V3, sin embargo, hasta la fecha de la emisión de la propuesta de conciliación no se tenía certeza jurídica acerca del estado de dicha instrucción, aunado a que el 8 de mayo de 2019, SP5 informó que el Centro de Atención de la CEAV en el Estado de Guerrero había señalado que [REDACTED] no había espacio para el otorgamiento de ese tipo de becas otorgadas por el Estado, lo que no era atribuible a la autoridad, por lo que [REDACTED]

67. Debe señalarse que la referida situación no es óbice para dar cabal cumplimiento a la instrucción dada en favor de V3, debido a que existen las Bases para el otorgamiento de becas a [REDACTED] y violaciones a derechos humanos, en las que se establecen los mecanismos de operación y coordinación entre la SEP y la CEAV para otorgar becas a las personas en situación de víctima de delitos del orden

¹Corte IDH. Caso de la Masacre de la Rochela Vs. Colombia, supra nota 23, párr. 195.

federal y de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales, que se encuentren inscritas en alguna institución pública del sistema educativo nacional y cuya población objetivo es de aplicación exclusiva para las solicitudes de becas notificadas a la SEP por parte de la CEAV, en favor de las personas en situación de víctima que se encuentren inscritas en el RENAUI, a fin de apoyar el acceso, la permanencia y conclusión de sus estudios.

68. En este sentido, el CAI se limitó a tramitar ante la Secretaría de Educación del Estado de Guerrero la referida beca, sin intentar acercamiento alguno ante la SEP, en detrimento de los derechos de V3.

69. Por otra parte, y en relación con lo instruido a la Dirección General de AJF de la CEAV en la determinación del 4 de enero de 2019 emitida en el expediente ER1, la cual debía construir a la mayor brevedad una estrategia del caso acorde a los mejores estándares para promover ante las autoridades correspondientes las diligencias y recursos que resulten procedentes para garantizar que la investigación

VD, se realizara con
VD, se realizara con
VD, se realizara con

70. Si bien, dicha Dirección General de AJF, el 31 de enero de 2019, elaboró una estrategia de representación jurídica en la que se describen las acciones que considera se deben efectuar VD, y las cuales presentó ante el AMPF que conoce del caso, no existe evidencia alguna que esa estrategia fuera discutida con QV, ni tampoco que se le hiciera de su conocimiento, a efecto de que formularan sus comentarios sobre el particular.

- **Suspensión injustificada de las medidas de ayuda que QV percibía por**

71. El numeral 26, inciso b), último párrafo, de las Reglas de Operación del Fondo, establece que las medidas de alimentación y alojamiento se brindarán por cada núcleo familiar, teniendo siempre un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad que tengan relación con el hecho victimizante, de acuerdo con el estudio de trabajo social a que se refiere el artículo 147, fracción I de la LGV.

72. Así, el numeral 19 de las Reglas de Operación del Fondo, establece los requisitos y el procedimiento para acceder a los recursos de ese Fondo de emergencia para el otorgamiento de los Recursos de Ayuda, en particular los relacionados a alojamiento y alimentación.

73. Según las disposiciones previstas en las Reglas de Operación del Fondo, el área de AJF es la competente para dictaminar la procedencia del pago de los Recursos de Ayuda, que turnará a la Dirección General del Fondo, para su validación y trámite correspondiente, unidad que únicamente verificará que la solicitud se apegue a lo establecido en el Acuerdo de creación del Fondo de emergencia que corresponda, que no falte algún documento o exista alguna imprecisión o error en la solicitud, y, en su caso, instruirá la entrega de los recursos a las víctimas beneficiarias.

74. No obstante, de las evidencias recabadas por este Organismo Nacional y las aportadas por la propia CEAV, se obtuvo lo siguiente.

75. En el Plan de Reparación Integral de mérito se delimita el objeto de esa resolución de la siguiente manera: *“La presente resolución versa sobre las reparaciones que deriven de la violación al derecho humano al acceso a la justicia cometido en agravio de QV (...) es facultad de esta autoridad establecer medidas que contribuyan a*

garantizar la reparación integral, efectiva y eficaz de las víctimas que hayan sufrido daño como consecuencia de la violación de sus derechos humanos...”

76. A pesar de lo anterior, no se advirtió instrucción alguna acerca de la cancelación de las medidas de apoyo que [REDACTED] venía disfrutando QV, ni manifestación alguna por parte del CIE al respecto; sin embargo, desde el mes de febrero de 2019, QV las dejó de recibir sin que se le hubiese notificado la razón de tal situación, aunado a que en el diverso CEAV/CIE/1718/2019, de 29 de marzo de 2019, suscrito por AR2 el CIE señaló que tales medidas no habían sido canceladas o suspendidas.

77. Asimismo, se obtuvo que a través de los oficios CEAV/AJF/DG/02499/2019 y CEAV/AJF/DG/03281/2019, de 6 y 18 de febrero de 2019, AR3 solicitó a AR4, que con fundamento en el numeral 19, inciso d), de las Reglas de Operación del Fondo se pagaran al interesado tales medidas de apoyo, no obstante, en respuesta a ambos requerimientos, mediante los diversos CEAV/DGFAARI/2340/2019 y CEAV/DGFAARI/3472/2019, de 11 y 26 de febrero de ese año, respectivamente, AR4 respondió que [REDACTED]

78. En ese entendido, se advierte que quien suspendió de *facto* la entrega de los apoyos en mención fue AR4 fundamentando su decisión en lo estipulado en el artículo 19, inciso e), de las Reglas de Operación para el funcionamiento del FAARI, el que sólo permitía a esa Dirección revisar la información que le proporcionó la AJF, verificar que ésta se apegara al Acuerdo de creación del Fondo de emergencia que corresponda, situación que no aconteció, pues sin justificación alguna negó efectuar la transferencia de recursos que el área facultada para requerirlos y autorizar su

entrega le solicitó para el pago de los apoyos [REDACTED] en favor de QV.

79. Aunado a lo anterior también se advirtió la omisión por parte de AR2 y AR3, quienes pasaron por alto dicha situación, al iniciar un nuevo trámite para la determinación de las mencionadas medidas.

80. Como fue señalado, una vez que se suspendieron de facto las medidas que nos ocupan AR3 optó por solicitar a AR2 una opinión técnica respecto de la procedencia de los recursos de ayuda en favor de QV, a pesar de que AR3, contaba con facultades para ello, pues previamente había dictaminado procedente continuar con su entrega.

81. Por ello, AR3 omitió realizar las acciones que por virtud de su posición de garante de los derechos del agraviado le eran exigibles para brindar seguridad jurídica al destinatario de la determinación que tomaría, apartándose de su obligación de prevenir vulneraciones a derechos humanos, prevista en el artículo 1o., párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el de tomar las medidas más convenientes para la mejor defensa de los derechos e intereses de [REDACTED] y de violaciones a los derechos humanos.

82. Situación similar aconteció con AR2, de la Dirección General del CIE, pues integró un expediente nuevo que serviría de base para la determinación en torno a los recursos de ayuda del caso, sin tomar en cuenta que ese procedimiento ya había sido efectuado, y sin que se hubiese advertido alguna instrucción o determinación que las hubiera cancelado; tal proceder implicó que la autoridad administrativa desconociera una resolución previa que declaraba concluido un procedimiento, por lo que QV fue sometido nuevamente a un procedimiento basado en actos de

molestia,² pues requirieron y valoraron nuevamente información concerniente a la determinación de la entrega de los recursos de ayuda preexistentes.

83. Al pretender o iniciar un nuevo procedimiento por encima del anterior se agravía a QV, ya que antes se debió cancelar debidamente el vigente, y darle vista de ello al interesado para que expusiera lo que a su derecho conviniera, lo contrario implica una vulneración a la garantía constitucional del debido proceso, pues no tuvo la oportunidad de establecer una adecuada defensa de sus derechos e intereses.

84. Tampoco se advirtió que alguna autoridad de la CEAV informara a QV sobre su derecho a interponer medios de defensa, ni se envió a esta Comisión Nacional copia de los documentos presuntamente revocados a pesar de haberse solicitado previamente.

85. Por lo antes descrito, se vulneró en perjuicio de QV el derecho a la seguridad jurídica, al haber sido sujeto a un indebido procedimiento que lo dejó en estado de indefensión, al no conocer los motivos del acto de autoridad que determinó la suspensión de las medidas de apoyo que gozaba como [REDACTED] y en el que tampoco se le permitió interponer defensa alguna.

- **Divulgación de datos personales de V2, V3, V4, V5 y V6.**

86. Derivado de la revisión del expediente que efectuara el representante jurídico de QV, el 20 de mayo de 2019, éste manifestó que la CEAV envió copia del Plan de Reparación Integral de referencia a la UEIDMS de la SEIDO, de la FGR, sin que en dicho documento se instruyera tal acción, y en el que se establecían datos reservados como los montos de pago, nombres de víctimas, entre ellas, el de V3 [REDACTED] con lo que podría ponerse en riesgo la integridad [REDACTED] en

² Jurisprudencia P./J. 40/96, ACTOS PRIVATIVOS Y ACTOS DE MOLESTIA. ORIGEN Y EFECTOS DE LA DISTINCION, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Novena Época. Tomo IV, julio de 1996, pag. 5.

atención a ello, esta Comisión Nacional solicitó información en colaboración a la FGR.

87. A su vez, el 11 de junio de esa anualidad SP6, hizo del conocimiento a esta Institución Nacional que el diverso 4775 suscrito por AR3, se recibió directamente en la oficina del titular de la UEIDMS, quien instruyó de manera inmediata se agregara a los autos de la AP1, [REDACTED] VD.

88. SP6 apuntó que no hubo riesgo de dispersión de información durante el traslado de ese documento de la oficina del titular de esa Unidad Especializada a la averiguación que él resguarda debido a que se hace la transferencia a través de turnos; asimismo, si bien la autoridad remitente no reservó la información que envió, en términos de lo establecido en el lineamiento segundo de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública de la Federación, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 18 de agosto de 2003, se prevé el intercambio de información entre los sujetos obligados, como en este caso la FGR, la CEAV y la CNDH.

89. Por su parte, AR3, mediante el diverso CEAV/AJF/DG/14860/2019 de 10 de julio de 2019, explicó que debido a que en la propia determinación del CIE se señaló que el Director General de Atención y Seguimiento a Recomendaciones y Conciliaciones en Materia de Derechos Humanos de la FGR comunicó que la UEIDMS, contaba con protocolos de investigación en la materia, los cuales se encuentran en proceso de actualización y adecuación, se consideró oportuno que esa Dirección General de la AJF, entrara en contacto con dicha Unidad, a efecto de establecer una estrategia de coordinación que le permitiera participar en la actualización y adecuación de los protocolos de investigación [REDACTED], con el objeto de contribuir a que dichos instrumentos integren la perspectiva de derechos humanos de las víctimas.

90. Por tanto, para dar cumplimiento a ello fue que mediante el oficio CEAV/AJF/DG/4775/2019, se hizo del conocimiento al Titular de la UEIDMS lo anterior, a fin de que indicara el procedimiento a seguir con objeto de que la AJF pudiera tener participación en la actualización y adecuación de dichos protocolos, remitiendo como soporte documental copia del propio Plan de Reparación Integral que se determinó en el ER1.

91. En cuanto a la razón por la cual no se reservaron los datos de las personas que no guardan relación con los hechos materia de la investigación penal, AR3 indicó que los datos de esas personas sólo se utilizaron para el ejercicio de las facultades de ambas instituciones (FGR y CEAV), como lo marca la fracción II del artículo 22 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO) y especificó que el artículo 13 de la Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada, dispone que todo aquel registro que obre en las investigaciones de Delincuencia Organizada se guardarán con la reserva debida.

92. No obstante lo anterior, en el caso particular, se advierte que AR3 difundió indebidamente los datos personales de [REDACTED] V3, así como de V2, V4, V5 y V6, pues si bien tal acción se efectuó en instrucción a la determinación emitida por el entonces titular de la CEAV, en el cuerpo de esa resolución no se indicó que se tenía que remitir copia a la UEIDMS de la misma, puesto que bastaba que se comunicara acerca de la intención de ello vía oficiosa, sin necesidad de enviar la copia de referencia, pues la instrucción visible en la determinación del CIE sólo instruyó a que la AJF entrara en contacto con esa UEIDMS.

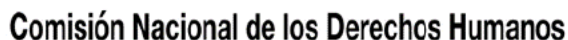
93. Aunado a lo anterior, tampoco se indica en el oficio CEAV/AJF/DG/4775/2019 el motivo de la remisión de esa información y solo se comunicó al titular de la UEIDMS que derivado de la resolución de la CEAV se impuso a la Dirección General de la AJF entablar contacto con esa Unidad Especializada para establecer una estrategia de coordinación conjunta, sin que exista una explicación adecuada a tal envío.

94. En ese sentido, esta Comisión Nacional considera que no era aplicable la excepción prevista en la fracción II, del artículo 22 de la LGPDPPSO, a que hizo referencia la AJF, toda vez que el procedimiento por el cual se reparó el daño a las víctimas ahí anunciadas nada tiene que ver con la investigación de la AP1, dicho de otra manera, el único relacionado con ello, y de ser el caso, sobre el cual su información personal podría utilizarse en ejercicio de facultades compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de sus datos personales era QV.

95. Si bien conforme a las facultades, atribuciones y disposiciones en materia de transparencia, el AMPF responsable de la investigación [REDACTED] VD, deberá guardar la reserva debida de cualquier registro que obre en las investigaciones de Delincuencia Organizada, es importante hacer mención que dentro de dicha indagatoria no existe registro alguno sobre la participación en esa investigación de V2, V3, V4, V5 y V6.

96. Lo anterior, cobra especial relevancia por el hecho de que la AJF tampoco reservó los datos personales que nos ocupan en su oficio CEAV/AJF/DG/4775/2019, ni transfirió el aviso de privacidad en el que los titulares de dicha información expresaran por escrito su conformidad para ello, máxime que en el documento del que se envió copia a la FGR hay *datos personales sensibles*: como los nombres completos de las víctimas indirectas reconocidas por el quejoso, sus padecimientos médicos, montos monetarios a pagarse, información muy íntima de los titulares que si se divulga o conoce por personas ajena al proceso mismo de la reparación integral a su favor, puede colocarlos en riesgo de su seguridad e integridad.

97. Así, AR3 dejó de observar lo dispuesto en el numeral 65 de la LGPDPPSO, que establece que toda transferencia de datos personales se encuentra sujeta al consentimiento de su titular, sin que se advierta en el caso las excepciones previstas en los artículos 22, 66 y 70 de esa Ley, toda vez que la información compartida deviene de actos totalmente diversos, como quedó asentado.



VIOLACIÓN AL DERECHO A LA PROTECCIÓN A LA SALUD.

QV: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

101. Como se observa, en ambas víctimas se mostró que [REDACTED], por ello, la mencionada determinación instruyó [REDACTED] adscritas al CAI, que en un plazo no mayor a quince días hábiles contados a partir de la notificación de esa determinación, y previo consentimiento de los interesados, [REDACTED], que permita detectar sus necesidades derivadas del evento victimizante y se les brinde la atención especializada que requieran hasta su total rehabilitación.

102. Sin embargo, no hay evidencia de que hasta el momento de la notificación de ese pronunciamiento se hubiesen realizado a QV y [REDACTED] las evaluaciones [REDACTED] que permitan detectar sus necesidades para brindarles la atención especializada que requieran hasta su total rehabilitación, lo que a la larga repercutirá severamente es la salud de las víctimas del caso, ya que no se han tomado las medidas necesarias para: 1. Conocer con certeza los padecimientos físicos y mentales que pudieran tener y 2. Brindarles una atención especializada acorde a ellos.

103. Por tanto, se vulneró el derecho a la protección de la salud previsto en los artículos 4º, párrafo cuatro, de la CPEUM, 12, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y 27, de la Ley General de Salud, en perjuicio de QV y de V2, quienes hasta la fecha de la notificación de la propuesta de conciliación que nos ocupa seguían sin ser evaluados por una institución médica especializada.

104. A efecto de solventar las violaciones antes descritas, el 4 de octubre de 2019, mediante oficio 66128, se propuso a la entonces Directora General de la AJF y Encargada del Despacho de la CEAV, 4 puntos conciliatorios, visibles en el capítulo de hechos de este documento, sobre lo cual se advierte lo siguiente:

✓ **LA NATURALEZA Y EL ALCANCE DE UNA PROPUESTA DE CONCILIACIÓN.**

105. La Comisión Nacional, conforme a lo previsto por los artículos 6º, fracción VI, 24, fracción III y 36 de su Ley, y 120 a 124 y 125, fracción IX, de su Reglamento Interno, cuenta con atribuciones para procurar la conciliación entre los quejosos y las autoridades señaladas como responsables.

106. La Conciliación es un medio por el que se pueden concluir los expedientes de quejas que se tramitan ante este Organismo Nacional, que busca una solución inmediata a una violación a derechos humanos acreditada; es un mecanismo alternativo de solución de controversias previsto en el artículo 17, tercer y quinto párrafos, de la CPEUM.

107. Ese precepto constitucional, en su tercer párrafo, mandata: “(...) *las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales*”; mientras que en el quinto párrafo dispone: “*las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias*”.

108. En este contexto, el referido artículo 17 constitucional “*reconoce, como derecho humano, la posibilidad de que los conflictos también se puedan resolver mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias, siempre y cuando estén previstos por la ley*”.³

109. “*Los medios alternativos consisten en diversos procedimientos mediante los cuales las personas puedan resolver sus controversias, sin necesidad de una*

³ Tesis Constitucional “*Acceso a los mecanismos alternativos de solución de controversias, como derecho humano. Goza de la misma dignidad que el acceso a la jurisdicción del Estado.*” Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, octubre de 2013, Registro 2004630.

intervención jurisdiccional, y consisten en la negociación (autocomposición), mediación,⁴ conciliación y el arbitraje (heterocomposición)”

110. De igual modo, el artículo 17 de la LGV, establece que las víctimas tendrán derecho a optar por la solución de conflictos conforme a las reglas de la justicia alternativa, a través de instituciones como la conciliación y la mediación, a fin de facilitar la reparación del daño y la reconciliación de las partes y las medidas de no repetición.

111. Ahora bien, las características y alcances de una Propuesta de Conciliación en el sistema no jurisdiccional de protección de los derechos humanos: a) implica un mecanismo reconocido a la Comisión Nacional para resolver casos de violaciones a derechos humanos de manera más ágil y expedita, sin llegar a la emisión de una Recomendación; b) se acredita la violación a derechos humanos, por lo que se plantea la reparación del daño a las víctimas, se pide investigar y, en su caso, sancionar a los responsables, así mismo se solicitan medidas de no repetición; c) la autoridad destinataria tiene dos opciones: la acepta o no la acepta, con las consecuencias diferenciadas en tanto que: si la acepta, surge la obligación de cumplirla en sus términos y en los plazos determinados y, si no la acepta, se emite una Recomendación; d) no es congruente no aceptar la propuesta de Conciliación y pretender cumplir solo alguno de los puntos conciliatorios y; e) en caso de incumplimiento de los puntos adoptados lo consiguiente es la reapertura del expediente.⁵

112. Es así, que una parte fundamental de la propuesta de Conciliación es la reparación integral del daño, prevista en el párrafo tercero del artículo 10. de la CPEUM, conforme al cual es una obligación a cargo de las autoridades reparar las violaciones a los derechos humanos, esto es, que al quedar acreditada la violación a

⁴Ibíd.

⁵CNDH. Recomendación 24/2018, párrafo 66.

los derechos humanos atribuibles a servidores públicos, como en el presente caso ocurrió, se tienen que considerar e incluir las medidas que procedan para lograr la efectiva restitución de los derechos humanos afectados.

113. Bajo ese contexto, el incumplimiento de una Conciliación se considera especialmente grave, dado que, como advertimos en párrafos superiores, su función primordial es el resolver casos de violaciones a derechos humanos de manera más ágil y expedita, fin que, como veremos, no se cumplió en el presente caso, dando lugar a la emisión de una Recomendación, a efecto de que la sociedad puede valorar la actitud y el compromiso real de una autoridad para atender y resolver una violación de derechos humanos o evidenciar que ésta recurre a evasivas para no cumplir con su compromiso de proteger y respetar los derechos humanos y atender a las víctimas, generando con ello una responsabilidad institucional.

114. En ese sentido, ese incumplimiento injustificado apareja como consecuencia la formulación de la Recomendación pública respectiva, que es el supuesto en el presente caso, debido a que se acreditó la violación a los derechos humanos de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, no sólo, como se precisó en párrafos precedentes, los propios advertidos en la misma propuesta de conciliación, si no al derecho a la seguridad jurídica por no resolver y resarcir el daño causado.

A. DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA.

115. El derecho a la seguridad jurídica está garantizado en el sistema jurídico mexicano a través de los artículos 14 y 16 de la CPEUM, que prevén el cumplimiento de las formalidades esenciales del procedimiento, la autoridad competente y la fundamentación y motivación de la causa legal del procedimiento, constituye un límite a la actividad estatal, y se refiere al “conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales a efecto de que las personas estén en condiciones de

defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto [...] del Estado que pueda afectarlo.⁶

116. Las disposiciones que obligan a las autoridades del Estado mexicano a cumplir con el derecho a la certeza jurídica, a la legalidad y al debido proceso están en los artículos 14 y 16 constitucionales; 9 del Pacto internacional de derechos civiles y políticos; 8 y 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; 1, 8, 19, 25 y 27 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; XVIII y XXVI de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; y 16 de la Convención sobre los Derechos del Niño; preceptos todos que determinan como imperativo el cumplimiento de las formalidades esenciales del procedimiento, dictado por la autoridad competente, con la debida fundamentación y motivación de la causa legal de éste.

117. El derecho a la seguridad jurídica comprende el principio de legalidad el cual establece que los poderes públicos deben estar sujetos al derecho bajo un sistema jurídico coherente y permanente, dotado de certeza y estabilidad, que especifique los límites del Estado en sus diferentes esferas de ejercicio de cara a los titulares de los derechos individuales, garantizando el respeto a los derechos fundamentales de las personas. El incumplimiento del principio de legalidad puede materializarse en la limitación injustificada o la violación de cualquier otro derecho humano, como puede ser el debido proceso, o como en este caso el incumplimiento de una conciliación.

A.1. Incumplimiento injustificado de la conciliación.

118. En un modelo de Estado constitucional, como el de nuestro país, los actos producidos por la CEAV deben ser sujetos al escrutinio judicial y no judicial, a efecto

⁶CrIDH. “*Caso Fermín Ramírez vs. Guatemala*”. Sentencia de 20 de junio de 2005 (Fondo, reparaciones y costas). Voto razonado del juez Sergio García Ramírez en la sentencia (...) del 18 de junio de 2005, p.10, y Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003, solicitada por México, p.123.

de que se verifique que los mismos sean acordes a la Constitución y a los tratados internacionales sobre derechos humanos.

119. En este sentido, esta Comisión Nacional coincide con la Primera Sala de la SCJN⁷, respecto a que de los artículos 14 y 17 de la CPEUM y 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, deriva el derecho de acceso efectivo a la justicia, el cual comprende, en adición a determinados factores socioeconómicos y políticos, el derecho a una tutela jurisdiccional efectiva y los mecanismos de tutela no jurisdiccional que también deben ser efectivos y estar fundamentados constitucional y legalmente.

120. El acceso a la tutela jurisdiccional como el derecho público subjetivo que toda persona tiene, dentro de los plazos y términos que fijen las leyes, para acceder de manera expedita a tribunales independientes e imparciales, a plantear una pretensión o a defenderse de ella, con el fin de que, a través de un proceso en el que se respeten ciertas formalidades, se decida sobre la pretensión o la defensa y, en su caso, se ejecute tal decisión; de ahí que este derecho comprenda tres etapas, a las que corresponden tres derechos: (i) una previa al juicio, a la que le corresponde el derecho de acceso a la jurisdicción, que parte del derecho de acción como una especie del derecho de petición dirigido a las autoridades jurisdiccionales y que motiva un pronunciamiento por su parte; (ii) una judicial, que va desde el inicio del procedimiento hasta la última actuación y a la que concierne el derecho al debido proceso; y, (iii) una posterior al juicio, identificada con la eficacia de las resoluciones emitidas.

121. Así, como ya advertimos, en el primer punto conciliatorio que este Organismo Nacional emitiera a la CEAV, se solicitó: *“PRIMERA. Se repare el daño ocasionado*

⁷ Tesis de Jurisprudencia 1a./J. 103/2017 (10a.), publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, noviembre de 2017, Tomo I, página 151, con número de registro 2015591, de rubro: *“DERECHO DE ACCESO EFECTIVO A LA JUSTICIA. ETAPAS Y DERECHOS QUE LE CORRESPONDEN.”*

embargo, AR6 únicamente se concretó a señalar que estaba en etapa de integración, inclusive en correo electrónico, recibido el 30 de julio de 2020, AR5 se negó a proporcionar mayor información, al señalar que dicho requerimiento se había desahogado previamente mediante oficio CEAV/DGAJ/1556/2020, de 27 de mayo de 2020 suscrito por AR6, y no fue sino hasta el 25 de agosto de 2020 que mediante oficio CEAV/DGVRC/0271/2020 enviado por AR8 se recibió únicamente copia certificada de la resolución en la que [REDACTED] QV.

126. Por lo antes descrito, se vulneró en perjuicio de QV el derecho a la seguridad jurídica, al haber sido sujeto a un indebido procedimiento que lo dejó en estado de indefensión, puesto que desconoció los motivos del acto de autoridad que determinó [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].

127. En este sentido, mediante el citado oficio CEAV/DGVRC/0271/2020 se envió copia certificada de la resolución de 23 de julio de 2020 emitida por AR10, sin embargo, se advirtió que es la misma determinación que le fuera notificada a QV el 16 de julio de 2020, constancias que al compararse son idénticas y suscritas por AR10, lo que genera incertidumbre jurídica, dado que no se tiene la seguridad ni certeza acerca del documento sobre el que, en todo caso, QV pudiera efectuar alguna acción en defensa de sus derechos.

128. Ahora bien, en respeto irrestricto a las facultades de la CEAV, si se consideraba pertinente [REDACTED] QV y [REDACTED]
[REDACTED] sta debía realizarse cumpliendo con las formalidades procedimentales o procesales correspondientes, atendiendo a la garantía de audiencia y el debido proceso.

129. Al respecto, con las pruebas de cumplimiento antes citadas aportadas por la CEAV no es posible determinar el cumplimiento total e íntegro del punto primero conciliatorio, dado que las citadas medidas de ayuda [REDACTED] [REDACTED] dentro del mismo seguimiento de la conciliación y, que sólo se advirtió, en cuanto hace a la reparación del daño, el inicio del ER2, en el que se han efectuados algunas actuaciones, como la inscripción de cada una de las víctimas en el RENAVI, sin embargo desde el 28 de mayo de 2020 la CEAV no ha remitido mayor información sobre el estado del trámite de dicho expediente, a pesar de haber sido requerida por esta Comisión Nacional en diversas fechas, 15 de abril, 11 de mayo y 9 de julio de 2020. En vista de lo anterior, este punto conciliatorio se tuvo por aceptado con incumplimiento injustificado.

130. En relación con el segundo punto conciliatorio, esta Comisión Nacional solicitó: *“SEGUNDA. Que en coordinación con el quejoso y la autoridad competente de la SEP se valore el tipo de beca que sería más favorable otorgar [REDACTED] [REDACTED] para que en el plazo de 2 meses se establezca dicha prerrogativa...”*. Para su cumplimiento, mediante oficio CEAV/DGAJ/1556/2020 recibido el 28 de mayo de 2020, AR6 informó que requirió a la SEP la incorporación de V3 a fin de que eventualmente sea valorada en la obtención de la Beca [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] situación que inclusive fue reconocida por parte de SP4 a través del similar CNBBBJ/JO/090/2020, del 20 de marzo de 2020, en que señaló que para ser beneficiaria de esa subvención, se debía acreditar la permanencia escolar [REDACTED] en cada inicio de ciclo escolar.

131. No pasa desapercibido, que AR6 en el citado oficio CEAV/DGAJ/1556/2020 recibido el 28 de mayo de 2020, señaló que V3 ya era beneficiaria de una beca educativa otorgada por parte del Gobierno del Estado de Guerrero, sin embargo esta Comisión Nacional considera que esa situación no se identificó como un obstáculo para el cumplimiento de este punto conciliatorio, pues AR6 no demostró a esta Comisión Nacional el fundamento legal y la motivación suficiente que justificara que

la beca que recibe V3 por parte del estado de Guerrero es excluyente con aquella ofrecida por la SEP.

132. Es decir, la apreciación de AR6 fue más allá de la petición de SP4, quien sólo precisó que a fin de que V3 fuera beneficiaria de la beca, se debía acreditar su permanencia escolar en cada inicio de ciclo escolar, a pesar de ello, se solicitó a QV el monto de percepción [REDACTED] como beneficiaria de otra beca otorgada por diversa autoridad.

133. En razón de lo anterior, se advirtió que la CEAV a pesar de haber solicitado a la SEP la eventual incorporación de V3 para obtener la Beca [REDACTED]; este Organismo Nacional no tiene constancia de que dicha autoridad haya informado a QV sobre el trámite de incorporación [REDACTED] a la beca de referencia, y tampoco se cuenta con evidencia alguna que acredite que la CEAV realizó mayores gestiones a fin de que V3 fuera beneficiada con dicha prerrogativa, por lo que este punto también se tuvo por aceptado con incumplimiento injustificado.

134. Por lo que se refiere al tercer punto conciliatorio, este Organismo Nacional requirió: *“TERCERA. Que se agilice el cumplimiento de la determinación del plan de reparación integral del daño instaurado por el CIE (ER1) en favor [REDACTED] para que en el plazo de 3 meses se dé cabal cumplimiento a todos los puntos que la conforman, que incluya subsanación de las omisiones advertidas en este pronunciamiento, además de que se mantenga informado [REDACTED] de su avance...”*.

135. Al respecto, en oficio CEAV/DGAJ/01399/2020, recibido el 20 de marzo de 2020, AR6 informó sobre [REDACTED] que han recibido cada una de las víctimas en cumplimiento a la resolución dictada el 4 de enero de 2019 en el ER1.

136. Sin embargo, a la fecha, la CEAV no ha dado mayores pruebas de cumplimiento que permitan calificar el grado del mismo, por lo que este Organismo Nacional no tiene conocimiento acerca del estado que guardan los demás puntos que conforman la determinación del expediente ER1, como son: las medidas de restitución, rehabilitación, satisfacción, no repetición y compensación que en ese mismo documento se contemplaron, así como la programación de acciones ejecutadas en el plazo de 3 meses para su total cumplimiento. Es estos términos, este punto conciliatorio se tuvo igualmente por aceptado con incumplimiento injustificado.

137. Finalmente, por lo que toca al punto cuarto conciliatorio, este Organismo Nacional requirió a la CEAV: *“CUARTA. Se diseñe e imparta dentro del plazo de 3 meses un curso integral sobre capacitación y formación en materia de derechos humanos, con enfoque a la atención a víctimas, niños, niñas y adolescentes...”*.

138. Sobre el particular, con el diverso CEAV/DGVRC/0176/2020 del 1 de julio de 2020, AR8, en cumplimiento al cuarto punto conciliatorio, solicitó autorización de este Organismo Nacional para que personal adscrito a la Comisión Ejecutiva ingresara al curso *“1,2,3 por Todos los Derechos para las Niñas, Niños y Adolescentes sin Discriminación”*.

139. En este sentido, personal de esta Comisión Nacional, mediante diligencia telefónica de 3 de julio de 2020, le informó a AR8 que esa autoridad contaban con libertad de decidir sobre la elección del curso de capacitación, siempre y cuando se ajustara a las características descritas en el punto conciliatorio, inclusive se le invitó a consultar los cursos en línea ofrecidos por este Organismo en la plataforma <https://educa/cndh.org.mx/> para que se considerara como una opción y en su caso remitiera las constancias correspondientes. No obstante, a la fecha del presente pronunciamiento, no se ha recibido más información que acredite el cumplimiento de este punto conciliatorio y, como consecuencia, se tuvo por aceptado con incumplimiento injustificado.

140. Cabe aclarar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el plazo de cumplimiento de la conciliación que nos ocupa, abarcó del 15 de enero al 1 de agosto de 2020, sin que durante ese término la autoridad, como ya advertimos en párrafos superiores, aportara las evidencias necesarias que demostraran el cumplimiento de la citada propuesta conciliatoria, por el contrario, se evidenció un incumplimiento injustificado.

141. Es importante hacer notar que, para los efectos del plazo de cumplimiento de la conciliación de mérito, no se tomaron en consideración los días 3 de febrero, 16 de marzo, así como del 26 de marzo al 10 de julio de este año, debido a que en esas fechas no corrieron ni vencieron términos legales para la atención de los asuntos de la competencia de este Organismo Nacional, tal y como fue previsto en el "Acuerdo por el que se da a Conocer el Calendario de Suspensión de Labores para el año 2020 en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos", así como el "Acuerdo por el que se suspenden los términos en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos como medida preventiva para hacer frente al coronavirus (COVID-19)" y el "Acuerdo por el que se reanudan actividades en los lugares de trabajo y los términos y plazos legales establecidos en las diversas leyes de los trámites y procedimientos competencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero, 31 de marzo y 10 de julio del 2020.

A.2. Suspensión injustificada de la representación legal por parte de la Asesoría Jurídica Federal.

142. En el Plan de Reparación advertido en el ER1, se establece que la ASJ de la CEAV, deberá realizar una estrategia legal en la AP1, a efecto de lograr ■■■■■ VD, estrategia que deberá ser discutida con QV o su representante legal.

143. Así las cosas, de conformidad con la LGV es derecho de las víctimas dentro del proceso penal, a ser asesoradas y representadas dentro de la investigación y el proceso por un Asesor Jurídico. En los casos en que no quieran o no puedan contratar un abogado, les será proporcionado por el Estado a solicitud de la víctima de acuerdo al procedimiento que determine la citada Ley y su Reglamento; esto incluirá su derecho a elegir libremente a su representante legal.⁸

144. En este sentido la AJF tendrá entre otras funciones: 1) Coordinar el servicio de Asesoría Jurídica para Víctimas en asuntos del fuero federal, a fin de garantizar los derechos de las víctimas contenidos en esta Ley, en tratados internacionales y demás disposiciones aplicables; 2) Coordinar el servicio de representación y asesoría jurídica de las víctimas en materia penal, civil, laboral, familiar, administrativa y de derechos humanos del fuero federal, a fin de garantizar el acceso a la justicia, a la verdad y la reparación integral.⁹

145. Aunado a lo anterior, de conformidad con el artículo 168 de la LGV, la víctima tendrá derecho a solicitar a la CEAV, que le proporcione un Asesor Jurídico en caso de que no quiera o no pueda contratar un abogado particular, el cual elegirá libremente desde el momento de su ingreso al RENAVI. En este caso, la CEAV deberá nombrarle uno a través de la AJF.

146. Ahora bien, en términos del artículo 58 del Reglamento de la LGV, se advierten las formas en las que el servicio que brinde el asesor jurídico que haya sido designado para dar atención a la víctima, puede darse por terminado; siendo el caso que en el numeral 59 del aludido ordenamiento legal, se establece el procedimiento para que se de por terminado el servicio de la asesoría jurídica, es decir, no solo bastan por sí mismo los supuestos previstos en el numeral 58 antes citado para darlo por concluido, sino que además se debe substanciar un procedimiento para hacerlo.

⁸ Artículo 12 fracción IV, de la Ley General de Víctimas.

⁹ Artículo 167 de la Ley General de Víctimas.

147. Luego entonces, para ello, el asesor jurídico federal correspondiente levantará un acta en la que haga constar los motivos por los que se da por terminado el servicio; debiendo señalar bajo protesta de decir verdad que no existen otros recursos judiciales, administrativos o de otro tipo en los que pueda intervenir. El acta deberá ser firmada por el asesor y por la víctima a la que prestó sus servicios. La firma de la víctima implica su conformidad con la prestación de los servicios de asesoría jurídica y con la terminación de los mismos por parte de la autoridad competente. En el supuesto de que la víctima se niegue a firmar el acta que da por terminado el servicio de asesoría jurídica, el asesor jurídico deberá asentar los motivos de la negación.

148. No pasó desapercibido para esta Comisión Nacional el contenido del oficio CEAV/DGAJ/1556/2020, de 27 de mayo de 2020, suscrito por AR6 quien señaló, entre otras cosas, que dentro del cumplimiento de la reparación integral del daño prevista en el ER1, la AJF de la CEAV se encontraba imposibilitada en términos del artículo 58 del Reglamento de la LGV para realizar una estrategia legal en la AP1 iniciada [REDACTED] de VD, porque el 5 de noviembre de 2018 el quejoso nombró asesor jurídico particular.

149. Sin embargo, en las relatadas circunstancias, se advierte una violación a la debida defensa de las víctimas en la presente Recomendación, toda vez que la CEAV da por concluidos los servicios de asesoría jurídica, sin dar cumplimiento a lo ordenado en el artículo 59 del Reglamento de la LGV, lo anterior toda vez que en los expediente ER1 y/o ER2, no se advierte que el asesor jurídico federal asignado a QV levantará acta en la que haga constar los motivos por los que se da por terminado el servicio de asesoría legal y mucho menos se advierte que dicha acta se encuentre firmada tanto por el asesor, como por las víctimas reconocidas en el caso.

150. En ese sentido, al advertirse el incumplimiento injustificado antes descrito, el 23 de octubre de 2020, se acordó la reapertura del expediente de queja CNDH/5/2019/2368/Q, dando inicio al diverso CNDH/5/2020/000/Q, sobre lo cual

preocupa que la instancia legalmente establecida para garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas [REDACTED] y de violaciones a derechos humanos, sea la que en este caso los vulnere, al grado de que se tuviera la necesidad de reapertura el expediente de queja, en agravio de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, quienes no han recibido la reparación y atención que merecen por parte de esa autoridad, y por consiguiente se les revictimice.

A.3. Revictimización o Victimización Secundaria.

151. El artículo 5 de la LGV establece que los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en dicha ley, serán diseñados, implementados y evaluados aplicando, entre otros, el principio de victimización secundaria, el cual refiere que *“El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos”*.

152. En vista de ello, esta Comisión Nacional ha señalado que dentro de la atención y acompañamiento de las personas que han sido víctimas de violaciones a derechos humanos, uno de los principales retos es prevenir la revictimización o victimización secundaria, la cual surge a partir de que la persona que ha vivido una experiencia traumática, entra en contacto con autoridades o instituciones, las cuales despliegan acciones u omisiones que, en lugar de ayudar al restablecimiento de sus derechos, suelen colocar a las víctimas en un estado de vulnerabilidad diferente al que se encuentran.¹⁰

153. Bajo esa premisa, el Modelo Integral de Atención a Víctimas de la CEAV establece que la revictimización es *“un patrón en el que la víctima de abuso y/o de la*

¹⁰CNDH. Recomendación 86/2019, párrafo 221.

*delincuencia tiene una tendencia significativamente mayor de ser víctima nuevamente. Se entiende como la experiencia que victimiza a una persona en dos o más momentos de su vida, es decir, la suma de acciones u omisiones que generan en la persona un recuerdo victimizante”.*¹¹

154. Ese mismo documento, resalta la responsabilidad de las autoridades de provocar revictimización, lo que se traduce en una carga más para las víctimas que les impide el acceso a medidas de protección, atención y reparación de manera integral¹², desde esa perspectiva, se advierte la necesidad de que las personas servidoras públicas encargadas de brindar atención a las víctimas durante la sustanciación de los procedimientos en los que sean parte, se encuentren debidamente conscientes y capacitadas para otorgar la ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva, a través de personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante, encontrándose obligados a que, con las acciones que desplieguen, en ningún caso se provoque una nueva afectación.

155. En el caso concreto, la dilación en la implementación, ejecución y entorpecimiento en el seguimiento e incumplimiento de la conciliación que dio origen a éste pronunciamiento, así como la ausencia de debida diligencia para emitir las resoluciones por concepto de reparación integral en favor de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, hace notoria la deficiencia en la prestación de servicios de atención en su favor por parte de la CEAV, lo que ha ocasionado que más allá de atender las necesidades y circunstancias particulares de las víctimas, se ha producido una revictimización en su contra, colocándolas en un grado de vulnerabilidad diferente al que se encontraban.

¹¹CEAV. “Modelo Integral de Atención a Víctimas”. Publicado en 2015, pág. 33.

¹²Op cit. Página 20

156. Consecuentemente, se transgredió con ello lo dispuesto en el artículo 120 de la LGV, que establece que todas las personas servidoras públicas, desde el primer momento en que tengan contacto con la víctima, en el ejercicio de sus funciones y conforme al ámbito de su competencia, tendrán, entre otros, el deber de *“Evitar todo trato o conducta que implique victimización secundaria o incriminación de la víctima [...]”*.

A.4. Omisión en reparar el daño.

157. A nivel Internacional, la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para la Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder emitido por la Organización de las Naciones Unidas¹³, destaca en el numeral 4, que las víctimas deben ser tratadas con *“respeto a su dignidad”* y tener *“acceso a los mecanismos de justicia”*. Asimismo, el apartado 6 inciso b), señala que se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas, *“permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente.”*

158. Por su parte, los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones manifiestas de las Normas Internacionales de los Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer Recursos y obtener Reparaciones,¹⁴ destaca en su punto número 2, Inciso b), que las autoridades deben dar *“un acceso equitativo y efectivo de la justicia”* a las víctimas, que se vea reflejado en un procedimiento justo.

¹³Asamblea General de la ONU. Resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985.

¹⁴Asamblea General de la ONU. Resolución A/RES/60/147, de 16 de diciembre de 2005.

159. En el ámbito nacional, el artículo 20, inciso C constitucional, reformado en 2008 establece, en sus fracciones I y IV, entre otros derechos de las víctimas, el de recibir asesoría jurídica, y se le repare el daño.

160. En el ordenamiento mexicano, el artículo 7 de la LGV reconoce como derechos de las víctimas el ser reparadas por el Estado de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron; a ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos y, en general, por el personal de las instituciones públicas responsables del cumplimiento de esta Ley; que la atención que se les brinde no dé lugar, en ningún caso, a una nueva afectación el derecho a recibir ayuda y atención para superar los efectos de los hechos victimizantes; a tener acceso ágil, eficaz y transparente a los fondos de ayuda federal y estatales en términos de esa Ley.¹⁵

161. En ese contexto, en el caso en análisis, se advierte que las autoridades de la CEAV en general, han sido omisas en reparar efectivamente el daño causado a QV, V2, V3, V4, V5 y V6, y debidamente precisado en la propuesta de conciliación que en su momento se emitió, de igual manera, las citadas víctimas tampoco han sido tratadas con humanidad y respeto por dicha autoridad, dado que ésta se limitó a entorpecer el debido proceso a efecto de que se les reparara el daño total y eficazmente, y la atención que se les brindó, resultó en una nueva afectación a sus derechos, lo cual lleva consigo una responsabilidad institucional a cargo de la CEAV.

¹⁵Fracciones II, IV, VI y XXXVI, del artículo 7 de la LGV.

B. Responsabilidad Institucional.

162. En efecto, además de las responsabilidades en que incurrieron de manera individual AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6, AR7, AR8, AR9, AR10 y AR11 mismas que se analizaron con antelación, esta Comisión Nacional observó que en la CEAV prevaleció una problemática que desarrolló y propició la violación a derechos humanos, a la seguridad jurídica de QV, V2, V3, V4, V5, y V6, dando lugar a una responsabilidad institucional.

163. El hecho de incumplir injustificadamente una propuesta de Conciliación cuyo objetivo era subsanar de una manera ágil y expedita las violaciones a derechos humanos advertidos, previa substanciación de un expediente de queja, como se expuso en párrafos superiores, causó una revictimización en contra de las citadas víctimas. Lo anterior pone de manifiesto una evidente responsabilidad institucional.

Responsabilidad.

164. Como ha quedado acreditado en el presente documento, AR1, AR2, AR3 y AR4, incurrieron en responsabilidad en el desempeño de sus funciones, durante la integración y seguimiento del ER1, el cual hasta el momento se encuentra en trámite.

165. Por su parte, AR5, AR6, AR7, AR8, AR9, AR10 y AR11 también incurrieron en responsabilidad al omitir efectuar todas las acciones tendentes y necesarias para garantizar el cumplimiento íntegro, en forma y en los plazos establecidos en la Ley, de la propuesta de Conciliación que el 4 de octubre de 2019 se formalizara a la CEAV, lo que entorpeció el pronto resarcimiento a los derechos humanos vulnerados a QV, V2, V3, V4, V5 y V6, generando con ello, como ya se advirtió, una victimización secundaria en su agravio.

166. De igual manera AR6, durante el desarrollo del seguimiento de la Conciliación materia de este pronunciamiento, suspendió injustificadamente la representación legal por parte de la AJF, a la que QV tenía derecho.

167. Asimismo, se evidenció que en la CEAV predominó una situación particular para no reparar efectivamente el daño causado a QV, V2, V3, V4, V5 y V6 dentro del ER1 y ER2, problemática que desarrolló y propició la violación al derecho humano a la seguridad jurídica de QV, V2, V3, V4, V5, y V6, dando lugar a una responsabilidad institucional.

Reparación integral del daño.

168. Una de las vías previstas en el sistema jurídico mexicano para lograr la reparación del daño derivado de la responsabilidad profesional e institucional, consiste en plantear la reclamación ante el órgano jurisdiccional competente y otra es el sistema no jurisdiccional de protección de derechos humanos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1, párrafo tercero, 108 y 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 44, párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 65 inciso c) de la LGV, que prevén la posibilidad de que, al acreditarse una violación a los derechos humanos, atribuible a personas servidoras públicas del Estado, la Recomendación que se formule a la dependencia pública debe incluir las medidas que procedan, para lograr la efectiva restitución de las personas afectadas en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieran ocasionado, para lo cual el Estado debe investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos establecidos en la Ley.

169. Para tal efecto, en términos de los artículos 1, párrafos tercero y cuarto, 2, fracción I, 7, fracciones I, III y VI, 26, 27, fracciones I, II, III, IV y V, 62, fracción I, 64, fracciones I, II y VII, 65 inciso c), 74, fracción VI, 75 fracción IV, 88, fracción II y XXIII,

96, 97, fracción I, 106, 110, fracción IV, 111, fracción I, 112, 126, fracción VIII, 130 y 131 de la Ley General de Víctimas, y 38 a 41 (Compensación a víctimas de violación a derechos humanos cometidas por autoridades federales) y demás aplicables del Reglas de Operación del Fondo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 10 de agosto de 2017 al acreditarse violaciones a los derechos humanos a la seguridad jurídica, en agravio de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, y a la protección a la salud en agravio de QV y de V2, y haberse divulgado datos personales de V2, V3, V4, V5 y V6, se deberá actualizar la inscripción en el Registro Nacional de Víctimas a cargo de la CEAV en favor de QV, V2, V3, V4, V5 y V6, incorporando los nuevos hechos victimizantes descritos, a fin de que tengan acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral previsto en la LGV.

170. Siendo aplicable al caso, lo previsto en los artículos 18, 19, 20, 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”*, así como diversos criterios de la CrIDH, ya que consideran en su conjunto que, para garantizar a las víctimas la reparación integral, proporcional a la gravedad de la violación y las circunstancias de cada caso, es necesario cumplir los principios de restitución, indemnización, rehabilitación, compensación, satisfacción, garantías de no repetición, obligación de investigar los hechos, así como identificar, localizar, detener, juzgar y, en su caso, sancionar a los responsables.

171. Se considera especialmente importante delimitar en que consiste el derecho humano a una reparación integral que asiste a las víctimas de violaciones a derechos humanos y víctimas del delito, desde una perspectiva constitucional e internacional, ya que es principalmente este derecho el que ha sido transgredido por la CEAV.

172. En este sentido se señala que, con la reforma constitucional en materia de derechos humanos, publicada el 10 de junio de 2011, la cual incluyó en el tercer

párrafo del artículo 1o. constitucional, un catálogo con las obligaciones genéricas y los deberes específicos del Estado Mexicano en materia de derechos humanos, se reconoció el derecho a las víctimas a una reparación por violaciones a derechos humanos.

173. De lo anterior, se evidencia que la reparación de violaciones a derechos humanos se entiende en primer lugar como un derecho de las víctimas y, en segundo, que comprende las medidas de restitución, rehabilitación, satisfacción, no repetición e indemnización. Es decir, una reparación integral del daño en casos de violaciones a derechos humanos, que sea justa y que repare todos los daños causados anulando así todos sus efectos.

174. Este derecho a una reparación también se encuentra plenamente reconocido en el marco jurídico interamericano, ya que de los artículos 2, 5 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, se establece la obligación de los Estados miembros en adoptar las disposiciones necesarias para la tutela efectiva de los derechos contenidos en la convención, el derecho a que se respete la integridad física, psíquica y mental de las personas, asimismo, consagra la obligación del Estado y derecho de las víctimas, a que le sean reparadas las consecuencias del daño ocasionado y se les realice el pago de una indemnización.

175. Ahora bien, en concordancia con la anterior, a fin de garantizar una reparación integral a las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, el Estado Mexicano emitió la LGV, que de acuerdo con su exposición de motivos, su objetivo es la de establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas en beneficio de las víctimas, que posibilite el goce efectivo de sus derechos a la verdad, la justicia, la reparación integral y el establecimiento de garantías de no repetición, tendentes al restablecimiento de la víctima en el ejercicio pleno de sus derechos y la superación de su condición a través de una reparación integral.

176. Para ello, el artículo 88, fracción XXIII de la LGV establece a la CEAV como ese ente público, cuyo uno de sus objetivos principales es garantizar la reparación integral, efectiva y eficaz de las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos.

177. Luego entonces, como lo dispone el numeral 26 de ese mismo ordenamiento, esa reparación deberá darse de manera oportuna, plena, diferenciadora, transformadora, integral y efectiva por el daño que ha sufrido, comprendiendo las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición, es decir, medidas que buscan resarcir todo el daño generado, lo cual se encuentra en concordancia con lo que se ha establecido en parámetros internacionales.

178. La reparación integral también ha sido motivo de análisis de nuestro máximo tribunal¹⁶, el cual ha sostenido en jurisprudencia que ese derecho permite, en la medida de lo posible, anular todas las consecuencias del acto ilícito, tratando de restablecer la situación de la víctima que debió existir en caso de que el acto dañoso no se hubiera cometido, si esto no es posible, debe proceder el pago de una indemnización justa como medida resarcitoria por todos los daños ocasionados, y si bien esta indemnización no debe generar un enriquecimiento a la víctima, lo cierto es que debe ser un resarcimiento adecuado que repare todos los daños que la víctima ha sufrido.

179. En dicha jurisprudencia la SCJN también precisó que no se pretende que se fijen responsabilidades excesivas ni montos que generen un enriquecimiento a la víctima, pero si la indemnización no repara todo el daño, entonces estamos frente a una indemnización injusta, por ello, la autoridad al momento de determinar el monto

¹⁶ Época: Décima Época, Registro: 2014098, Instancia: Primera Sala, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 41, Abril de 2017, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Penal, Tesis: 1a./J. 31/2017 (10a.), Página: 752. DERECHO FUNDAMENTAL A UNA REPARACIÓN INTEGRAL O JUSTA INDEMNIZACIÓN. SU CONCEPTO Y ALCANCE

de una reparación integral debe cuantificar de manera justa y equitativa, fundando su determinación en criterios de razonabilidad que justifiquen por qué considera que esos montos son justos.

180. En síntesis, el derecho a una reparación de las víctimas de violaciones a derechos humanos se encuentra plenamente tutelado y reconocido en nuestra Carta Magna, así como en instrumentos internacionales e implica, por una parte, la obligación del Estado a reparar el daño y por otra, el derecho de la víctima a recibir una reparación integral.

181. En el presente caso, esta Comisión Nacional considera procedente la reparación del daño ocasionado, en los términos siguientes:

a) Medidas de restitución.

182. De conformidad con los artículos 26, 27, y 61 de la LGV, se advierte que estas medidas buscan devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos; de sus bienes y propiedades si hubieran sido despojadas de ellos, restablecimiento de la libertad, en caso de secuestro o desaparición de persona, restablecimiento de los derechos jurídicos; regreso digno y seguro al lugar de origen de residencia u origen, reintegración en el empleo, entre otras, por lo cual, en el presente caso, comprende que las autoridades restablezcan los derechos jurídicos a las víctimas reconocidas en la presente Recomendación por las omisiones que tuvieron los diversos servidores públicos de la CEAV, logrando con esto una reparación eficaz e integral.

b) Medidas de rehabilitación.

183. Estas medidas se establecen para buscar facilitar a las víctimas hacer frente a los efectos sufridos por causa de las violaciones de derechos humanos, de

conformidad con el artículo 21 de los Principios y Directrices, instrumento antes referido, la rehabilitación incluye *“la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales”*.

c) Medidas de compensación.

184. La compensación consiste en reparar el daño causado, sea material o inmaterial. Por eso la CEAV deberá valorar el monto justo para que se otorgue una compensación a QV y [REDACTED] que conforme a derecho corresponda, por los hechos y consideraciones expuestas, a fin de que se proceda según sus atribuciones.

d) Medidas de satisfacción.

185. Las medidas de satisfacción tienen la finalidad de reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas; de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 27, fracción IV y 73, fracción V, de la LGV, se puede realizar mediante la aplicación de sanciones judiciales o administrativas a las autoridades y servidores públicos responsables de violaciones a derechos humanos, por lo que en el presente caso, comprende que las autoridades colaboren ampliamente con este Organismo Nacional en la queja administrativa que se presente para que se dé cabal cumplimiento a sus determinaciones y requerimientos.

e) Medidas de no repetición.

186. Estas consisten en implementar las medidas que sean necesarias a fin de evitar la repetición de hechos violatorios de derechos humanos y contribuir a su prevención, por ello, el Estado debe adoptar todas las medidas legales y administrativas y de otra índole para hacer efectivo el ejercicio de los derechos de las víctimas.

187. En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se permite formular respetuosamente a usted, señor Director General de la Asesoría Jurídica Federal, en suplencia del Titular de la CEAV las siguientes:

V. RECOMENDACIONES.

PRIMERA. Conforme a los hechos y responsabilidad que son atribuidos en el presente documento, se gire una circular a las áreas respectivas de la CEAV para que en un plazo de dos meses contados a partir de la aceptación de ésta Recomendación, se cumpla en sus términos la determinación relativa a la reparación del daño emitida dentro del ER1; hecho lo cual se envíen a este Organismo Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

SEGUNDA. Se brinde la reparación integral por los daños causados a QV, V2, V3, V4, V5, V6 y [REDACTED] que incluya la compensación justa y suficiente con motivo de los actos y omisiones cometidas por parte de los servidores públicos adscritos a la CEAV, debiendo emitirse acuerdo de actualización de la inscripción de QV, V2, V3, V4, V5 y V6 en el RENAVI, incorporando los nuevos hechos victimizantes, en términos de las observaciones señaladas en este documento, una vez realizado lo anterior se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

TERCERA.- En cuanto a la medida de rehabilitación, y a efecto de no dejar en estado de indefensión a las víctimas reconocidas en el presente pronunciamiento, en el término de quince días, una vez aceptada ésta recomendación, se emita acuerdo razonado para que se instruya a la AJF continuar proporcionando el servicio de asesoría jurídica a QV, mientras no se cumpla con lo dispuesto por el artículo 59 del Reglamento de la LGV; hecho lo anterior, se remitan las constancias de cumplimiento correspondientes a esta Comisión Nacional.

CUARTA.- En el plazo de un mes, contado a partir de la aceptación de esta Recomendación, gire las instrucciones correspondientes, a fin de que se otorguen a QV las medidas de ayuda que percibía [REDACTED], desde el momento en que fueron suspendidas y hasta que, en términos de lo previsto en el numeral 38 de la LGV, exista una solución duradera al hecho victimizante que les dio origen, remitiendo a este Organismo Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

QUINTA. En el plazo de un mes, contado a partir de la aceptación de esta Recomendación, se brinden medidas en materia de [REDACTED] a V2, V3, V4, V5, V6 y [REDACTED] que acrediten el derecho, hasta en tanto superen la violación de sus derechos humanos descritas en este pronunciamiento, remitiendo a este Organismo Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

SEXTA. Se colabore con este Organismo Nacional en la presentación y seguimiento de la queja que se presente ante el Órgano Interno de Control en la CEAV, por los actos y omisiones precisados en los hechos y observaciones de la presente Recomendación, y se envíen a este Organismo Nacional las constancias que acrediten su cumplimiento.

SÉPTIMA. Diseñar e impartir en el término de dos meses a partir de la aceptación de la presente Recomendación, un curso integral sobre capacitación y formación en materia de derechos humanos, que considere el derecho a la seguridad jurídica, protección a la salud, protección de datos personales, a la privacidad, así como del contenido del Modelo Integral de Atención a Víctimas para el personal de la CEAV, a todo el personal de esa Comisión, el cual deberá ser efectivo para prevenir hechos similares a los del presente caso y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

OCTAVA. Se designe al servidor público de alto nivel que fungirá como enlace con esta Comisión Nacional, para dar seguimiento al cumplimiento de la presente Recomendación, y en caso de ser sustituido, deberá notificarse oportunamente a este Organismo Nacional.

188. La presente Recomendación, de acuerdo con el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene el carácter de pública y se emite en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley como de obtener, en términos del artículo 1o., párrafo tercero constitucional, la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas u otras autoridades competentes para que conforme a sus atribuciones, se apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

189. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 46, segundo párrafo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, solicito a usted que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, se informe dentro del término de quince días hábiles siguientes a su notificación. De no hacerlo así, concluido el plazo, dará lugar a que se interprete que no fue aceptada.

190. Con el mismo fundamento jurídico, le solicito, en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la Recomendación se envíen a esta Comisión Nacional, dentro de un término de quince días hábiles siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre su aceptación.

191. Cuando las Recomendaciones no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o personas servidoras públicas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, quedará en libertad de hacer pública, precisamente, esa circunstancia y, con fundamento en los artículos 102, apartado B, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 15, fracción X y 46 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, podrá solicitar al Senado de la



República o en sus recesos a la Comisión Permanente de esa Soberanía, así como a las Legislaturas de las entidades federativas que requieran su comparecencia, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa.

LA PRESIDENTA

MTRA. MARÍA DEL ROSARIO PIEDRA IBARRA