

RECOMENDACIÓN NO.

219 /2023

SOBRE EL CASO DE VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS A LA SALUD, A LA VIDA, AL TRATO DIGNO, AL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ, A LA INTIMIDAD E IMAGEN PÚBLICA EN AGRAVIO DE V, ASI COMO OMITIR IMPLEMENTAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA UNA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, POR PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL DE ZONA NO. 18 DEL IMSS, EN PLAYA DEL CARMEN, SOLIDARIDAD, QUINTANA ROO.

Ciudad de México, a 31 de octubre de 2023

**MTRO. ZOÉ ALEJANDRO ROBLEDO ABURTO
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO
MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

Apreciable director general:

1. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1º, párrafos primero, segundo y tercero, y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, primer párrafo, 6, fracciones I, II y III, 15, fracción VII, 24, fracciones II, y IV, 26, 41, 42, 44, 46 y 51 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; así como, 128 a 133, y 136, de su Reglamento Interno, ha examinado las evidencias del expediente **CNDH/PRESI/2023/11261/Q**, sobre la atención médica brindada a V niña menor de edad, en el Hospital General de Zona Número 18 del IMSS, en Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo.

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 6, apartado A, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, párrafo segundo de la

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; 78, párrafo primero 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; 1, 3, 9, 11, fracción VI, 16, 113 fracción I y párrafo último, así como, 117, párrafo primero, 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 de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Dicha información se pondrá en conocimiento de la autoridad recomendada, 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 una mejor comprensión del presente documento, las claves, denominaciones y abreviaturas utilizadas para distintas personas involucradas en los hechos, y expedientes son las siguientes:

DENOMINACIÓN	CLAVE
Persona Víctima	V
Persona Quejosa/Víctima Indirecta	QVI
Persona Víctima Indirecta	VI
Persona Autoridad Responsable	AR
Persona Servidora Pública	PSP
Niñas, Niños y Adolescentes	NNA

4. En la presente Recomendación, se hace la referencia a distintas instituciones, ordenamientos jurídicos y Normas Oficiales Mexicanas, así como organismos internacionales de derechos humanos, por lo que se harán con las siglas acrónimos y abreviaturas, a efecto de facilitar la lectura y evitar su constante repetición, los cuales podrán identificarse como sigue:

DENOMINACIÓN	SIGLAS, ACRÓNIMO O ABREVIATURA
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas	CEAV
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	CNDH, Organismo Nacional o Comisión Nacional
Corte Interamericana de Derechos Humanos	CrIDH
Hospital General Zona Número 18, del Instituto Mexicano del Seguro Social en Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo	HGZ No. 18
Instituto Mexicano del Seguro Social	IMSS
Suprema Corte de Justicia de la Nación	SCJN
Comisión de los Derechos Humanos del estado de Quintana Roo	CDHEQROO
Fiscalía General de la República	FGR
Fiscalía General del estado de Quintana Roo	FGQROO

NORMATIVIDAD	
Ley General de los Derechos de los Niñas, Niños y Adolescentes	LNNA
Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada	NOM-016-SSA3-2012

I. HECHOS

5. El 10 de julio de 2023 por la noche, aconteció el fallecimiento de V niña menor de edad, al ser prensada en el interior de un elevador, en las instalaciones del HGZ No. 18 del IMSS de Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo, durante su traslado a diversa área cuando recibía atención médica de personas servidoras públicas de dicho nosocomio.

6. El 11 de julio de 2023, se publicaron diversas notas periodísticas en medios de comunicación en el ámbito nacional relacionadas con el hecho anterior y en la misma fecha, personal de la CDHEQROO remitió a través de correo electrónico a este Organismo Nacional la queja de QVI, madre de V, mediante la cual solicitaba se investigaran los hechos y el apoyo para evitar la divulgación de las fotografías de V.

7. En virtud de lo anterior, este Organismo Nacional inició el expediente **CNDH/PRESI/2023/11261/Q**, por lo que a fin de documentar las violaciones a los derechos humanos se solicitó diversa información al IMSS y en colaboración a la FGQROO y a la FGR dando atención a este asunto, cuya valoración lógica-jurídica es objeto de análisis en el capítulo de Observaciones y Análisis de las Pruebas de esta Recomendación.

II. EVIDENCIAS

8. Queja remitida por personal de la CDHEQROO con motivo de la inconformidad presentada por QVI, en agravio de V y VI1, recibida a través de correo electrónico, en la que se adjuntó la siguiente documentación:

8.1 Impresión de la Nota 1, que refiere el fallecimiento de V durante la madrugada del 10 de julio 2023, debido a que se puso en movimiento el elevador del nosocomio antes de que entrara la camilla por completo, cuando era trasladada para su atención médica en el HGZ No. 18.

- 8.2** Impresión de nota en red social Facebook sin fecha, señalada como Nota 2.
- 8.3** Escrito de ratificación de queja por QVI de 11 de julio de 2023, y solicitó se investigara a fondo el asunto.
- 8.4** Nota 3, del 11 de julio 2023 refiere que el accidente fue calificado como una contingencia y presenta imágenes de V al momento de incidente.
- 8.5** Tarjeta informativa del IMSS de 11 de julio de 2023, respecto de los hechos del HGZ No. 18.
- 9.** Acta circunstanciada de 11 de julio de 2023, realizada por personal adscrito a este Organismo Nacional, en donde se hizo constar la comunicación con personal de la CDHEQROO y envió copia del comunicado emitido por la misma.
- 9.1** Comunicado 34/2023 emitido por la CDHEQROO en torno a los hechos.
- 10.** Acta Circunstanciada de 11 de julio de 2023, elaborada por personal de este Organismo Nacional en la que se hizo constar la comunicación telefónica sostenida con PSP1, quien señaló que la FGQROO inició una carpeta de investigación por los hechos motivo de la nota periodística.
- 11.** Acta Circunstanciada del 11 de julio de 2023, elaborada por personal de este Organismo Nacional en la que se hizo constar la comunicación telefónica sostenida con el esposo de VI2.

12. Correo electrónico de 17 de julio de 2023, enviado por personal de la FGQROO a través del cual remitió a esta Comisión Nacional, la siguiente documentación:

12.1 Oficio suscrito por PSP1 de 17 de julio 2023, en el que envía la respuesta a petitorio en colaboración.

12.2 Oficio suscrito por PSP2 de 14 de julio 2023, en el que informó: inicio de la CP1 carpeta de investigación por el delito de homicidio en agravio de V y en contra de PSP4; que se otorgó libertad a PSP4; y, se declinó la investigación por razón de competencia a la FGR.

12.3 Oficio suscrito por PSP3 de 13 de julio 2023, en el que remitió la carpeta de investigación CP1 a la FGR, acumulándose a la carpeta de investigación CP2.

13. Correo electrónico de 08 de agosto de 2023, enviado por PSP5 a través del cual remitió a esta Comisión Nacional, la siguiente documentación:

13.1 Oficio 125/2023 de 7 de agosto de 2023, en la cual PSP6 informó que la carpeta de investigación CP2 se encontraba en etapa de investigación inicial; por el delito de Homicidio Culposo y Responsabilidad Profesional (por omisión).

14. Acta Circunstanciada de 11 de agosto de 2023, realizada por personal adscrito a este Organismo Nacional, en la que se hizo constar la entrevista con QVI y VI1 en Tinum, Yucatán.

15. Acta circunstanciada de 14 de agosto de 2023, elaborada por personal de esta Comisión Nacional, en la cual consta la consulta realizada a la carpeta de

investigación CP2 en Cancún, Quintana Roo, de la cual se extrajeron transcripciones de diversas constancias:

15.1 Constancia de 14 de julio del 2023, suscrita por PSP6 en la que consta la Recepción del expediente Original de la Carpeta de investigación y las Actuaciones de FGR.

15.2 Entrevista de 10 de julio de 2023 a las 23:10 horas, realizada por PSP7 a PSP8, enfermero del HGZ No. 18.

15.3 Entrevista de 10 de julio de 2023 a las 23:50 horas, realizada por PSP7 a VI1.

15.4 Acta FGE/QROO/DRMPRM/FEH/07/603/2023, entrevista de 11 de julio de 2023 a las 20:03 horas, realizada por PSP3 de la FGQROO a PSP9.

15.5 Acta FGE/QROO/DRMPRM/FEH/07/604/2023, entrevista de 11 de julio de 2023 a las 21:45 horas, realizadas por el PSP3 de la FGQROO a AR3 personal del HGZ No. 18, donde refirió que entre sus funciones:

...se encuentran la de conservación y mantenimiento de equipos, mobiliario y el inmueble, pintura, plomería, electricidad, en general puro mantenimiento de las instalaciones...y que su superior inmediato es [AR2] y que el “10 de julio de 2023 aproximadamente a las 13:00 horas...[AR4]...subió un mensaje al chat de WhatsApp de gobierno, es decir donde se encuentran todas las autoridades del hospital del IMSS 18 de Playa del Carmen... en el cual “decía que falló el equipo de RPBI y que lo iba a dejar apagado, así como ya había sido reportado a la empresa que le brinda mantenimiento” que supo se trataba del

elevador que está en el pasillo que da al área de urgencias, ya que así se tiene asignado, como RPBI, es decir de residuos peligrosos biológicos infecciosos...el cual no se usa regularmente para pacientes, a menos que algún otro elevador este fallando...que ese mismo día 10 de julio de 2023 aproximadamente a las 17:00 horas llegó un técnico para reparar el elevador de RPBI [EP1]...misma persona que siempre acude a reparar los elevadores, me dijo que venía a revisar el equipo...en ese momento yo me retire y ya no supe a qué hora se retiró o si le dieron mantenimiento o arreglaron el elevador de RPBI.

15.6 Entrevista de 12 de julio de 2023 a las 12:00 horas, realizada por el Fiscal del Ministerio Público de la FGQROO a AR2 Subdirector Administrativo del HGZ No. 18, mediante la cual indicó:

...se desempeña como Subdirector Administrativo del Hospital General de Zona Número 18 DEL IMSS, y dentro de sus actividades me encargo de supervisar todas las áreas administrativas como, recursos humanos, finanzas, personal, conservación y servicios generales, dentro de la conservación tengo a...[AR3]...el cual se encarga de darle atención al servicio de máquinas, equipos como aire acondicionados, elevadores, infraestructura del equipo, en general y para dar mantenimiento a los elevadores se tiene contratada a la empresa...también indicó que el día de 10 de julio del año en curso, siendo que a las 12:21 horas...reporta vía WHATSSAPP... [AR4]...que estaba fallando el ELEVADOR DE RPBI, sin especificarme que falla tiene ya que no es técnico especialista, indicándome que también ya lo había reportado a la [EMPRESA1]...para su verificación, pidió lo deje sin funcionar hasta que venga el personal especializado de dicha empresa...vía telefónica...y le pedí que lo apagara y avise a todo el

personal que no se puede utilizar dicho elevador hasta su reparación... como a las 05:00 aproximadamente vi al técnico de.. la [EMPRESA1].

15.7 Entrevista de fecha 12 de julio de 2023 a las 13:00 horas, realizada por el Fiscal del Ministerio Público de la FGQROO a PSP10.

15.8 Entrevista de fecha 12 de julio de 2023 a las 14:00 horas, realizada por PSP3 de la FGQROO a AR4 Subjefe de Departamento de Conservación del HGZ No. 18, donde refirió que:

...se desempeña como Sub-Jefe de Conservación del HGZ18 del IMSS...y dentro de sus actividades se encontraba...administrar el personal de mantenimiento, es decir dependiendo de la categoría o puesto del personal es que distribuyo el mismo y superviso que su trabajo lo realicen adecuadamente que el día lunes 10 de julio del año en curso, tenía asignado entre mis actividades mover de un piso a otro unas camas para lo cual utilizaría el elevador de RPBI, por lo que siendo las 13:00 horas aproximadamente al tratar subir una cama me percate que la puerta no abrió totalmente por más que arrastramos el botón nunca abrió, por lo que le indique a mi técnico...que fuera a apagarlo, lo apago y yo se le reporte directamente a mi administrador [AR2]...el coordinador vespertino reporto vía WhatsApp en el grupo gobierno que no servía el elevador de RPBI por lo que respondí que ya está reportado...y se retiró cuando termino su horario laboral.

15.9 Entrevista de 12 de julio de 2023 a las 17:22 horas, realizada por el Fiscal del Ministerio Público de la FGQROO a PSP11.

15.10 Entrevista de 12 de julio de 2023 a las 15:00 horas, realizado por PSP7 a T1.

15.11 Entrevista de 12 de julio de 2023 a las 18:10 horas, realizada por el Fiscal del Ministerio Público de la FGQROO a PSP12.

15.12 Entrevista de 13 de julio de 2023 a las 12:00 horas, realizada por el Fiscal del Ministerio Público de la FGQROO a PSP13.

15.13 Opinión pericial de causalidad, de la Dirección de Servicios Periciales Zona Norte de la FGQROO, el cual se concluyó que:

...la causa que motivó el hecho... en el elevador... fue debido a que los sensores que mandan la señal para ascender se accionaron por un mal funcionamiento de los mismos estando aun las puertas abiertas, lo que ocasionó que el elevador ascendiera durante el proceso de ingreso de la camilla a la cabina, causando el deceso de la persona que se encontraba sobre la camilla, al no ingresar totalmente...

16. Oficio 095217614D00/170, de 7 de agosto de 2023, mediante el cual personal del IMSS, remitió diversa documentación:

16.1 Informe detallado de la atención medica proporcionada a V del 9 al 11 de julio de 2023, en el HGZ No. 18, suscrito por PSP9 de 13 de julio de 2023.

16.2 Oficio 240102200217/DIR/409/2023, de 17 de julio de 2023, suscrito por PSP9, donde rindió informe respecto de las acciones y medidas proporcionadas a las víctimas para la protección de sus datos personales en el HGZ No. 18.

16.3 Nota informativa de 10 de julio 2023, suscrita por PSP8 en la cual indicó los detalles del traslado en el elevador del HGZ No. 18, de V de la Unidad Pediátrica a piso.

16.4 Nota informativa de 10 de julio de 2023, suscrita por PSP14 en la cual informó a su superior los ingresos de los pacientes que están pendientes al Área de Hospitalización e indicó que ya se encontraban disponible para recibir el ingreso de V a dicha área.

16.5 Nota informativa de 10 de julio de 2023, suscrita por PSP12 donde notificó a PSP9 de los hechos materia de esta Recomendación.

16.6 Contrato abierto de prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a elevadores celebrado por el IMSS y la EMPRESA1.

16.7 Oficio 09/9001/030000/1141, de 15 de julio de 2023, signado por el Secretario del Consejo Técnico del IMSS, por el cual informó que en la sesión extraordinaria de 15 de julio de 2023, dicho consejo acordó autorizar de manera excepcional otorgar al núcleo familiar de V, las medidas económicas por la afecciones generados en la esfera material y afectiva, becas para los hermanos de V y proporcionar de manera vitalicia atención médica, psicológica, quirúrgica, farmacéutica hospitalaria, y de maternidad en el IMSS.

16.8 Convenio de 19 de julio de 2023, celebrado por el IMSS y el núcleo familiar de V para el otorgamiento de medidas.

16.9 Nota de egreso de 10 julio 2023 a las 20:20 horas, suscrita por PSP10 respecto del estado de salud de V.

16.10 Nota de defunción de 11 julio 2023 a las 00:20 horas, suscrita por PSP13 el cual estableció el fallecimiento de V a las 12:20 de 11 de julio de 2023, y estableció las causas de la muerte.

17. Acta Circunstanciada de 18 de agosto de 2023, elaborada por personal adscrito a este Organismo Autónomo, mediante la cual se hizo constar la comunicación telefónica con QVI a quien se le informó los números de localización del personal de la CEAV en el estado de Quintana Roo.

18. Oficio 095217614D10/1231, de 14 de Septiembre de 2023, mediante el cual personal del IMSS, remitió diversa documentación la cual destacó la siguiente:

18.1 Oficio 249001410100/INV-402/2023 de 24 de agosto de 2023, en el que PSP16, informó a la Titular de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente en Chetumal, Quintana Roo que se notificó la resolución de rescisión de los contratos individuales de trabajo de AR1, AR2, AR3 y AR4, motivo por el cual no se incluirán en las medidas de no repetición.

19. Acta Circunstanciada de 20 de octubre de 2023, elaborada por personal adscrito a este Organismo Autónomo, mediante la cual se hizo constar la comunicación telefónica con QVI quien informó que, personas servidoras públicas del IMSS ya cumplieron con sus obligaciones pactadas el 19 de julio de 2023, las cuales se hace referencia en la evidencia 16.8.

III. SITUACIÓN JURÍDICA

20. No pasa inadvertido para esta Comisión Nacional que el IMSS ha realizado acciones para brindar atención inmediata a las víctimas, como se acreditó en el

acuerdo dictado en la sesión extraordinaria del 15 de julio 2023, por el H. Consejo Técnico del IMSS, que determinó el pago de medidas económicas encaminadas a mitigar los efectos causados en la esfera afectiva y material, el otorgamiento a los hermanos de V apoyo educativo, así como atención médica a favor de familiares de V.

21. Se cuenta con evidencia de la cual se acreditó que, en la FGEQROO, por los hechos materia de esta Recomendación se inició la carpeta de investigación CP1, la cual fue remitida a la FGR por declaración de incompetencia; en tal sentido la FGR inició la carpeta de investigación CP2, la cual se encuentra en etapa de investigación en la Delegación del estado de Quintana Roo.

22. A la fecha, no se cuenta con evidencia que permitiera acreditar la existencia de algún procedimiento administrativo ante el Órgano Interno de Control en el IMSS, con motivo de los hechos de queja.

IV. OBSERVACIONES Y ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS

23. Del análisis realizado al conjunto de evidencias que integran el expediente **CNDH/PRESI/2023/11261/Q**, en términos de lo dispuesto en el artículo 41 y 42 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, haciendo uso de un enfoque lógico-jurídico de máxima protección del principio de interés superior de la niñez, a la luz de los instrumentos nacionales e internacionales en materia de Derechos Humanos, de los antecedentes emitidos por este Organismo Nacional, así como de criterios jurisprudenciales y precedentes aplicables tanto de la SCJN como de la CrIDH, se cuenta con evidencias que permiten acreditar violaciones al derecho humano a la protección de la salud, a la vida, al trato digno, a la intimidad e imagen pública; así como omitir implementar la infraestructura necesaria para una adecuada prestación de los servicios de salud, en agravio de V lo anterior en razón de las consideraciones que se exponen a continuación.

A. CONSIDERACIONES PRELIMINARES SOBRE EL CASO DE V

24. De manera inicial y, previo al análisis de las consideraciones de hechos y médicas, sobre el caso documentado, este Organismo Nacional valora la pertinencia de puntualizar la importancia del abordaje de los temas relacionados con la niñez y el estado de vulnerabilidad que se amplifica cuando los mismos refiere un padecimiento de salud e ingresan a un hospital buscando el tratamiento médico correspondiente, sin recibirlo.

25. Lo anterior, con el propósito de reafirmar que la protección más amplia de NNA no solo consiste en protegerles cuando exista un daño causado, sino prevenir cualquier situación que los ponga en peligro.

26. Por lo que también resulta necesario generar acciones de prevención y cuidado, para evitar situaciones de difícil e imposible reparación, ya que esa falta de prevención o cuidado en la atención de los elementos de funcionalidad de la infraestructura del nosocomio contribuyeron a la pérdida de la vida de V, como lo fue en el presente caso.

27. En atención a ello, este Organismo Nacional otorga la debida relevancia a todos aquellos temas que involucren violaciones a los derechos humanos de las NNA, como el derecho a la salud y la vida, por lo que se requiere realizar acciones para que las prácticas rutinarias y sistemáticas del personal médico y administrativo se realicen, no solo con suma pericia, sino también dispongan de los elementos necesarios para evitar que se sigan dando casos como el aquí planteado.

28. De la misma forma este Organismo Nacional ha referido en diversas resoluciones que:

La prevención, investigación y persecución de los delitos por parte de las autoridades, es compatible con el respeto a los derechos humanos, por lo que hace patente la necesidad de que el Estado Mexicano, a

través de sus instituciones públicas, cumpla con eficacia el deber jurídico que tiene de prevenir la comisión de conductas delictivas y, en su caso, investigar los delitos que lleguen a cometerse, a fin de identificar a los responsables y lograr que se les impongan las sanciones legales correspondientes ¹.

29. Esta Comisión Nacional considera que: “Toda conducta violatoria de derechos humanos debe investigarse y sancionarse de manera proporcional a la conducta de [las personas servidoras públicas] responsables, a las circunstancias en que ocurrieron los hechos violatorios y a la gravedad de éstos. Nadie puede ni debe evadir la responsabilidad administrativa y penal cuando se acredite que cometió violaciones a derechos humanos ².”

30. También que: “tratándose de hechos en los que haya intervenido más de [una persona servidora pública], se debe investigar el grado de participación de todos y cada uno de ellos para determinar el alcance de su autoría material e intelectual, así como la cadena de mando correspondiente” ³.

31. Relacionado con lo siguiente, para esta Comisión Nacional, resulta procedente emitir la presente Recomendación, relacionado con las afectaciones:

B. DERECHO A LA PROTECCIÓN A LA SALUD

32. Esta CNDH ha señalado que la protección a la salud es un derecho humano vital e indispensable para el ejercicio de otros derechos, que debe ser entendido como

¹ CNDH. Recomendación 19VG/2019 p. 48; 18VG/2019 p. 222; 22/2019 p. 50; 7/2019 p. 42; 85/2018 p. 142; 67/2018 p. 32; 53/2018 p. 29; 54/2017 p. 47 y 20/2017 p. 94, entre otras.

² CNDH. Recomendaciones 7/2019 p. 45; 85/2018, p. 143; 80/2018, p. 32; 67/2018, p. 34 y 74/2017, p. 46

³ CNDH. Recomendaciones 22/2019 p. 54; 7/2019 p. 46; 85/2018, p. 143 y 80/2018, p. 32.

la posibilidad de las personas a disfrutar de una gama de facilidades, bienes, servicios y condiciones necesarias para alcanzar su más alto nivel.⁴

33. El artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su cuarto párrafo, reconoce el derecho de toda persona a la protección de la salud, definiendo la normatividad nacional a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afectaciones o enfermedades”.⁵

34. La jurisprudencia refiere que “El derecho a la salud...comprende: el disfrute de servicios de salud de calidad en todas sus formas y niveles, entendiendo calidad como la exigencia de que sean apropiados médica y científicamente, esto es, que exista personal médico capacitado, medicamentos y equipo hospitalario científicamente aprobados y en buen estado, y condiciones sanitarias adecuadas (...)”.⁶

35. El comité de los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas emitió la Observación General 15, sobre “El derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud”, previsto en el artículo 24, párrafo 1, de la Convención de los Derechos del Niño en el que reconoció que: “La noción de ‘más alto nivel posible de salud’ tiene en cuenta tanto las condiciones biológicas, sociales, culturales y económicas previas del niño (...) los derechos se refieren al acceso a una amplia gama de instalaciones, bienes, servicios y condiciones que ofrezcan a cada niño igualdad de oportunidades para disfrutar del más alto nivel posible de salud (...)”.⁷

36. El comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha definido al derecho a la protección de la salud “como un derecho al disfrute de toda una gama

⁴ CNDH. Recomendaciones: 79/2021, párrafo 20; 6/2021, párrafo 25; 35/2020, párrafo 33, 23/2020, párrafo 36; 80/2019, párrafo 30; 47/2019, párrafo 34; 26/2019, párrafo 36; 77/2018, párrafo 16; 1/2018, párrafo 17; 56/2017, párrafo 42; 50/2017, párrafo 22; 66/2016, párrafo 28 y 14/2016, párrafo 28.

⁵ Ley General de Salud, artículo 1° Bis.

⁶ DERECHO A LA SALUD. SU PROTECCIÓN EN EL ARTÍCULO 271, SEGUNDO PÁRRAFO, DE LA LEY GENERAL DE SALUD. Semanario Judicial de la Federación, abril de 2009, registro 167530.

⁷ Párrafos 23 y 24.

de facilidades, bienes, servicios y condiciones necesarios para alcanzar el más alto nivel posible de salud”.⁸

37. Esta Comisión Nacional ha reiterado que ese derecho debe entenderse como la prerrogativa de exigir al Estado un sistema de proteger y velar por el restablecimiento de la salud, y que “...*el desempeño de los servidores públicos de las instituciones es fundamental, ya que de sus acciones u omisiones dependerá la eficacia con que éste se garantice; la efectividad del derecho a la protección de la salud demanda la observancia de elementos esenciales que garanticen servicios médicos en condiciones de disponibilidad ...*”⁹.

38. Además, advirtió que “el derecho a exigir un sistema capaz de proteger y velar por el restablecimiento de la salud es aquí donde podemos ubicar un ámbito claro de responsabilidades a cargo de los órganos del Estado”.

39. Para garantizar la adecuada atención médica, se debe considerar también uno de los estándares más actuales para hacer realidad los derechos humanos en esa materia, el cual se integra por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

40. Esta Alianza Universal se compone por 17 objetivos integrados por 169 metas conexas e indivisibles que reconocen el papel fundamental de la dignidad de la persona. Las autoridades de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como

⁸ “Observación General 14 “El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud” (Artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). Aprobada por la Asamblea General de la ONU, el 11 de mayo de 2000, párrafo 9.

⁹ Recomendación General 15 “Sobre el derecho a la protección de la salud”, del 23 de abril de 2009, párrafo 24. Recomendación General 38/2016 “Sobre el caso de violencia obstétrica y violaciones a los derechos a la protección de la salud de V1 y V2 y a la vida de V2, en el Hospital General de Zona número 8 del Instituto Mexicano del Seguro Social en Uruapan, Michoacán”, párrafo 21.

de los ámbitos federal, estatal y municipal, tienen una importante participación en la implementación, seguimiento y examen del progreso de la Agenda en nuestro país.¹⁰

41. Los artículos 1°, 2°, fracciones I, II y V; 23, 27, fracciones III y X; 32, 33, fracciones I y II, 77 Bis 9, fracción V de la Ley General de Salud; 8°, fracciones I y II; 9° y 48 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; XI, de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 25.1 y 25.2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 12.1 y 12.2, inciso a) y d), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en relación con el artículo 4.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 10.3, 12.1, 12.2, inciso a) y d) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en términos generales prevén el derecho a la protección de la salud.

42. De acuerdo con la NOM-016-SSA3-2012, se puede afirmar que las características de la infraestructura física, instalaciones, mobiliario y equipamiento con que cuentan los hospitales y consultorios para la atención médica especializada a los que se refiere, se constituyen en elementos básicos para que las personas prestadoras de servicios para la atención médica de los sectores público, social y privado puedan ofrecer a las personas usuarias, la calidad, seguridad y eficiencia, ya que, a través del aseguramiento de estas acciones, la autoridad sanitaria puede garantizar el derecho a la protección de la salud.

43. Es importante recordar que conforme al último párrafo del artículo 7 del Reglamento de Prestaciones Médicas del IMSS, dicho Instituto “será corresponsable con el personal (médicos, personal de enfermería y servicios auxiliares)...de los diagnósticos y tratamientos de sus pacientes”, en relación con el artículo 21 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de

¹⁰ Resolución 70/a de la Asamblea General de la ONU, titulada Transformar nuestro mundo: Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, 219/418.

Atención Médica, que prevé: “En los establecimientos donde se proporcionen servicios de atención médica, deberá contarse, de acuerdo a las Normas Técnicas correspondientes, con personal suficiente e idóneo”; así como en el diverso 26 del mismo ordenamiento que decreta: “Los establecimientos que presten servicios de atención médica, contarán para ello con los recursos físicos, tecnológicos y humanos que señale este Reglamento y las normas técnicas que al efecto emita la Secretaría”, por lo que se advierte responsabilidad institucional del IMSS, que debió procurar la disponibilidad y calidad en los servicios de salud HGZ No. 18.

C. DERECHO A LA VIDA

44. La vida como derecho fundamental se encuentra consagrado en documentos nacionales como internacionales, por lo que corresponde al Estado Mexicano a través de sus instituciones respetarlo, protegerlo, garantizarlo y promoverlo en el ejercicio de sus funciones.

45. La SCJN ha determinado que:

El derecho a la vida impone al Estado una obligación compleja, (...) no sólo prohíbe la privación de la vida (...), también exige (...) la obligación de garantizar el pleno, libre y efectivo ejercicio de los derechos humanos, adopte medidas positivas para preservar ese derecho (...) existe transgresión al derecho a la vida por parte del Estado (...) cuando éste no adopta las medidas razonables y necesarias (...) tendientes a preservarla, a minimizar el riesgo de que se pierda en manos del Estado (...).¹¹

46. La CrIDH ha establecido que:

El derecho a la vida es un derecho humano fundamental, (...). De no ser respetado, todos los derechos carecen de sentido. (...) comprende, no sólo el derecho (...) de no ser privado de la vida (...), sino (...) también el

¹¹ Tesis Constitucional. “Derecho a la vida. Supuestos en que se actualiza su transgresión por parte del Estado”. Semanario Judicial de la Federación, enero de 2011, y registro 16319.

derecho a que no se le impida el acceso a las condiciones que le garanticen una existencia digna. Los Estados tienen la obligación de garantizar la creación de las condiciones (...) para que no se produzcan violaciones de ese derecho básico y, en particular, el deber de impedir que sus agentes atenten contra él. (...)”¹², asimismo “(...) juega un papel fundamental (...) por ser el presupuesto esencial para el ejercicio de los demás derechos (...).¹³

47. Este Organismo Nacional ha referido que: (...) existen diversos acuerdos creados a partir del consenso de la comunidad médica internacional, (...), a pesar de no encontrarse reconocidos por el Estado como derecho vigente, son aceptados al interior del gremio clínico como referentes que regulan su actuar profesional; en ese sentido destacan la Declaración de Ginebra adoptada por la Asociación Médica Mundial en 1948 y el Código Internacional de Ética Médica adoptado por dicha asociación en 1981, como documentos rectores del ejercicio médico que prevén la obligación fundamental del [personal médico] para preservar la vida de sus pacientes. (...).¹⁴

48. Con las evidencias recabadas en la presente Recomendación se puede establecer que V fue llevada al HGZ No.18 en solicitud de un servicio médico, que finalmente no le fue proporcionado, derivado de que las personas servidoras públicas encargadas de la vigilancia y mantenimiento del nosocomio, no proporcionaron una infraestructura idónea, con los recursos físicos y tecnológicos adecuados para la prestación del servicio público de salud, que garantizara su seguridad dentro del hospital y le permitiera el acceso a las diversas áreas del mismo, para recibir los servicios ahí prestados, hechos que en su conjunto impidieron que V recibiera una

¹² CrIDH. Caso Niños de la Calle (Villagrán Morales y otros) vs. Guatemala. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 19 de noviembre de 1999. Párrafo 144.

¹³ CrIDH. Caso Familia Barrios vs. Venezuela. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de noviembre de 2011. Párrafo 48.

¹⁴ CNDH. Recomendación: 243/2022, párr. 94.

adecuada atención médica y que derivó en su lamentable fallecimiento como se analizará más adelante.

D. PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ

49. El artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos prevé que las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo momento a las personas con la protección más amplia, es por ello que el Estado Mexicano está obligado a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas, pero al verse inmersa la vulneración en agravio del interés superior de la niñez este bloque de constitucionalidad debe enfocarse en buscar la salvaguarda de los intereses de este sector de forma integral, desde la visión preventiva y de máxima protección.

50. El artículo 4º, párrafo noveno de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que todas las actuaciones del Estado deben estar encaminadas a velar por el interés superior de la niñez garantizando el acceso de todos los niños y niñas a un ejercicio pleno de sus derechos, por lo que las instituciones del Estado deben facilitar a los particulares las herramientas que les sean indispensables para coadyuvar hacia ese fin común, de lo contrario se materializa la inobservancia a los mandatos constitucionales.

51. La Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 3.1 exige que: “En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño”.

52. El Artículo 4º de la Convención sobre los Derechos del Niño señala que: “este sector tiene derecho a disfrutar del nivel más alto posible de salud, relacionado con el

artículo 19, de ese mismo ordenamiento donde se señala que el deber de protección se determina como una obligación del Estado para que implemente formas de prevención, mecanismos de identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación de casos donde exista la posibilidad de un abuso físico o mental.”

53. La CrIDH ha definido en su jurisprudencia sobre la protección de los derechos de los niñas, niños y adolescentes que la educación y el cuidado de la salud de dicha población en situación de vulnerabilidad, suponen diversas medidas de protección y constituyen los pilares fundamentales para garantizar el disfrute de una vida digna ¹⁵. El desarrollo físico, mental, espiritual, moral, psicológico y social de la niñez significan un conjunto de aspectos inalienables que deben ser preponderados por el Estado para lograr su deber de garantía y protección.

54. Esto quiere decir que el Estado, en su encomienda por la protección de este sector vulnerable, debe prevenir situaciones que pudieran conducir, por acción u omisión, a la afectación de los niños, niñas y adolescentes, propiciando y generando las condiciones para su acceso a una vida digna, así como tomar las medidas que le sean indispensables para atender sus necesidades más esenciales, debido a que por su condición vulnerable necesitan una protección precisa, tomando en cuenta que las violaciones de derechos humanos cometidas en agravio de niñas, niños y adolescentes tienen un mayor impacto a largo plazo en todos los aspectos de su desarrollo social y personal.

55. La SCJN emitió una tesis de jurisprudencia constitucional en la cual determinó que este principio implica que “...que la protección de sus derechos debe realizarse por parte de las autoridades a través de medidas reforzadas o agravadas en todos

¹⁵ Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-17/2022, de 28 de agosto de 2022, solicitada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Condición jurídica y derechos humanos del niño, párr. 86.

los ámbitos que estén relacionados directa o indirectamente con los niños, niñas y adolescentes, ya que sus intereses deben protegerse siempre con una mayor intensidad.”¹⁶

56. Estos instrumentos legales obligan al Estado mexicano, en cada una de sus esferas de actuación, a llevar a cabo acciones encaminadas a preservar y proteger los derechos de los NNA, en todas las esferas de su vida, y, por supuesto en todo momento. Esto es, el interés superior de la niñez y la adolescencia, principio rector de protección a estos sujetos, debe guiar todas las políticas, leyes y actuaciones de las autoridades y/o personas servidoras públicas, contemplando en su diseño y ejecución todas aquellas situaciones en las que habrá NNA presentes.

57. Por otra parte, se establece que la protección más amplia de NNA no solo consiste en protegerles cuando exista un daño causado, sino prevenir cualquier situación que lo ponga en peligro, en los términos del siguiente criterio:

“El principio de interés superior implica que los intereses de los niños deben protegerse con mayor intensidad, por lo que no es necesario que se genere un daño a los bienes o derechos de los niños para que se vean afectados, sino que basta con que éstos se coloquen en una situación de riesgo. Aquí conviene hacer una precisión sobre el concepto de riesgo. Si éste se entiende simplemente como la posibilidad de que un daño ocurra en el futuro, es evidente que la eventualidad de que una menor sufra una afectación estará siempre latente. Cualquier menor está en riesgo de sufrir una afectación por muy improbable que sea. Sin embargo, ésta no es una interpretación muy razonable del concepto de riesgo. Así, debe entenderse que el aumento del riesgo se configura normalmente como una situación en la que la ocurrencia de un evento hace más probable la ocurrencia de

¹⁶ “Interés superior de los menores de edad. Necesidad de un escrutinio estricto cuando se afecten sus intereses.”, Semanario Judicial de la Federación, septiembre de 2016, Registro 2012592.

otro, de modo que el riesgo de que se produzca este segundo evento aumenta cuando se produce el primero. Aplicando tal comprensión a las contiendas donde estén involucrados los derechos de los menores de edad, y reiterando que el interés superior de la infancia ordena que los jueces decidan atendiendo a lo que resultará más beneficioso para el niño, la situación de riesgo se actualizará cuando no se adopte aquella medida que resultará más beneficiosa para el niño, y no sólo cuando se evite una situación perjudicial”¹⁷.

58. El artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño debe entenderse como un derecho adicional, complementario, que el tratado establece para personas que por su desarrollo físico y emocional necesitan de protección especial¹⁸. , esto quiere decir que el Estado debe asumir una posición que garantice con mayor cuidado y responsabilidad medidas orientadas a generar las condiciones óptimas para el desarrollo integral de NNA, y a su vez el Estado debe propiciar espacios, programas y proyectos para que este sector desenvuelva todas sus potencialidades de una manera plena.

59. En este mismo sentido, la CrIDH, en su sentencia conocida como “Campo Algodonero”, reiteró que “la prevalencia del interés superior del niño debe ser entendida como la necesidad de satisfacción de todos los derechos de la infancia y la adolescencia, que obliga al Estado e irradia efectos en la interpretación de todos los demás derechos de la Convención cuando el caso se refiera a menores de edad”¹⁹.

¹⁷ Tesis registro digital 2005919, Primera Sala. Tesis 1a CVIII/2014 (10ª.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, libro 4, marzo 2014, Tomo I, página 538, Rubro: Derechos de los niños. Basta con que se coloquen en una situación de riesgo para se vean afectados. Amparo directo en revisión 2618/2013. 23 de octubre de 2013. <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/2005919>.

¹⁸ Corte I.D.H., Condición jurídica y derechos humanos del niño... párrs. 53, 54 y 60; Corte I.D.H., Caso “Instituto de Reeducción del Menor” vs. Paraguay... párr. 147; Corte I.D.H., Caso Chitay Nech y otros vs. Guatemala... párr. 164, y Corte I.D.H., Caso de la masacre de las Dos Erres vs. Guatemala. párr. 184

¹⁹ Caso González y otras (“Campo algodónero”) vs. México, excepción preliminar, fondo, reparaciones costas, sentencia de 16 de noviembre de 2009. Serie C No. 205, párr. 408.

60. En la Observación General número 15 de 2013, sobre el derecho de los NNA al disfrute más alto nivel posible de salud (Artículo 24) se exhortó a los Estados parte a que sitúen el interés superior del niño en el centro de todas las decisiones que afecten a su salud y su desarrollo, se señalaron tres acciones para ejemplificar acciones en favor de este derecho: “a) Orientar, cuando sea viable, las opciones de tratamiento, anteponiéndose a las consideraciones económicas; b) ... c) Determinar la elaboración de políticas orientadas a reglamentar las acciones que enrarecen los entornos físicos y sociales en los que los niños viven, crecen y se desarrollan” ²⁰.

61. El Comité resaltó la importancia de que todas las decisiones que se adopten por el personal sanitario respecto a los tratamientos que le son prescritos y otorgados, así como las determinaciones y acciones que nieguen o suspendan los mismos, deben tener como fundamento central el interés superior de la niñez. El Estado es responsable de establecer procedimientos y criterios para orientar a las personas trabajadoras sanitarias en preponderar el interés superior de la niñez en la esfera de la salud de acuerdo con sus atribuciones y funciones que la legislación contempla para ello, además de otros procesos vinculantes formales disponibles para definir el interés superior del niño.

62. Este Organismo Nacional considera que la inobservancia a las disposiciones del interés superior de la niñez repercute negativamente en el desarrollo integral de NNA, limita el acceso pleno al ejercicio de sus derechos y vulnera de manera progresiva, produciendo nuevos daños.

²⁰ Observación general N° 15 (2013) sobre el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 24) Párrafo.13.

E. VIOLACIÓN AL DERECHO HUMANO A LA SALUD, A LA VIDA, AL PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ, POR OMITIR IMPLEMENTAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA UNA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD POR EL PERSONAL DE LA HGZ No. 18

63. En el presente caso se puede establecer que V niña menor, hija de QV y VI1, hermana de VI2 y VI3, fue llevada el 10 de julio de 2023, al HGZ No. 18 del IMSS, debido a que presentaba cuadro compatible con dengue y con signos de alarma, tal como se reportó en el informe rendido por PSP9:

*...Femenino escolar con dengue no grave con datos de alarma actualmente con aumento discreto de las plaquetas respecto a laboratorios de referencia en hospital privado, enzimas hepáticas altas con disminución al día de ayer (9 de julio 2023). **Se decide ingreso a sala de hospitalización pediatría** para continuar vigilancia médica estrecha, paciente delicada con riesgo de complicaciones, amerita continuar hidratación endovenosa de acuerdo con guías de práctica clínica y toma de laboratorios cada 24 horas. Estado es muy delicado alto riesgo de falla hepática fulminante, choque por dengue sangrado masivo...*

64. PSP8 señaló en su declaración ministerial en la parte conducente que:

...El día 10 de julio del 2023...siendo aproximadamente 22:26 horas, recibí la notificación que ya puedo subir a...(V)... localizó al camillero (PSP4)...se presenta con el familiar que es...(VI1), procedimos a colocarla en la camilla (a V) y procedimos al traslado a piso... al llegar al elevador el camillero (PSP4) selecciona el botón para abrir el elevador se abre el elevador el camillero empuja la camilla para que pueda entrar con el (SIC) momento que se está metiendo la camilla inmediatamente la puerta del

elevador se cierra el papá de la paciente metió la mano y la mitad de su cuerpo para evitar que se cierre el eleva(do)r , pero por la fuerza es inevitable que se evite que se cierre el papa de la paciente se salió del elevador y se cierra y empieza a subir, y la camilla no había entrado completamente nos quedamos en la parte exterior intentamos jalar camilla para evitar que el elevador subiera pero por la fuerza no se pudo detener, y es así como la paciente se quedó prensada...

65. En la entrevista de 10 de julio de 2023, realizada por PSP7 a VI1, en la cual éste último señaló que:

...siendo a las 22:30 horas, el camillero empezó a manipular la camilla ya que tenía indicaciones de trasladar a la menor a piso, fue que se dirige al elevador, apretó el botón y abrió el elevador, todo estaba normal, ingresa el camillero y jaló la camilla donde se encontraba la menor...(V), fue que el (e)levador sube de repente quedando...(V)...en medio del elevador...

66. De igual manera personal del IMSS informó del “contrato abierto...de prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a elevadores...de la marca Hitra del HGZ 18...con vigencia del 25 de febrero al 31 de diciembre de 2023, suscrito el 6 de marzo de 2023...” celebrado entre el citado Instituto y la EMPRESA1, el cual en la cláusula vigésima primera que se refiere a la administración y verificación, se señaló que sería responsabilidad del servidor público, en el caso concreto AR1 encargado del departamento de conservación y servicios generales del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Quintana Roo del IMSS, toda vez que en el apartado de declaraciones del Instituto está en calidad de administrador de ese instrumento jurídico, por lo cual le corresponde administrar y verificar el cumplimiento del mismo.

67. En la entrevista realizada a PSP9 durante la investigación de la Carpeta de Investigación CP1 realizada por la FGEQROO, refirió que:

...el organigrama del Instituto de Unidades Médicas Hospitalarias se divide en dos, en un área médica que está a cargo del subdirector médico y un área administrativa a cargo del subdirector administrativo, este último es el encargado de la supervisión de los jefes de área, como por ejemplo el jefe de conservación siendo este el encargado de supervisar, gestionar mantener los equipos e infraestructura del hospital y por ende los elevadores...

68. Además de que PSP9 también refirió que el 10 de julio de 2023, se estuvo dando mantenimiento a dicho elevador, debido a que le habían hecho del conocimiento al área de conservación de un fallo en dicho elevador, aunque no se especificó qué tipo de fallo presentaba, solamente se notificó una vez, es decir no se estableció cuantas veces falló, ello para que realizará la notificación al proveedor y se le diera el mantenimiento correctivo a dicho elevador, adicional señaló:

...el día de ayer 10 de julio la empresa envió a su personal para el mantenimiento, dichos trabajadores llegaron a las 17:00 horas como consta en la bitácora de vigilancia de la caseta, pero desconozco el nombre de dichos trabajadores, no tengo el dato en este momento, sin embargo, cuando el personal de dicha empresa se retiró, no avisaron si el elevador lo compusieron, ni tampoco dejaron señalamientos preventivos en dicho elevador. Cabe señalar que el personal de la empresa que da mantenimiento a dichos elevadores regreso al hospital el día de ayer 10 de julio de 2023, a las 23:00 horas, sin embargo, al ver el percance se retiraron...

69. De la opinión pericial de causalidad emitida por PSP15 relacionado con la investigación iniciada con motivo de los hechos, en la CP1 se extrae:

*...De la revisión y análisis del lugar de intervención se indica que la causa que motivó el hecho ocurrido el día lunes diez de julio del presente año, en el levador que se ubica en la planta baja al interior del inmueble Hospital General de Zona número 18 del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicado en avenida Petempich con avenida Tecnológico, colonia Villamar II, de esta ciudad de Playa del Carmen, Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, fue debido **A QUE LOS SENSORES QUE MANDAN LA SEÑAL PARA ASCENDER, SE ACCIONARON POR UN MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS MISMOS ESTANDO AUN LAS PUERTAS ABIERTAS**, lo que ocasionó que el elevador ascendiera durante el proceso de ingreso de la camilla a la cabina, causando el deceso de la persona que se encontraba sobre la camilla, al no ingresar totalmente...*

70. El Subdirector Administrativo AR2, señaló en su comparecencia ante la autoridad investigadora FGEQROO que:

...Dentro de mis actividades como SUBDIRECTOR son las siguientes: me encargo de supervisar todas las áreas administrativas como, recursos humanos, finanzas, personal, conservación y servicios generales, dentro de la conservación tengo al JEFE DE DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN...(AR3)... el jefe de dicho departamento el cual se encarga de darle atención al servicio de máquinas, equipos como aire acondicionados, elevadores, infraestructura del equipo, en general por lo que para dar mantenimiento a los elevadores se tiene contratada a la... EMPRESA1... de una licitación nacional ..., siendo que esa contratación fue a partir del mes de febrero del presente año...me fue presentado a los encargados de dicha empresa...y yo a su vez le presente a mi JEFE DE DEPARTAMENTO DE

CONSERV(a)CION...(AR3), esto para un mayor entendimiento y manejo del proceso para los mantenimientos preventivos y correctivos. si es que lo hay, por lo que el día de 10 de julio del año en curso, siendo que a las 12:21 horas me reporta vía WHATSSAPP, por parte De(AR4)... que estaba fallando el ELEVADOR DE RPBI, sin especificarme que falla tiene ya que no es técnico especialista, indicándome que también ya lo había reportado a... (EMPRESA1) para su verificación, por lo que le pedí que lo deje sin funcionar hasta que venga el personal especializado de dicha empresa..., y le pedí que lo apagara y avise a todo el personal que no se puede utilizar dicho elevador hasta su reparación, por lo que recuerdo que al estar haciendo mis rondines en el hospital como a las 05:00 aproximadamente vi al técnico de la (EMPRESA1) que estaba verificando el ELEVADOR DE RPBI, lo identifiqué porque siempre es el mismo técnico que nos da el servicio...

71. De las evidencias recabadas, se aprecia que el lamentable accidente por el cual perdió la vida V el 10 de julio de 2023, durante su estancia hospitalaria, cuando era llevada por PSP4 en una camilla al área de pediatría por orden médica, al accionar el elevador, encontrándose en compañía de PSP8 y VI1, derivado del mal funcionamiento del mismo, el cual es de la marca Hitra ubicado en el HGZ 18, debido a que “LOS SENSORES QUE MANDAN LA SEÑAL PARA ASCENDER, SE ACCIONARON POR UN MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS MISMOS ESTANDO AUN LAS PUERTAS ABIERTAS” según la opinión pericial recabada por la FGEQROO.

72. Dicho elevador acorde con las evidencias recabadas por esta Comisión Nacional contaba con el servicio de mantenimiento preventivo-correctivo derivado contrato abierto con vigencia del 25 de febrero al 31 de diciembre de 2023, celebrado

entre el IMSS y la EMPRESA1, donde se estableció la obligación de AR1 para administrar y verificar el cumplimiento de esté.

73. De igual manera AR2, AR3 y AR4, con motivo de sus respectivos encargos, debieron atender en tiempo y prever cualquier situación que pudiera presentarse ante la falla o falta de servicio de los elevadores del nosocomio.

74. A través de sus Recomendaciones, esta Comisión Nacional ha desarrollado ampliamente los alcances de la debida diligencia, entendida en principio como la necesidad de adoptar medidas necesarias y razonables ante situaciones de riesgo, para hacer extensivo ese concepto a la obligación de las autoridades de adoptar medidas necesarias, efectivas y razonables ante actos, irregularidades u omisiones que puedan configurar posibles violaciones a derechos humanos.²¹

75. A dicho enfoque, da cuenta de la relevancia de la seguridad jurídica al considerar los principios de la buena administración²² que deben imperar en todo acto de autoridad, más allá de requisitos esenciales como la fundamentación y motivación, lo que resulta afín con la necesidad de que las autoridades, ante actos, irregularidades u omisiones constitutivas de violaciones a los derechos humanos, adopten medidas para atender, evitar o suprimir tales afectaciones, es decir, que actúen bajo una debida diligencia.

²¹ CNDH. Recomendación 142/2022 (Puerto Morelos), párrafo 144.

²² Constitución de la Ciudad de México, artículo 7, párrafo 1; Ley Constitucional de Derechos Humanos de la Ciudad de México, artículo 108, párrafo 23, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, artículos 10, 11 y 12, son los tres ordenamientos jurídicos que se refieren las características sustantivas del derecho a la buena administración, entre los que se encuentran: de atención ciudadana simplificación, agilidad, economía, información, innovación, precisión, legalidad, transparencia, gobierno abierto, proporcionalidad, buena fe, integridad, plena accesibilidad, debido procedimiento e imparcialidad, honradez, lealtad, eficiencia, profesionalización y eficacia. Para ampliar más ver: Brito Jaime, Xelha Montserrat, El derecho humano a una buena administración pública en México: una propuesta, México, UNAM, 2023, <http://132.248.9.195/ptd2023/junio/0840839/Index.html>.

76. Sobre el deber de debida diligencia, la CIDH en su informe “Pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes e industrias extractivas”, en el que dicho órgano sostiene que los alcances de la debida diligencia se inscriben en el ámbito de la responsabilidad objetiva del Estado parte del tratado.

77. También, la CrIDH en su Opinión Consultiva 23/2017, resolución en la cual se mencionó que:

(...) el deber de actuar con debida diligencia también corresponde, de manera general, a la obligación de garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en la Convención Americana a toda persona sujeta a su jurisdicción, según la cual el Estado mexicano debe adoptar todas las medidas apropiadas para proteger y preservar los derechos consagrados en la Convención, así como organizar todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público. (...).²³

78. A partir de lo anterior, en el ámbito nacional, la debida diligencia, se percibe como la obligación del Estado mexicano de actuar apropiadamente para prevenir las violaciones a los derechos humanos dentro de su esfera de atribuciones mediante acciones exhaustivas que permitan el acceso efectivo de los derechos humanos de toda persona bajo su jurisdicción.²⁴

²³ CrIDH, Opinión Consultiva OC-23/17: “Obligaciones estatales en relación con el medio ambiente en el marco de la protección y garantía de los derechos a la vida y a la integridad personal – Interpretación y alcance de los artículos 4.1 y 5.1, en relación con los artículos 1.1 y 2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos”, solicitada por la República de Colombia, de 15 de noviembre de 2017, párrafo 59.

²⁴ Mas antecedentes de este principio en: CIDH, “Pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes e industrias extractivas”, 31 de diciembre de 2015, párrafo 84, y CrIDH, “Caso de la Masacre de Pueblo Bello Vs. Colombia”, Sentencia de 31 de enero de 2006, párrafo 123. Asimismo, el criterio de la debida diligencia se ha analizado en otros casos como “Caso de la Masacre de la Rochela Vs. Colombia”, Sentencia de 11 de mayo de 2007, “Caso Cepeda Vargas Vs. Colombia”, Sentencia de 26 de mayo de 2010, y el “Caso Anzualdo Castro Vs. Perú”, Sentencia de 22 de septiembre de 2009, por señalar algunos precedentes.

F. VIOLACIÓN AL DERECHO A LA INTIMIDAD Y LA IMAGEN PÚBLICA

79. El derecho a la propia imagen es un derecho de la personalidad y, por tanto, es un derecho subjetivo²⁵ por lo que, en el presente caso se abarca como la facultad para impedir la obtención, reproducción, difusión y distribución de la imagen por un tercero, haciendo señalamientos a manera de presunción, sin contar con la autorización respectiva de las autoridades competentes para llevar a cabo su divulgación, derivado de la manipulación de instrumentos personales.

80. Los derechos a la intimidad personal y a la propia imagen forman parte de los bienes de la personalidad que pertenecen al ámbito de la vida privada; estos derechos salvaguardan un espacio de intimidad personal y familiar que queda sustraído a intromisiones extrañas, en ese sentido, la imagen como representación física de la persona sólo es parte de su personalidad y solo cuando de su divulgación se produce un daño al honor o la privacidad, entonces es posible su reparación.²⁶

81. En ese tenor, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, contempla de forma explícita en su artículo 12, que “nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques a su honra o a su reputación y que toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”.

82. Adicionalmente, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en el artículo 17, observa en igualdad de condiciones que todas las personas tienen el derecho a no ser objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, así como ataques a su honra y reputación.

²⁵ El Derecho Subjetivo es el derecho facultad para reclamar ante la autoridad competente el cumplimiento de un deber jurídico contraído por otra persona.

²⁶ Cfr. FLORES ÁVALOS, Elvia Lucía; “Derecho a la imagen y responsabilidad civil”, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, pág. 373. 96/117.

83. Por otro lado, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, abarca en su artículo 11 que: “Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad, por tanto, no deberá ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, familia, domicilio, correspondencia, ni deberá sufrir ataques ilegales a su honra o reputación.” Establece también el derecho de la persona a ser protegida por la ley contra esas injerencias o ataques.

84. Cabe señalar que, si bien el derecho a la intimidad y a la imagen pública no se encuentran mencionados expresamente en la Constitución Política, los Tribunales Colegiados de Circuito se pronunciaron respecto a la protección de las prerrogativas referidas, dentro de la tesis: DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD Y A LA PROPIA IMAGEN. CONSTITUYEN DERECHOS HUMANOS QUE SE PROTEGEN A TRAVÉS DEL ACTUAL MARCO CONSTITUCIONAL. (...) en casos en los que se involucra la posible afectación por daño moral de un atributo de la personalidad en su vertiente del derecho al honor debe aplicarse la tutela y protección consagrada en los principios reconocidos al efecto en nuestra Carta Magna, con independencia de que no exista una referencia expresa en el texto constitucional hacia la salvaguarda concreta del citado atributo, pues la obligación de protección deriva de disposiciones contenidas en dos tipos de ordenamientos superiores Constitución y tratados internacionales con los que cuenta el Estado Mexicano.²⁷

85. De conformidad con el artículo 113, fracción XII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública se considera como información

²⁷Décima Época, Registro 2003844, Tribunales Colegiados de Circuito, Tesis Aislada, Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro XXI, Junio de 2012, I.5o.C.4 K (10a.), Pág. 1258. Con el rubro “DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD Y A LA PROPIA IMAGEN. CONSTITUYEN DERECHOS HUMANOS QUE SE PROTEGEN A TRAVÉS DEL ACTUAL MARCO CONSTITUCIONAL” 98/117 De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.

reservada aquella que se encuentre contenida dentro de las investigaciones de hechos que la ley señale como delitos y se tramiten ante el Ministerio Público.

86. La Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, en su artículo 3, fracciones IX y X, dispone que los datos personales son: “(...) cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información; y los datos personales sensibles aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste”.

87. En el caso particular, de las evidencias analizadas se advirtió que existe certeza jurídica de la filtración de material visual (fotografías y video), difundido a través de redes sociales, por mencionar alguna de manera enunciativa más no limitativa “Facebook” , así como en medios periodísticos, en los cuales sin lugar a duda se observa la identificación de la apariencia de V, lo cual, a consideración de este Organismo Nacional, resulta violatorio de derechos humanos en su agravio y de sus familiares, sobre todo al tratarse de una niña menor de edad.

88. Dicha circunstancia se corrobora con lo declarado por QVI, dado que solicitó se bajaran de las redes sociales las fotos que circulaban de V lo que se trata de intromisión a la vida privada, es decir, que el derecho a la intimidad protege la no divulgación de datos de la vida privada de una persona, por lo que, la veracidad constituye el presupuesto de afectación a la esfera privada de la persona²⁸.

²⁸SCJN. Cuadernillo de Jurisprudencia número 13. Libertad de expresión y medios de comunicación. Primera Edición, septiembre de 2021. Pág. 38.

89. Esta Comisión Nacional, como otras instancias, se ha pronunciado en diversos casos ²⁹ respecto a la difusión por particulares y personas servidoras públicas de imágenes y material audiovisual de carácter gráfico de personas víctimas de violaciones a derechos humanos y/o del delito, tanto en medios de comunicación como en redes sociales, pues con ello se revictimiza y se lesiona gravemente la integridad, la dignidad y la privacidad de estas y sus familiares.

90. Este Organismo Nacional reconoce la labor de la sociedad civil y la autoridad legislativa³⁰ en buscar regular este tipo de conductas para que sean sancionadas cuando transgreden los derechos a la intimidad, la integridad e imagen, siempre bajo el respeto de los derechos humanos, ³¹ siendo necesario que las autoridades y la sociedad en general guarden discreción al compartir contenido de este tipo, principalmente al tratarse del caso de niñas, niños y adolescentes, como en el presente caso, lo cual aporta a una cultura de la paz y al respeto de derechos de las víctimas y sus familiares.

91. Por lo anterior, corresponderá a la autoridad ministerial determinar la responsabilidad de AR1, AR2, AR3, AR4, o alguna otra persona servidora pública o particular, que pudieron divulgar el material visual del evento en el que perdió la vida V y que transgredió el numeral 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en correlación con el artículo 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, así como el artículo 12 de la Convención Americana sobre

²⁹ CNDH, Recomendaciones 47/2023 y 71/2023, así como Recomendación por violaciones graves 111VG/2023.

³⁰ Entre estas iniciativas puede consultarse diversas reformas a distintos ordenamientos con la finalidad de salvaguardar estos derechos entre las cuales algunas ya han sido aprobadas por los Congresos Locales o se encuentran en discusión: Ley Ingrid, <http://ordenjuridico.gob.mx/violenciagenero/LEY%20INGRID.pdf>; Ley Olimpia, <http://ordenjuridico.gob.mx/violenciagenero/LEY%20OLIMPIA.pdf>; Ley Ocaña, <https://congresomorelos.gob.mx/2023/09/18/cumple-diputado-alejandro-martinez-al-presentar-iniciativa-de-ley-ocana/>; Flores Ávalos, E. L., & Pérez García, X. (2018). Protección al derecho a la imagen y a la voz ante las tecnologías de la información y comunicación. *Estudios En Derecho a La Información*, 1(7), 3–27.

³¹ SCJN, Acción de Inconstitucionalidad 136/2021, 03 de marzo de 2023.

Derechos Humanos, mismos que vislumbran el derecho de todo ser humano a la intimidad.

G. EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS

92. La Comisión Nacional ha reiterado en diversas ocasiones la importancia de visibilizar el papel que juegan hoy en día las empresas de cara a los derechos humanos, ya que las empresas pueden provocar violaciones de derechos humanos y tener un impacto sobre los derechos humanos internacionalmente reconocidos.³²

93. Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, como esta Comisión Nacional “tienen un papel importante que desempeñar, ayudando a los Estados a determinar si las leyes pertinentes se ajustan a sus obligaciones de derechos y se aplican eficazmente y asesorando sobre derechos humanos también a empresas y otros agentes no estatales”³³.

94. Respecto a la obligación de las autoridades, este Organismo Nacional ha señalado que el deber del Estado, de acuerdo con los Principios Rectores de la ONU, implica tomar medidas adicionales de protección contra violaciones a derechos humanos producidas por “empresas bajo su control” y sobre “empresas que reciben importantes apoyos y servicios de organismos estatales” lo que se conoce como un nexo o vínculo jurídico entre el Estado y las empresas. En México, el Estado debe implementar medidas adicionales sobre las empresas privadas con las que tiene una relación jurídica por haberles otorgado un permiso, licencia, autorización y/o concesión o por celebrar un contrato público, o por otorgarles algún tipo de financiamiento con recursos públicos, y requiere exigirles el cumplimiento de

³² CNDH. Recomendación 2/2018, párr. 80

³³ Principio 3 de los Principios Rectores de la ONU.

requisitos específicos, que materialicen los estándares de respeto a los derechos humanos³⁴.

95. En el presente caso, se observa el vínculo jurídico entre autoridades y la EMPRESA1, en la autorización para la prestación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a elevadores de la marca Hitra del HGZ No. 18, con vigencia del 25 de febrero al 31 de diciembre de 2023, en este sentido, el Estado debe emplear medidas para que las actividades que deriven de la autorización otorgada a dicha empresa no vulneren derechos humanos.

96. Resulta imprescindible para esta Comisión Nacional, señalar que los Principios Rectores de la ONU establecen, por un lado, el deber de los Estados de prevenir, investigar, castigar y reparar violaciones a los derechos humanos frente a las actividades empresariales, lo que incluye la supervisión adecuada de las actividades de las empresas, el cumplimiento de la ley y el establecimiento de mecanismos adecuados para la reparación a las víctimas. Por otro lado, establecen la responsabilidad que tienen las empresas de respetar derechos humanos tanto al interior con respecto a sus trabajadores, como al exterior respecto a usuarios, consumidores y comunidades.

97. No obstante, el IMSS al licitar a una empresa privada la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los elevadores del HGZ No.18, conserva la responsabilidad de asegurar que dicha empresa cumpla las obligaciones de derechos humanos de las personas que utilizan dicho transporte que se encuentran recibiendo atención médica o brindando acompañamiento a familiares en tal contexto.

³⁴ CNDH. Recomendación General 37/2019, párr. 278 y 279.

98. Esta Comisión Nacional observó la falta de capacitación en materia de protección civil y en especial sobre los derechos humanos, por parte del personal de la EMPRESA1, el cual compartía la calidad de garante respecto de las personas usuarias del multicitado elevador, sin que se acreditara haber establecido una señalización adecuada, no obstante, el riesgo que significaba la falla reportada.

99. En el caso que nos ocupa las actividades propias de la EMPRESA1 al no realizar adecuadamente el servicio por la cual fue contratada provocan de manera directa, con sus recursos humanos o materiales, las violaciones a derechos humanos al omitir el cuidado de realizar las actividades adecuadas para el mantenimiento correspondiente.

H. RESPONSABILIDAD DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS

100. La responsabilidad de AR1, AR2, AR3 y AR4, quienes se desempeñaban como servidores públicos del IMSS, provino de la falta de diligencia para el ejercicio de sus labores, dicha falta de vigilancia y supervisión que incidieron en la falla que presentó el elevador y que ocasionará la pérdida de la vida de V, quien acudió al nosocomio en solicitud de un servicio médico, que finalmente no le fue proporcionado, hechos que impidieron que V recibiera una adecuada atención médica y que derivó en su lamentable fallecimiento, tal como quedo acreditado en el capítulo de Observaciones y Análisis de las Pruebas, por las omisiones y conductas descritas, lo que derivó en la violación al derecho a la protección de la salud y como consecuencia de ello a la vida.

101. En consecuencia, con fundamento en los artículos 1º, párrafo tercero, y 102, apartado B, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6º, fracción III; 72, párrafo segundo; 73, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 63 de su Reglamento Interno, así

como en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se cuenta en el presente caso con evidencias suficientes para que en ejercicio de su atribuciones, presente vista administrativa ante el Órgano Interno de Control en el IMSS, para que con motivo de las observaciones realizadas en la presente Recomendación, se inicie el procedimiento administrativo de investigación correspondiente en contra de AR1, AR2, AR3 y AR4.

I. RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

102. Las omisiones que se presentaron por no contar en el HGZ No. 18, con los recursos físicos necesarios para la atención de los pacientes, consistente en el elevador en mal estado, que incumple con lo que señala el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, repercutiendo dicha omisión en el fallecimiento de V, en atención a que el elevador mediante el cual era transportada presentó una falla derivada de la falta de supervisión de AR1, AR2, AR3 y AR4.

103. Esta Comisión Nacional advierte también responsabilidad institucional a cargo de las autoridades adscritas al HGZ No. 18, por carecer de una adecuada infraestructura, debido a que V acudió porque requería de atención médica, la cual no recibió por la falta de debida diligencia de las personas servidoras públicas encargados del mantenimiento y/o vigilancia del mismo respecto de los elevadores del nosocomio.

104. En tal contexto, este Organismo Nacional encuentra un claro nexo entre la violación al derecho humano a la protección de la salud, la vida, a la imagen e intimidad de V y las irregularidades señaladas en los párrafos precedentes.

105. Por lo que, se transgredió lo dispuesto en el artículo 1° constitucional, el cual señala que “todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de

conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley”.

106. Las cuatro obligaciones reconocidas en el artículo citado, también se establecen en los distintos tratados y convenciones de derechos humanos suscritos por el Estado mexicano. Por ello, su cumplimiento obligatorio no deriva sólo del mandato constitucional, sino también de los compromisos internacionales adquiridos mediante la suscripción y/o ratificación de dichos tratados. El contenido de las obligaciones y las acciones que el Estado debe realizar para cumplirlas ha sido materia de diversos pronunciamientos por parte de los organismos internacionales de protección de los derechos humanos, como la CrIDH y aquellos que conforman del Sistema Universal de las Naciones Unidas.

107. Cuando el Estado incumple con esas obligaciones, faltando a la misión que le fue encomendada, en agravio de quienes integran su sociedad, es inevitable que se genere una responsabilidad de las instituciones que lo conforman, independientemente de aquella que corresponda de manera específica a las personas servidoras públicas, a quienes les concierne de manera inmediata el despliegue de labores concretas para hacer valer esos derechos.

J. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO Y FORMAS DE DAR CUMPLIMIENTO

108. 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 1º, 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, 64 y 65 inciso c) de la Ley General de Víctimas,

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.

109. 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 II, III, IV y V; 62, fracción I; 64, fracción II; 65 inciso c), 73, fracción V; 74, fracción VI; 75 fracción IV; 88, fracciones 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 demás normatividad aplicable al caso concreto en la materia, al acreditarse violaciones a los derechos humanos a la salud, al principio del interés superior de la niñez, al trato digno, a la intimidad e imagen pública y a la vida en agravio de V, así como omitir implementar la infraestructura necesaria para una adecuada prestación de los servicios de salud, este Organismo Nacional les reconoce a V, así como a QVI y VI1, VI2, VI3 su calidad de víctimas, por los hechos que originaron la presente Recomendación; en esa virtud, el acceso a los recursos de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral debe hacerse conforme a las disposiciones previstas en dicha normatividad; por lo que, se deberá inscribir en razón del fallecimiento de V, así como a QVI y VI1, VI2, VI3 en el Registro Nacional de Víctimas a cargo de la CEAV, a fin de que tenga acceso a los Recursos de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, conforme a las disposiciones previstas en la Ley General de Víctimas; para ello, este Organismo Nacional remitirá copia de la presente Recomendación a la citada Comisión.

110. 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 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 las personas responsables.

111. En el presente caso, esta Comisión Nacional no pasa inadvertido la celebración del ACUERDO IMSS, el cual fue cumplida en sus términos, de acuerdo a llamada telefónica con QVI, la cual contemplaba medidas de rehabilitación y compensación en favor de QVI y VI1, VI2, VI3; motivo por el cual no se pronunciará respecto a la emisión de medidas de rehabilitación y compensación en el presente documento recomendatorio, sin que sea impedimento para las víctimas acudir a las instancias respectivas y hacer valer lo que a su derecho corresponda.

a) Medidas de Satisfacción

112. 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 Ley General de Víctimas; se puede realizar mediante el inicio de las investigaciones penales y administrativas a las autoridades y a las personas servidoras públicas responsables de violaciones a derechos humanos.

113. En el presente caso, la satisfacción comprende que las personas servidoras públicas adscritas al IMSS, colaboren ampliamente con las autoridades investigadoras, en el trámite y seguimiento de la vista administrativa que este Organismo Nacional presente ante el Órgano Interno de Control de ese Instituto, a fin de que se inicie el procedimiento administrativo que corresponda en contra de AR1, AR2, AR3 y AR4, adscritos al HGZ No. 18 del IMSS por las omisiones señaladas en el cuerpo de la presente Recomendación, a efecto de que dicha instancia realice la

investigación respectiva y resuelva lo conducente, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

114. Lo anterior, para dar cumplimiento al punto recomendatorio primero, se deberá informar a esta Comisión Nacional, las acciones de colaboración que efectivamente se realicen, atendiendo los requerimientos de información oportunamente.

115. De igual manera, colabore ampliamente en el seguimiento de la Carpeta de Investigación CP2, por lo que deberá acreditar que efectivamente colabora con las instancias investigadoras y responder con amplitud y veracidad a los requerimientos que se le realicen, de forma oportuna y activa; además, esta Comisión Nacional aportara a dicha CP2 copia de la presente Recomendación y las evidencias que la sustenta, con la finalidad que sea analizada la misma por parte de la Fiscalía General de la República en la Subdelegación Cancún, Quintana Roo y determine lo que a derecho corresponda; hecho lo anterior, se envíen a este Organismo Nacional las constancias con que se acredite dicha colaboración, para dar cumplimiento al punto recomendatorio segundo.

116. De conformidad con los estándares internacionales, los criterios de la CrIDH, los Principios de reparaciones de Naciones Unidas, punto 22, y la Ley General de Víctimas, artículo 73, se considera como una medida de satisfacción a las declaraciones oficiales o las decisiones judiciales que restablezcan la dignidad de las víctimas. Por lo cual, la formulación y publicación de la presente Recomendación, en sí misma constituye una medida de satisfacción, ya que esta tiene como fin dar a conocer las violaciones a derechos humanos que se cometieron en agravio de V, para lo cual se debe conjuntar con los otros tipos de medidas que componen la reparación integral del daño a las víctimas.

b) Medidas de no Repetición

117. Estas medidas consisten en implementar las acciones que el estado deberá adoptar para que los hechos violatorios de derechos humanos no vuelvan a ocurrir; para hacer efectivo el ejercicio de los derechos de las víctimas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 27 fracción V, 74 y 75 de la Ley General de Víctimas.

118. En este sentido, es necesario que las autoridades del IMSS diseñen e impartan en el plazo de seis meses, contados a partir de la aceptación de la presente Recomendación, un curso integral dirigido a las personas servidoras públicas Titulares de las Direcciones y Subdirecciones adscritas al Departamento de Conservación y Servicios Generales del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Quintana Roo del IMSS; así como, a las personas Titulares de las Direcciones; Subdirecciones; Jefes de Departamento y demás personal administrativo de Conservación y Servicios Generales del HGZ No. 18, sobre la temática siguiente: capacitación y formación en materia de derechos humanos, que considere los principios de accesibilidad, aceptabilidad, disponibilidad y calidad relacionados con el derecho a la protección a la salud, regulación de los servicios de salud, que establece los criterios de funcionamiento y atención del Reglamento de la Ley General de Salud, con relación a los servicios de mantenimiento y conservación del nosocomio y de protección civil, para ello se deberá tomar en cuenta los criterios nacionales e internacionales en la materia, con el objetivo de que cuenten con los elementos jurídicos que les permitan desempeñar sus funciones de manera correcta, el cual deberá ser efectivo para prevenir hechos similares a los del presente caso, ello, con la finalidad de atender también a una cultura de paz del Estado mexicano y deberá ser impartido por personal que acredite estar calificado y con suficiente experiencia en derechos humanos; que incluya programa, objetivos, currículos de las personas facilitadoras, lista de asistencia, videos y constancias. Hecho lo anterior, se envíen a esta Comisión Nacional las pruebas con que acredite su cumplimiento relacionado al punto tercero recomendatorio.

119. En el plazo de dos meses, contados a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se deberá emitir una circular dirigida a las personas Titulares de las Direcciones y Subdirecciones adscritas al Departamento de Conservación y Servicios Generales del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Quintana Roo del IMSS; así como, a las personas Titulares de las Direcciones; de las Subdirecciones; personas Jefes de Departamento y demás personal administrativo de Conservación y Servicios Generales del HGZ No. 18, que contenga las medidas pertinentes de prevención y supervisión en los temas de derechos humanos a la protección de la salud, a la vida, y acceso a la información; así como, la debida observancia y contenido de las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con los servicios de mantenimiento y conservación del nosocomio y en materia de protección civil, en particular la NOM-016-SSA3-2012, además de que se realice el señalamiento respectivo a fin de evitar que evitar su utilización tanto por personal médico y personas con derechohabencia de ese Instituto; hecho lo anterior, se deberá remitir a este Organismo Nacional las constancias que se generen para acreditar su cumplimiento del cuarto punto recomendatorio, entre ellas el acuse de recepción de la circular y la descripción de cómo se difundió.

120. En razón de lo anterior, esta Comisión Nacional considera que las garantías de no repetición, previamente descritas, constituyen una oportunidad para las autoridades, en su respectivo ámbito de competencias, a fin de fortalecer una sociedad más justa, libre y respetuosa de la dignidad humana, mediante la realización de las acciones señaladas y por consiguiente, sumarse a una cultura de paz, legalidad y respeto a los derechos humanos que conjuntan valores, actitudes y comportamientos para su protección y garantía; así como la adhesión a los principios de libertad, justicia, solidaridad y tolerancia, con la finalidad de evitar hechos similares a los analizados en el presente instrumento recomendatorio.

121. En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos se permite formular respetuosamente a Usted, director general del Instituto Mexicano del Seguro Social, las siguientes:

V. RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Se colaboré ampliamente con las autoridades investigadoras, en el trámite y seguimiento de la vista administrativa que este Organismo Nacional presente ante el Órgano Interno de Control de ese Instituto, a fin de que se inicie el procedimiento administrativo que corresponda en contra de AR1, AR2, AR3 y AR4, adscritos al HGZ No. 18 del IMSS, por las omisiones señaladas en el cuerpo de la presente Recomendación, a fin de que se inicie el procedimiento que corresponda, a efecto de que dicha instancia realice la investigación respectiva y resuelva lo conducente, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite dicha colaboración.

SEGUNDA. Se colabore ampliamente en el seguimiento de la CP2, por lo que deberá acreditar que efectivamente colabora con las instancias investigadoras y responder con amplitud y veracidad a los requerimientos que se le realicen, de forma oportuna y activa; además, esta Comisión Nacional aportará a dicha CP2 copia de la presente Recomendación y las evidencias que la sustenta, con la finalidad que sea analizada la misma por parte de la Fiscalía General de la República en la Subdelegación Cancún, Quintana Roo y determine lo que a derecho corresponda; hecho lo anterior, se envíen a este Organismo Nacional las constancias con que se acredite dicha colaboración.

TERCERA. En el plazo de seis meses, contados a partir de la aceptación de la presente Recomendación, es necesario que diseñe e imparta un curso integral dirigido a las personas servidoras públicas Titulares de las Direcciones y Subdirecciones adscritas al Departamento de Conservación y Servicios Generales del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Quintana Roo del

IMSS; así como, a las personas Titulares de las Direcciones; de las Subdirecciones; personas Jefes de Departamento y demás personal administrativo de Conservación y Servicios Generales del HGZ No. 18, sobre la temática siguiente: capacitación y formación en materia de derechos humanos, que considere los principios de accesibilidad, aceptabilidad, disponibilidad y calidad relacionados con el derecho a la protección a la salud, regulación de los servicios de salud, que establece los criterios de funcionamiento y atención del Reglamento de la Ley General de Salud, con relación a los servicios de mantenimiento y conservación del nosocomio y de protección civil, para ello se deberá tomar en cuenta los criterios nacionales e internacionales en la materia, con el objetivo de que cuenten con los elementos jurídicos que les permitan desempeñar sus funciones de manera correcta, el cual deberá ser efectivo para prevenir hechos similares a los del presente caso, ello, con la finalidad de atender también a una cultura de paz del Estado mexicano y deberá ser impartido por personal que acredite estar calificado y con suficiente experiencia en derechos humanos; que incluya programa, objetivos, currículos de las personas facilitadoras, lista de asistencia, videos y constancias. Hecho lo anterior, se envíen a esta Comisión Nacional las pruebas con que acredite su cumplimiento.

CUARTA. En el plazo de dos meses, contados a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se deberá emitir una circular dirigida a las personas Titulares de las Direcciones y Subdirecciones adscritas al Departamento de Conservación y Servicios Generales del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Quintana Roo del IMSS; así como, a las personas Titulares de las Direcciones; y Subdirecciones adscritas al Departamento de Conservación y Servicios Generales del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal Quintana Roo del IMSS; así como, a las personas Titulares de las Direcciones; de las Subdirecciones; personas Jefes de Departamento y demás personal administrativo de Conservación y Servicios Generales del HGZ No. 18, que contenga las medidas pertinentes de prevención y supervisión en los temas de derechos humanos a la protección de la salud, a la vida y acceso a la información; así como, la debida observancia y contenido

de las Normas Oficiales Mexicanas relacionadas con los servicios de mantenimiento y conservación del nosocomio y en materia de protección civil, en particular la NOM-016-SSA3-2012, además de que se realice el señalamiento respectivo a fin de evitar que evitar su utilización tanto por personal médico y personas con derechohabencia de ese Instituto. Hecho lo anterior, se deberá remitir a este Organismo Nacional las constancias que se generen para acreditar su cumplimiento, entre ellas el acuse de recepción de la circular y la descripción de cómo se difundió.

QUINTA. Se designe a la persona servidora pública 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 sustituida, deberá notificarse oportunamente a este Organismo Nacional.

122. 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 le 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.

123. 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.

124. Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, se solicita a usted que, en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la Recomendación se envíen a esta Comisión Nacional, en el plazo de quince días hábiles, siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre su aceptación.

125. Cuando las Recomendaciones no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o personas servidoras públicas, estos deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, 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, ante ello este Organismo Nacional solicitará al Senado de la República o en sus recesos a la Comisión Permanente de esa Soberanía, que requieran su comparecencia para que expliquen los motivos de su negativa.

PRESIDENTA

MTRA. MA. DEL ROSARIO PIEDRA IBARRA

BVH