

RESOLUCIÓN DE RECOMENDACIÓN

León, Guanajuato; a 20 veinte de mayo de 2026 dos mil veintiséis.

VISTO para resolver el expediente **1429/2023**, relativo a la queja presentada por **XXXXX**; en contra de una persona servidora pública adscrita a la Coordinación General del Sistema de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4) del municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato.

En términos de lo previsto en los artículos 5 fracción VII y 57 de la Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato, esta resolución se dirige a la persona titular de la Coordinación General del Sistema de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4) del municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato, en su carácter de superior inmediata de la autoridad responsable, con fundamento en los artículos 65 fracción VI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Silao de la Victoria, Guanajuato, y 10 fracción I inciso a), así como 12 fracciones XII y XVI del Reglamento Interior de la Coordinación General del Sistema de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4) del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato.

SUMARIO

La quejosa expuso que una persona servidora pública adscrita al C4 no atendió un reporte que hizo al 911.¹

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

En la presente resolución, se utilizan acrónimos y abreviaturas para hacer referencia a diversas instituciones, organismos públicos, normatividad y personas, siendo las siguientes:

Institución - Organismo público - Normatividad	Abreviatura - Acrónimo
Corte Interamericana de Derechos Humanos.	Corte IDH
Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	PRODHG
Coordinación General del Sistema de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4) del municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato.	C4
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Constitución General
Constitución Política para el Estado de Guanajuato.	Constitución para Guanajuato
Ley para la Protección de los Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato.	Ley de Derechos Humanos
Reglamento Interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.	Reglamento Interno de la PRODHG
Persona servidora pública adscrita a la Coordinación General del Sistema de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4) del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato.	Telefonista del C4

¹ Debe mencionarse que la totalidad de los puntos de queja señalados por la quejosa se exponen y analizan de forma exhaustiva en la consideración cuarta de esta resolución.

ANTECEDENTES

[...]

CONSIDERACIONES

[...]

CUARTA. Caso concreto.

La quejosa expuso que realizó un reporte al 911 solicitando una patrulla porque tuvo un incidente con una persona, pero la unidad no llegó.²

Por su parte, el Comisario de la Dirección General de Seguridad Pública Municipal del Municipio de Silao, Guanajuato, Sergio Hernández Rojas, informó que la telefonista Martha Fabiola Barroso Troncoso, atendió la llamada realizada por la quejosa.³

En tanto, la telefonista del C4, Martha Fabiola Barroso Troncoso, ante personal de esta PRODHEG expuso que sí recibió la llamada de la quejosa; sin embargo, se fue la luz, por lo que se terminó la llamada. Señaló que, cuando se restableció la energía eléctrica no pudo recuperar las notas realizadas, intentó comunicarse a los números que tenía de la reportante (quejosa), sin conseguirlo. Dijo que del reporte no se podía identificar la ubicación exacta de la persona quejosa, ya que las calles no coincidían con la colonia.⁴

Al respecto, obra en el expediente una grabación del audio de la llamada que realizó la quejosa al 911,⁵ y la inspección a la misma por personal de esta PRODHEG, de la cual se desprende que la quejosa expuso que quería reportar a una persona, preguntó si podían mandar una patrulla, señaló la calle y dio como referencia que había una tienda. Además, se advierte que la quejosa proporcionó su domicilio, nombre y número de teléfono; en tanto, la telefonista del C4 indicó que, “*ya quedó su reporte*”, le solicitó esperar a los policías en una esquina, preguntó si podía apoyarla en algo más y se despidió.⁶

De lo anterior se advierte que la quejosa proporcionó los datos de identificación para contactarla, pues proporcionó su domicilio y número de teléfono; por lo cual, se desvirtuó lo expuesto por la telefonista del C4, respecto a que no tenía información para ubicar a la quejosa.

Además, la telefonista del C4, Martha Fabiola Barroso Troncoso, afirmó “*ya quedó su reporte*”, sin embargo, no obra en el expediente prueba alguna con la que se demuestre que, después de recibida la llamada, la telefonista del C4 despachara y canalizara el incidente (reporte) a la corporación competente para su atención;⁷ omitiendo salvaguardar el derecho humano a la seguridad jurídica de la quejosa; pues incumplió con lo establecido en los artículos 1 párrafo

² Foja 3 reverso.

³ Fojas 14 y 15.

⁴ Foja 18.

⁵ Foja 23.

⁶ Foja 27.

⁷ Ello de conformidad con el artículo 13 fracción V del Reglamento Interno de la Coordinación del C4, el cual establece: “*Artículo 13.- Los telefonistas, monitoristas, despachadores y capturistas tendrán las siguientes funciones: [...] V. Despachar los llamados de emergencia de acuerdo a los procesos, métodos y protocolos establecidos [...].*”



PRODHG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

tercero de la Constitución General;⁸ y 12 fracción III del Reglamento Interior del C4 del Municipio de Silao de la Victoria, Guanajuato.⁹

QUINTA. Responsabilidades.

Conforme a lo señalado en la presente resolución la telefonista del C4 Martha Fabiola Barroso Troncoso, omitió salvaguardar el derecho el derecho humano a la seguridad jurídica de XXXXX.

Por lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 4 párrafos primero y cuarto, y 109 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, se reconoce el carácter de víctima directa a XXXXX, por lo que esta PRODHG girará oficio a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas para proceder a su ingreso al Registro Estatal de Víctimas del Estado de Guanajuato y se surtan los efectos previstos en la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato y su reglamento.

SEXTA. Reparación Integral.

Es relevante señalar que la jurisprudencia internacional y la Corte IDH han reconocido que una resolución de recomendación como la presente con base en la investigación que la sustenta, constituye por sí misma una forma de reparación y de medida de satisfacción, al consignar la verificación de los hechos y la revelación pública de la verdad; y se instituye como declaración oficial que restablece la dignidad, la reputación, y los derechos de la víctima; sin embargo, deben considerarse también otros aspectos¹⁰ como los que a continuación se citan.

Los puntos 18, 19, 21, 22 y 23 de los “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”; establecen que para garantizar a las víctimas la reparación integral, ésta debe ser proporcional atendiendo a las circunstancias de cada caso; para lo cual, es necesario cumplir los principios de rehabilitación, satisfacción, garantías de no repetición, obligación de investigar los hechos, así como identificar, juzgar, y en su caso, sancionar a las personas presuntas responsables.

La reparación integral del daño a las personas que han sido afectadas en sus derechos humanos, se soporta en lo resuelto por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, pues el concepto “reparación integral” tiene su fundamento en los artículos 62.3 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

⁸ Artículo 1. “[...] 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”.

⁹ “Artículo 12.- Son funciones de la Coordinación: [...] III. Canalizar y despachar oportunamente los llamados de emergencia a las diversas dependencias municipales y organismos integrados al Sistema de Emergencias 911[...].”

¹⁰ Corte IDH. Caso El Amparo Vs. Venezuela. Reparaciones y Costas. Sentencia de 14 catorce de septiembre de 1996 mil novecientos noventa y seis. Serie C No. 28, párrafo 35. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_28_esp.doc

Corte IDH. Caso Barbani Duarte y otros Vs. Uruguay, Fondo Reparaciones y costas. Sentencia de 13 trece de octubre de 2011 dos mil once. Serie C No. 234, párrafo 243. Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_234_esp.doc

Corte IDH. Caso Fontevecchia y D'Amico Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 29 veintinueve de noviembre de 2011 dos mil once. Serie C No. 238, párrafo 102. Consultable en: https://corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_238_esp.doc





PRODHG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

Con apoyo en el criterio de la Corte IDH, en el caso Suárez Peralta Vs Ecuador,¹¹ se debe dejar en claro que cualquier menoscabo a los derechos humanos, da lugar a que las personas obtengan una reparación, lo que implica que el Estado tiene el deber de proporcionarla; por ello, la competencia de esta PRODHG para declarar que se ha omitido salvaguardar los derechos humanos, y señalar a las personas servidoras públicas que fueron responsables – como sucedió en esta resolución– va vinculada a su atribución para recomendar la reparación integral de los daños causados; debiendo tener presente que la responsabilidad en materia de derechos humanos que compete al Estado como ente jurídico, es distinta a la civil, penal o administrativa.

Así, cuando el Estado, a través de alguna de sus instituciones, incurre en responsabilidad debido a la conducta de cualquiera de las personas servidoras públicas a su servicio, es su obligación reparar las consecuencias de tal afectación.

Por ello, habiéndose acreditado la omisión de salvaguardar el derecho humano de la víctima, y la responsabilidad de la autoridad infractora, conforme a lo señalado en esta resolución, en apego a los estándares internacionales en materia de derechos humanos,¹² y con fundamento en los artículos 24 y 123 fracción VIII de la Ley de Víctimas; la autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación deberá realizar las acciones necesarias para lograr la reparación integral del daño generado a la víctima tomando en consideración particular lo siguiente:

Medidas de satisfacción.

La autoridad a quien se dirige esta resolución deberá instruir a quien legalmente corresponda para que se inicie una investigación, con el objetivo de deslindar responsabilidades administrativas por la omisión a salvaguardar los derechos humanos cometidas por Martha Fabiola Barroso Troncoso, telefonista del C4;¹³ debiendo tomar en cuenta las pruebas y razonamientos de esta resolución; ello de conformidad con lo establecido en el artículo 67, fracción V, de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

Medidas de no repetición.

De conformidad con lo establecido en el artículo 68 fracción IX de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, para evitar la repetición de hechos como los señalados en la presente resolución, y contribuir a su prevención, la autoridad a la que se dirige la presente resolución de recomendación, deberá entregar un tanto de esta resolución a Martha Fabiola Barroso Troncoso, telefonista del C4, e integrar una copia a su expediente personal.

Asimismo, se deberán girar las instrucciones que correspondan, para que se imparta una capacitación dirigida a Martha Fabiola Barroso Troncoso, telefonista del C4, sobre temas de derechos humanos con énfasis en el derecho a la seguridad jurídica, tomando en cuenta los hechos materia de la presente resolución, ello con fundamento en el artículo 69 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato.

¹¹ Corte IDH. Caso Suárez Peralta Vs Ecuador. Excepciones Preliminares, fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 21 veintiuno de mayo de 2013 dos mil trece. Serie C. No. 261 Párrafo 161. Consultable en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_261_esp.pdf

¹² Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 16 dieciséis de diciembre de 2005 dos mil cinco. Consultable en: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/basic-principles-and-guidelines-right-remedy-and-reparation>

¹³ No pasa desapercibido para esta PRODHG, que la autoridad señaló que llevaría a cabo las medidas de apremio correspondientes a la telefonista del C4, sin embargo, no obra en el expediente prueba alguna de que se inició una investigación o se sancionó. Foja 15.





PRODHG

Procuraduría de los Derechos Humanos
del Estado de Guanajuato.

La medida de reparación consistente en la capacitación prevista en este apartado deberá ampliarse al personal que la autoridad a quien se dirige la presente resolución así lo considere pertinente; además, esta autoridad deberá enviar un tanto de la resolución al área responsable de la formación, capacitación y profesionalización de las personas servidoras públicas adscritas al C4 para que se considere como parte de la detección de necesidades en materia de capacitación y determine lo conducente.

Por lo anteriormente expuesto en razones y fundado en derecho, resulta procedente dirigir a la persona titular del C4, los siguientes:

RESOLUTIVOS DE RECOMENDACIÓN

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

SEGUNDO. Se deberá entregar un tanto de esta resolución a la autoridad responsable, y se integre una copia a su expediente personal; de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

TERCERO. Se instruya a quien legalmente corresponda para que se imparta una capacitación, y se remita una copia de esta resolución al área de capacitación; de acuerdo con lo señalado en la presente resolución.

La autoridad a quien se dirige la presente resolución de recomendación, deberá informar a esta PRODHG si la acepta en un término de cinco días hábiles siguientes a su notificación, y en su caso, dentro de los siguientes quince días naturales, aporte las pruebas de su debido y total cumplimiento.

Notifíquese a las partes por conducto de la Secretaría General de la PRODHG.

Así lo resolvió y firmó la maestra Karla Gabriela Alcaraz Olvera, Procuradora de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

Nota 1: Las citas de pie de página en la presente versión pública se modificaron respecto de su orden numérico, sin embargo, se mantiene el mismo contenido al documento original.

