

**EXPEDIENTE No:** \*\*\*\*  
**QUEJOSO:** N1  
**RESOLUCIÓN:** RECOMENDACIÓN  
No. 26/2009  
**AUTORIDAD**  
**DESTINATARIA:** SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD PÚBLICA  
DEL ESTADO y  
AYUNTAMIENTO DE  
CULIACÁN

Culiacán Rosales, Sin., a 23 de septiembre de 2009

**C. DRA. JOSEFINA DE JESÚS GARCÍA RUIZ,**  
**SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO**

**C. LIC. JESÚS VIZCARRA CALDERÓN,**  
**PRESIDENTE MUNICIPAL DE CULIACÁN**

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Sinaloa, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º; 2º; 3º; 4º Bis y 77 Bis de la Constitución Política del Estado de Sinaloa; 1º; 7º, fracción III; 16, fracción IX; 57 y 59 de la Ley Orgánica de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Sinaloa, así como 1º; 4º; 77; 94; 95 y 96 de su Reglamento Interno, ha examinado los elementos contenidos en el expediente \*\*\*\*, relacionados con el caso del señor N1, y vistos los siguientes:

#### **I. HECHOS**

1. El 13 de septiembre de 2008, el señor N1 presentó queja ante esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos mediante la cual hizo valer presuntas violaciones a sus derechos humanos consistentes en la falta de respuesta por parte de las autoridades en virtud de que el día 26 de julio del mismo año, llamó en varias ocasiones en un lapso continuado de minutos al teléfono de emergencias 066 solicitando su intervención.

La causa de la llamada se debió a que su hermano se encontraba en tales momentos en estado de ebriedad y muy violento, amenazaba con matarlo como en incendiar la casa en la que se encontraban, colocándolo en una situación de peligro.

No obstante lo anterior y los llamados que realizó al número telefónico de emergencias antes señalado, nunca fue atendido por parte de los funcionarios públicos encargados de hacerlo.

2. Para la debida integración del expediente de queja, se solicitó información a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y al Director de Seguridad Pública Municipal de Culiacán, quienes rindieron los informes y documentos solicitados cuya valoración lógica jurídica es objeto de análisis en el capítulo de observaciones de esta recomendación.

## II. EVIDENCIAS

En el presente caso las constituyen:

A. El escrito de queja presentado por el señor N1, el día 13 de septiembre de 2008 en contra de servidores públicos que atiende el servicio de emergencias a través del número telefónico 066.

B. Solicitud de informe mediante oficio número \*\*\*\* de fecha 22 de septiembre de 2008 y dirigido por esta Comisión Estatal a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.

C. Informe recibido en este organismo estatal mediante oficio \*\*\*\*, de fecha 1o de octubre del año próximo pasado, por parte de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.

D. Solicitud de informe mediante oficio número \*\*\*\* de fecha 6 de noviembre de 2008 y dirigido por esta Comisión Estatal al Director de Seguridad Pública Municipal de Culiacán.

E. Información recibida con oficio \*\*\*\* de 14 de noviembre de 2008, suscrito por el Director de Seguridad Pública Municipal de Culiacán, a través del cual remitió a esta Comisión Estatal un informe de hechos.

En el mismo refiere entre otras circunstancias, *“que no es posible asegurarnos si efectivamente al radio operador del turno del día 26 de junio del año próximo pasado recibió la llamada telefónica del número de emergencias 066, debido a que la información capturada en el sistema de cómputo es depurada mensualmente”*.

F. Solicitud de información mediante oficio \*\*\*\* de fecha 15 de abril de 2009 dirigido al Director de Seguridad Pública Municipal de Culiacán, en

el cual se le solicitó precisara el fundamento legal en el que conste que la información que se captura en el Sistema Estatal de Emergencias y Auxilio es depurada mensualmente.

**G.** Remisión de información con oficio número \*\*\*\* de fecha 20 de abril de 2009, enviado por Director de Seguridad Pública Municipal de Culiacán, en el cual rindió el informe solicitado.

### **III. SITUACIÓN JURÍDICA**

Que siendo aproximadamente las 21:17 horas del día 26 de julio de 2008, refiere el señor N1 se encontraba en casa de su señora madre cuando uno de sus hermanos llegó en estado de ebriedad, agrediendo verbal y físicamente, amenazándolo además con que iba a matarlo y a incendiar la casa, por lo que el agraviado solicitó apoyo al número de emergencias 066 por cinco ocasiones continuadas en minutos a efecto de que acudieran en su auxilio.

No obstante lo anterior, las autoridades encargadas de la seguridad pública hicieron caso omiso a tal llamado.

### **IV. OBSERVACIONES**

Del análisis lógico-jurídico llevado a cabo sobre las constancias que integran el expediente que ahora se resuelve, este organismo de derechos humanos pudo acreditar actos violatorios de derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica, consistente en la prestación indebida del servicio de seguridad pública derivado de la omisión por parte de las autoridades encargadas de prestar auxilio para prevenir la comisión de un delito, por parte de servidores públicos de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y de la Dirección de Seguridad Pública Municipal de Culiacán, en atención a las siguientes consideraciones:

De las constancias y evidencias que integran el referido expediente, se advirtió que el día 26 de julio de 2008 el señor N1 realizó cinco llamadas telefónicas al Sistema de Emergencias y Auxilio 066, siendo la primera a las 09:20:49 P.M.; la segunda a las 10:15:54 P.M.; la tercera a las 10:41:50 P.M.; la cuarta a las 11:10:56 P.M. y la última a las 11:36:27 P.M.

Con base en lo anterior se advierte que los funcionarios encargados de prestar auxilio, respecto a las llamadas que se recibieron del agraviado en el número telefónico de emergencias 066, transgredieron con su conducta activa u omisiva los derechos humanos del hoy quejoso, particularmente el de seguridad personal consagrado tanto en el artículo 21, párrafos noveno y décimo Constitucional así como diversos documentos internacionales suscritos y ratificados por el Estado

Mexicano, en virtud de que al quejoso no se le dio el servicio de auxilio que requirió por parte de las autoridades preventivas correspondientes.

De las constancias que se encuentran en el expediente que nos ocupa, se desprende que personal encargado de recibir las llamadas de emergencias en el 066 turnó para su atención debida a las autoridades preventivas encargadas de la seguridad pública, siendo precisamente a la Policía Estatal Preventiva y a la Policía Municipal de Culiacán.

Con lo anterior queda debidamente acreditada la omisión de auxilio, ya que el Director de Seguridad Pública Municipal de Culiacán no da una respuesta a este órgano del Estado del por qué no se prestó el auxilio debido al hoy quejoso, ya que al cuestionársele sobre este particular mediante oficio número \*\*\*\* de fecha 6 de noviembre de 2008, argumenta que *“como la información que se recibe en el número 066 se depura mensualmente, él no estaba en condiciones de dar tal respuesta en esas fechas.”*

Sobre este particular, la Secretaría de Seguridad Pública del Estado hace llegar a este organismo de control los informes respectivos en los que se aprecia la fecha, hora y la autoridad a la que se le hizo del conocimiento la situación.

Con la información otorgada por tal Secretaría de Estado, se corroboran las imprecisiones vertidas por el Director de Seguridad Pública Municipal de Culiacán respecto la certeza de los requerimientos efectuados a personal a su cargo.

Los derechos violentados al quejoso, encuentran sustento en los siguientes ordenamientos:

#### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:**

“Artículo 21. La investigación de los delitos corresponde al ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquel en el ejercicio de esta función. La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la Ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta constitución.”

“Las instituciones de seguridad pública serán de carácter civil, disciplinado y profesional. El ministerio Público y las instituciones policiales de los tres

órdenes de gobierno deberán coordinarse entre sí para cumplir los objetivos de la seguridad pública.”

### **Declaración Universal de los Derechos Humanos:**

“Artículo 3°.

“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”

### **Declaración Americana de los Derechos del Hombre:**

“Artículo I. Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.”

### **Ley General que establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública:**

“Artículo 3.

“Conforme al artículo 21 constitucional y para los efectos de esta ley, la seguridad pública es la función a cargo del Estado que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos.

“Las autoridades competentes alcanzarán los fines de la seguridad pública mediante la prevención, persecución y sanción de las infracciones y delitos, así como la reinserción social del delincuente y del menor infractor.

“El Estado combatirá las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales y desarrollará políticas, programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan el respeto a la legalidad.

“La función de seguridad pública se realizará en los diversos ámbitos de competencia, por conducto de las autoridades de policía preventiva, del Ministerio Público, de los tribunales, de las responsables de la prisión preventiva, ejecución de penas y tratamiento de menores infractores, de las encargadas de protección de las instalaciones y servicios estratégicos del país; así como por las demás autoridades que en razón de sus atribuciones, deban contribuir directa o indirectamente al objeto de esta ley.”

Asimismo no se observó lo estipulado en el artículo 22 de la Ley de Seguridad Pública, el cual establece:

“Artículo 22.- Para la adecuada coordinación de las acciones de su competencia, las instituciones estatales y municipales de seguridad pública tendrán las siguientes atribuciones concurrentes:

“I. Mantener el orden y la tranquilidad públicos en el Estado;

“II. Prevenir la comisión de delitos y proteger a las personas en sus propiedades y derechos”

### **Del Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública:**

“Artículo 7º. Son facultades del Secretario las siguientes:

“V. Operar, coordinar, dirigir y supervisar a la Policía Estatal Preventiva;

“VI. Prevenir a través de la Policía Estatal Preventiva, la comisión de hechos delictivos y proteger a las personas en sus bienes y derechos”

### **Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer cumplir la Ley:**

“Artículo 1. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley cumplirán en todo momento sus deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad y protegiendo a todas las personas contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su profesión.”

“Artículo 2. En el desempeño de sus tareas, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley respetarán y protegerán la dignidad humana y mantendrán y defenderán los Derechos Humanos de todas las personas.”

### **Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa:**

“Artículo 1o. Son sujetos de esta Ley los servidores públicos del Estado y de los Municipios, independientemente de la jerarquía, denominación y origen del empleo, cargo o comisión.”

“Artículo 2o. Para los efectos de la aplicación de la presente Ley, se entiende por servidor público toda persona física que desempeñe un empleo, cargo o comisión en alguno de los tres Poderes del Estado, así como en los organismos e instituciones de la administración pública paraestatal cualesquiera que sea la naturaleza jurídica, estructura o denominación de éstos y quienes desempeñen empleo, cargo o comisión en los Ayuntamientos u organismos e instituciones municipales.”

“Artículo 46. Los servidores públicos deben salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.”

A este respecto esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos, se permite señalar que la implementación de la atención de emergencias a través de llamadas telefónicas tiene como propósito atender aquellas situaciones o eventos que ponen entre otros riesgos la vida, la integridad o el patrimonio de las personas.

En el caso que nos ocupa, el señor N1 realizó cinco llamadas en espera de atención en materia de seguridad pública la cual nunca llegó, no obstante que el procedimiento implementado para la atención de llamadas de emergencias, establece que la atención deberá ser integral con las diferentes instituciones encargadas de atenderlas por lo que de cumplirse, asegura la debida y oportuna prestación del servicio.

No obstante lo anterior, de la bitácora electrónica se desprende que al recibir cada una de las llamadas telefónicas realizadas por el señor N1, sólo se procedió a turnarla y como observación sólo se anotó que se estaría al pendiente, pero nunca fue atendida en su totalidad, ya que no acudieron al domicilio del agraviado, dejándolo en estado de indefensión ante la situación que se estaba presentando, que afortunadamente no pasó a ser un estado alto de gravedad.

Al respecto, esta Comisión advierte que aún y cuando los operadores que atendieron las llamadas en el sistema de emergencias 066 hubiesen aplicado de manera efectiva el cuestionario que realizan al recibir una llamada para establecer el nivel de riesgo de quien solicita sus servicios, con el sólo hecho de que éste fue insistente, es motivo suficiente para entender que verdaderamente ameritaba una atención inmediata y efectiva.

Por otra parte, el procedimiento de atención de emergencias de llamadas telefónicas 066 señala en su objetivo principal “...coordinar a las Corporaciones de Seguridad y Auxilio para brindar un servicio oportuno y eficaz que solucione Emergencias”.

De acuerdo a ello, al recibir una llamada de esa naturaleza se debe razonar sobre el incidente que se está reportando, y una vez que el hecho es puesto del conocimiento del *Despachador* éste tiene la responsabilidad de asignar unidades de auxilio de la corporación a su cargo, informar del incidente y dar seguimiento en el traslado a las unidades, además de registrar el *cierre* y el razonamiento del incidente.

Del párrafo anterior y de acuerdo al procedimiento de emergencias en lo relativo a la responsabilidad de los despachadores, se advierte entonces que a pesar de la insistencia de la llamada solicitando auxilio, no se observó la responsabilidad que se le tiene asignada hasta el final, sino que solamente se limitó a dar aviso a la corporación correspondiente, sin llegar al cierre de dicha llamada, cuando claramente se establece como una obligación. Contrario a ello sólo se anotó en el sistema que se estaría al pendiente.

Por lo anterior, las conductas atribuidas a las autoridades del enunciado órgano administrativo, pueden ser constitutivas de responsabilidades administrativas de conformidad con el artículo 47, fracciones I y XIX de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.

Dichas disposiciones dictan respectivamente, que todo servidor público tendrá la obligación de cumplir el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio, o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión, así como de abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público.

Con base en lo expuesto anteriormente, y al tener como marco el artículo 1º de la Constitución Política del Estado de Sinaloa, que precisa como objetivo último en la entidad federativa la protección de la dignidad humana y la promoción de los derechos fundamentales que le son inherentes, así como al artículo 4º Bis segundo párrafo, que afirma que los derechos humanos tienen eficacia directa y vinculación a todos los poderes públicos, esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos se permite formular a ustedes como superiores jerárquicos, señora Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Sinaloa y señor Presidente Municipal de Culiacán, Sinaloa, las siguientes:

## **V. RECOMENDACIONES**

### **1) A la Secretaria de Seguridad Pública del Estado:**

**PRIMERA.** Gire instrucciones a los operadores telefónicos y despachadores del sistema de emergencia 066 para que se siga de manera puntual lo que establece el procedimiento de atención de emergencias de llamadas telefónicas desde el momento en que se recibe el aviso hasta que se atienda la emergencia; y a su vez, se tomen las medidas técnicas y científicas para que se revise el funcionamiento de los sistemas y evitar cualquier falla que se traduzca en omisiones en la protección del servicio de seguridad pública.

**SEGUNDA.** Se coordine a las diferentes corporaciones policíacas que operan el Sistema Telefónico de Atención de Emergencias, para que se atienda de manera pronta y eficaz los reportes recibidos y se dé aviso al Sistema del cierre de la atención a efecto de que exista certeza de que el servicio se proporcionó.

**2) Al Presidente Municipal de Culiacán:**

**ÚNICA.** Se instruya a los agentes de la Dirección de Seguridad Pública Municipal de Culiacán para que al recibir avisos de personas en situaciones de riesgo, de inmediato y sin demora se presenten en los domicilios de los reportantes y se le brinde la atención que el caso requiera, se elabore el parte informativo correspondiente mismo que deberá ser remitido de inmediato al Director de dicha corporación policíaca, así como para que se reporte al Sistema de Atención de Emergencias de Llamadas Telefónicas el cierre de la atención.

La presente Recomendación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 102, apartado , de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene el carácter de pública y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto de una conducta irregular cometida por servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como obtener la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualquiera otra autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

Notifíquese a los CC. doctora Josefina de Jesús García Ruíz, Secretario de Seguridad Pública del Estado, así como al licenciado Jesús Vizcarra Calderón, Presidente Municipal de Culiacán, de la presente Recomendación, misma que en los archivos de esta Comisión quedó registrada bajo el número 26/2009, debiendo remitírsele con el oficio de notificación correspondiente, una versión de la misma con firma autógrafa del infrascrito.

Que de conformidad con lo estatuido por el artículo 58 de la Ley Orgánica de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, dentro de un plazo de cinco días hábiles computable a partir del día siguiente de aquél en que se haga la notificación respectiva, manifiesten a esta Comisión si aceptan la presente Recomendación, solicitándoseles expresamente que en caso de negativa, motiven y fundamenten debidamente la no aceptación; esto es, que expongan una a una sus contra argumentaciones, de modo tal que se demuestre que los razonamientos expuestos por esta Comisión carecen de sustento, adolecen de congruencia o por cualquiera otra razón, resulten inatendibles.

Todo ello en función de la obligación de todos de observar las leyes y específicamente de su protesta de guardar la Constitución tanto la General de la República como la del Estado, así como las leyes emanadas de una y de otra.

Ahora bien, en caso de aceptación de la misma, deberá entregar dentro de los cinco días siguientes las pruebas correspondientes a su cumplimiento.

La falta de presentación de pruebas dará lugar a que se interprete que la presente Recomendación no fue aceptada, por lo que la Comisión Estatal de los Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública, precisamente, esa circunstancia.

Notifíquese al señor N1, en su calidad de quejoso, remitiéndole con el oficio respectivo, un ejemplar de esta resolución con firma autógrafa del infrascrito para su conocimiento y efectos legales procedentes.

EL PRESIDENTE

DR. JUAN JOSÉ RÍOS ESTAVILLO