



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

**EXPEDIENTE:**

CDHEC/1/2013/---/Q

**ASUNTO:**

Violación al Derecho a la Legalidad y a la Seguridad Jurídica en la modalidad de Prestación Indebida del Servicio Público.

**QUEJOSO:**

Q

**AUTORIDAD:**

Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad.

## **RECOMENDACIÓN No. 66/2014**

En la ciudad de Saltillo, capital del Estado de Coahuila de Zaragoza, a 15 de agosto de 2014, en virtud de que la Primera Visitaduría Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, ha concluido la investigación realizada con motivo de los hechos que dieron lugar al expediente de queja CDHEC/1/2013/---/Q, con fundamento en el artículo 124 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, elaboró el proyecto que con base en el artículo 127 del ordenamiento invocado, turnó al Visitador General de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, para que, finalmente en apego a los artículos 195 de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza; 1, 2 fracción XIX, 3, 20 fracciones II, III y IV, 37 fracción V de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza y, 99 del Reglamento Interior de esta Comisión, el suscrito en mi calidad de Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, he considerado lo siguiente:





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

**“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”**

## **I.- HECHOS**

El 27 de diciembre del 2013, compareció ante la Primera Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, la ciudadana Q a efecto de presentar queja, por hechos que estimó violatorios a sus derechos humanos, atribuibles a servidores públicos de la Comisión Estatal de Seguridad, concretamente del Sistema de Emergencia 066, los cuales hizo consistir en:

*“...Que el día 25 de diciembre del año 2013, aproximadamente a las 10:30 horas, sufrió un asalto en el boulevard X y calle X en la colonia X de esta ciudad capital, señalando que al pedir auxilio al número de emergencia 066, una grabadora le respondió que todos los operadores estaban ocupados, que esperara un momento, en un tiempo de 20 minutos aproximadamente nadie le respondió, hasta que se comunico al número de emergencia 089 de denuncia anónima de la policía federal, quienes fueron los únicos que le brindaron ayuda por teléfono, tranquilidad y asesoría, manifiesta que a través de ellos la canalizaron al número 066, manifestando que le respondió una señorita que le menciono que ya habían mandado una unidad para el apoyo y que habían hablado al teléfono en donde se recibió la llamada, manifestando la señorita del número 066 que el número del cual se había realizado la llamada para pedir auxilio no existía o que era de un teléfono público, cosa que no es cierta, ya que manifiesta la impetrante que el número del cual hablo es de una casa particular, con número telefónico X de la casa de la señora E1 sin conocer más generales, quien fue le brindo auxilio, manifestando la señora Q que la unidad que supuestamente habían mandado para brindar auxilio nunca llego, manifestándole la señorita que contesto el número de emergencia 066 que ya no podían mandar otra unidad, porque ya era un delito consumado. Posteriormente acudió a las oficinas de la Dirección de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, ubicadas en la calle X, al querer exigir sus derechos como ciudadana, ahí la atendió una persona de sexo masculino, señalándole que no habían recibido ningún reporte de asalto y que la culpa era del número de emergencia 066, ya que ellos nunca pasan los reportes de emergencia.”*





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## *“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”*

Por lo anterior, es que la ciudadana Q, solicitó la intervención de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, la cual, mediante la integración del expediente, logró recabar las siguientes:

### **II.- EVIDENCIAS**

Derivado de lo anterior, se inició el procedimiento de investigación de los hechos, recabando las siguientes:

1.- Queja presentada por la ciudadana Q, el 27 de diciembre de 2013, en la cual reclamó hechos presuntamente violatorios a sus derechos humanos, misma que fue transcrita en los párrafos que anteceden.

2.- Oficio número CES/DGJ/---/2014, de 10 de febrero de 2014, suscrito por el Lic. A1, Director General Jurídico de la Comisión Estatal de Seguridad, mediante el cual rinde informe en relación con los hechos materia de la queja, que copiado a la letra dice:

1. “Que con respecto al punto número uno y de acuerdo a lo señalado por el Director General del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando en el oficio CES/DGC4/---/2014, de fecha 06 de febrero del año en curso, del cual se adjunta copia presente, en el cual señala que el día 25 de diciembre del 2013, se recibe llamada de auxilio a las once con cuarenta y siete minutos del número telefónico X por quien dice llamarse Q, en la que reporta textualmente lo siguiente “Hace 5 minutos amenazaron a una señora con arma blanca, la señora está en crisis y pide apoyo para que se atienda, le quitaron el bolso con dos mil pesos, fueron dos hombres con chamarra de mezclilla andan en un carro blanco sin placas, dice que son jóvenes aproximadamente 18 y 20 años, son de tez morena, e indica que la persona es de Torreón y que no tiene familiares en esta Ciudad. Así mismo se informa que no existe otro reporte posterior o relacionado a los hechos citados.
2. En relación al segundo punto, se anexa tarjeta informativa signada por el operador que recibió la llamada del suceso en mención.





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

3. En cuanto al tercer punto se anexa foja de folio --- correspondiente al hecho reportado al sistema de emergencia, y donde señala que el hecho fue canalizado a la Policía Municipal Preventiva y atendido por la unidad ----”

A dicho informe, la autoridad remitió oficio número CES/DGC4/---/2014 y tarjeta número CES/DGC4/---/2013, ambos de 06 de febrero de 2014, suscrito, el primero, por A2, Director General del Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando, de la Comisión Estatal de Seguridad y, el segundo, por el Operador del Sistema de Emergencias 0.6.6, Usuario X, que copiados a la letra refieren:

Oficio número CES/DGC4/---/2014, de 06 de febrero de 2014, suscrito por el Ing. A2, Director General del Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando, de la Comisión Estatal de Seguridad:

*“En contestación a su atento oficio numero CES/DGJ/--- mediante el cual remite oficio PV- ---2014 con número de expediente CDHE/1/2013/---/Q signado por el Primer Visitador Regional de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, me permito dar contestación a los puntos citados:*

*En cuanto al primer punto le informo que el día veinticinco de diciembre del dos mil trece, se recibe llamada de auxilio a las once con cuarenta y siete minutos del número telefónico X por quien dice llamarse C. Q en el que reporta textualmente lo siguiente; "hace cinco minutos amenazaron a una señora con arma blanca, la señora está en crisis pide apoyo para que se atienda, le quitaron su bolso con dinero dos mil pesos, fueron dos hombres con chamarra de mezclilla, andan en un carro blanco sin placas, dice que son jóvenes aproximadamente 18 y 20 años, son de tez morenos los dos e indica que la persona es de torreón y que no tiene familiares en esta ciudad”*

*Por lo anterior expuesto le informo, que este reporte es el único que se cuenta en los registros del Sistema de Emergencias 0.6.6., no existiendo otro posterior o relacionado con los hechos citados.*





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

*En relación al segundo punto, se anexa tarjeta informativa dirigida al Coordinador del Sistema de Emergencia 0.6.6., firmada por el operador con número de usuario X.*

*En cuanto al tercer punto; se anexa al presente una foja con el folio numero --- correspondiente al hecho reportado ante el Sistema de Emergencia 0.6.6., así mismo se informa que dicho incidente fue registrado como Robo a Persona y canalizado a la Policía Municipal Preventiva y atendido por la unidad numero ---.”*

Tarjeta número CES/DGC4/---/2013, de 06 de febrero de 2014, suscrita por el Operador del Sistema de Emergencias 0.6.6, Usuario X:

“Por medio de la presente me permito informarle que el día veinticinco de diciembre del dos mil trece, estando laborando en el Sistema de Emergencias 0.6.6, recibo llamada de auxilio a las once con cuarenta y siete minutos del número telefónico --- por quien dice llamarse Q, en la que reporta textualmente lo siguiente “Hace 5 minutos amenazaron a una señora con arma blanca, la señora está en crisis y pide apoyo para que se atienda, le quitaron el bolso con dos mil pesos, fueron dos hombres con chamarra de mezclilla andan en un carro blanco sin placas, dice que son jóvenes aproximadamente 18 y 20 años, son de tez morena, e indica que la persona es de Torreón y que no tiene familiares en esta ciudad.

Reporte registrado con el folio --- y canalizado a la Policía Preventiva Municipal y atendido por la unidad ---”

Al oficio de referencia, se adjunta foja relativa de incidente número ---- correspondiente al hecho reportado ante el Sistema de Emergencia 066, documentos mediante los cuales, la autoridad responsable rinde su informe pormenorizado en los términos a que se contraen los de cuenta, los cuales se tienen por reproducidos en todas sus partes y obran en autos del expediente que se resuelve.





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## **"2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses"**

3.- Acta circunstanciada de 5 de marzo de 2014, levantada por personal de la Primer Visitaduría Regional de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, con motivo del desahogo de vista realizado por la quejosa Q, respecto del informe de la autoridad responsable, a que se refiere el punto anterior, lo cual se realizó en los siguientes términos:

*"Que es falso que se envió una unidad para atender el reporte de asalto que hice en fecha 25 de diciembre y que describe en su escrito de queja inicial, debido a que tanto ella como otras personas esperaron por un lapso de más de una hora a ser auxiliadas por los policías, quienes nunca se presentaron, y yo personalmente asistí a la Comandancia de Policía ubicada en la Calle X, en donde se me informó que no tenían ningún reporte y por eso no asistieron, por lo cual solicito se investigue en la Dirección de Policía Municipal el porqué no se envió la ayuda si el Sistema Estatal de Emergencias, según el oficio que contestó a esta Comisión, se pasó el reporte y solicitó ayuda"*

4.- Oficio número CJ/---/2014, de 10 de abril de 2014, suscrito por el A3, Director de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, mediante el cual rinde informe en relación con los hechos materia de la queja, que copiado a la letra dice:

**...PRIMERO.-** *"Que efectivamente el día 25 de diciembre del 2013 se registró la incidencia en el sistema de emergencias 066 relativa a los hechos motivo de la queja, sin embargo el que dicha incidencia aparezca el número de unidad --- de la Policía Preventiva Municipal, no indica que se les haya comunicado a los oficiales que patrullaban dicha unidad tal solicitud de apoyo, sino que corresponde solamente al número de unidad que realizaba sus labores de vigilancia en dicho sector."*

**SEGUNDO.-** *"Se niega que los elementos policiacos, los oficiales A4 y A5, quienes se encontraban asignados a la unidad en mención el día 25 de diciembre de 2013, hayan incurrido en hechos violatorios de Derechos Humanos al omitir prestar sus servicios a la solicitud de ayuda de la quejosa, pues no tuvieron conocimiento de los sucesos, ya que tal llamado en ningún momento les fue comunicado..."*





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## **“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”**

Al informe rendido por el A3, Director de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, se anexa copia certificada del reporte de actividades realizadas por los oficiales a cargo de la patrulla --- de la Dirección de Policía Preventiva Municipal de Saltillo, A4 y A5, el día 25 de diciembre de 2013, en la que se detallan 35 eventos que fueron atendidos por los precitados elementos policiales, a bordo de la patrulla en comento, documental que será materia de análisis en apartados siguientes de la presente Recomendación.

6.- Acta circunstanciada de 22 de abril de 2014, levantada por personal de la Primer Visitaduría Regional de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, con motivo del desahogo de vista realizado por la quejosa Q, respecto del informe de la autoridad responsable, a que se refiere el punto anterior, lo cual se realizó en los siguientes términos:

*"Que solo quiero manifestar que del contenido del informe que rinde el titular de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, se confirma lo aseverado por mí en mi escrito de queja, esto en el sentido de que cuando acontecieron los hechos en los que fui asaltada, no acudió a mi auxilio patrulla alguna de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, y que en ese sentido, sin prejuzgar lo aseverado en el informe en alusión, su queja la endereza en contra del sistema de auxilio 066, siendo todo lo que es mi deseo manifestar..."*

Evidencias que se valorarán de forma individual y en su conjunto, en sana crítica y de acuerdo a los principios de la lógica y las máximas de la experiencia.

### **III. SITUACIÓN JURÍDICA**

La quejosa Q, ha sido objeto de violación a sus Derechos de Legalidad y Seguridad Jurídica, en su modalidad de Prestación Indebida de Servicio Público, por parte de personal del Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad, en virtud de que servidores públicos de dicha dependencia incurrieron en una omisión que causó la deficiencia de un servicio público por parte de la referida autoridad, lo que implicó el ejercicio indebido de un empleo, en virtud de que, con motivo de una





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

llamada de auxilio que realizó la quejosa el 25 de diciembre de 2013, aproximadamente a las 11:48:07 horas, al haber sido víctima de una agresión, se recibió y procesó su reporte de emergencia para canalizarlo a la unidad --- de la Policía Municipal de Saltillo; sin embargo se omitió verificar que el reporte hubiese sido recibido por parte de dicha autoridad para atender la situación de emergencia que se había presentado y, con ello, se causó la deficiencia del servicio público, lo que constituye una violación a sus derechos fundamentales, según se expondrá en el cuerpo de la presente Recomendación.

## **IV. OBSERVACIONES**

**PRIMERA.** Dispone el artículo 2 fracción XI de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, que por Derechos Humanos se entienden las garantías individuales y sociales consagradas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, aquellos contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como los reconocidos en los Convenios, Acuerdos y Tratados Internacionales en los que México sea parte.

**SEGUNDA.** La Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, es el organismo constitucional encargado de tutelar que sean reales y efectivos los derechos fundamentales de toda persona que se encuentre en el territorio coahuilense, por lo que en cumplimiento a tal encomienda, solicita tanto a las autoridades como a servidores públicos, den cabal cumplimiento a las disposiciones legales.

**TERCERA.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 195 de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza, 19 y 20 fracciones I, II, III y IV de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, éste organismo público autónomo defensor de los Derechos Humanos es competente para conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones que se imputen a autoridades y servidores públicos de carácter estatal y municipal.







# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

## *“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”*

**CUARTA.** Para el análisis y estudio que se efectúa en el presente capítulo, es menester precisar que los conceptos de Violación al Derecho de Legalidad y Seguridad Jurídica, en su modalidad Prestación Indebida de Servicio Público, fueron actualizados por personal del Centro de Comunicaciones, Computo y Comando dependiente de la Comisión Estatal de Seguridad, siendo necesario establecer el bien jurídico tutelado, así como la hipótesis que actualiza la transgresión a éste, mismos que se describen a continuación:

Violación al Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica, en su modalidad Prestación Indebida de Servicio Público:

- 1.- Cualquier acto u omisión que cause negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público,
- 2.- Por parte de autoridad o servicio público,
- 3.- Que implique el ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión.

Una vez determinada la denotación de la Violación al Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica, en su modalidad Prestación Indebida de Servicio Público, se está en aptitud de entrar al estudio de todos los elementos que permitirán establecer la relación entre los hechos motivo de la queja que dio origen a la presente recomendación y la forma en que estos violentaron el derecho humano referido, en su modalidad mencionada.

En primer término, es preciso dejar asentado que el respeto al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica de las personas, se traduce en que los servidores públicos están obligados a hacer cumplir y observar la ley, para lo cual deben realizar todas las actividades necesarias para ello, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por México, y en las leyes y los reglamentos aplicables. En tal sentido, el artículo 52 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila, dispone que:





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

*“Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y su incumplimiento, dará lugar al procedimiento y a las sanciones que correspondan, según la naturaleza de la infracción en que incurra, y sin perjuicio de sus derechos laborales:*

*I.- Cumplir con la máxima diligencia 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;...”*

Precisado lo anterior, la quejosa Q, ha sido objeto de Violación al Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica, en su modalidad Prestación Indebida de Servicio Público, por parte de personal del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando dependiente de la Comisión Estatal de Seguridad, en virtud de que servidores públicos de dicha dependencia incurrieron en una omisión que causó la deficiencia de un servicio público por parte de la referida autoridad, lo que implicó el ejercicio indebido de un empleo, lo que constituye una violación a sus derechos fundamentales, según se expondrá en párrafos siguientes.

La quejosa Q, el 25 de diciembre de 2013, ante la Primer Visitaduría Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, presentó formal queja por actos imputables a personal del Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando dependiente de la Comisión Estatal de Seguridad, señalando que el 25 de diciembre de 2013, aproximadamente a las 10:30 horas, fue víctima de un asalto motivo por el cual solicitó el auxilio al 066; sin embargo, la operadora que la atendió le comento que ya se había enviado una unidad de apoyo, circunstancia que nunca aconteció.

De lo referido por la quejosa, el Director General Jurídico de la Comisión Estatal de Seguridad, al rendir el informe solicitado, refirió que se recibió la llamada de auxilio a las 11:47 horas del número telefónico X por la quejosa, en la que reportó amenazas, que entró en crisis, pidió apoyo para que se le atendiera porque dos hombres con chamarra de mezclilla en un carro





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

blanco sin placas le quitaron el bolso con dos mil pesos, que eran dos jóvenes aproximadamente 18 y 20 años, de tez morena, que el reporte fue canalizado a la Policía Municipal Preventiva y atendido por la unidad número ----.

De lo anterior, la quejosa Q, al momento de desahogar la vista en relación con el informe de la citada autoridad refirió que era falso que se haya enviado la unidad ya que ella y otras personas se quedaron esperando que llegara la patrulla por más de una hora, para ser auxiliados y no llegó, por lo que asistió a la Comandancia de Policía, en donde se le informó que no tenían ningún reporte y por ello no asistieron a auxiliarla. Por su parte, el Director de la Policía Preventiva de esta ciudad, al rendir su informe refirió que, efectivamente, el 25 de diciembre de 2013, en el sistema de emergencia 066, se registró la incidencia; sin embargo, el hecho de que en el reporte aparezca el número de unidad --- de la Policía Preventiva Municipal, no quiere decir que se les haya dado el reporte a los oficiales y adjunta copia certificada del reporte de actividades de los oficiales que en ese momento realizaban labores de vigilancia.

Con los anteriores elementos se llega a la conclusión de que el 25 de diciembre de 2013, a las 11:48:07 horas, fue recibido por parte del Sistema de Emergencias del 066 del Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad, el reporte de la C. Q, quien momentos previos sufrió un asalto, habiendo solicitado auxilio para atender la incidencia ocurrida, levantándose el reporte respectivo y siendo informada por personal del Sistema de Emergencias 066 que ya habían mandado una unidad para brindarle auxilio, sin embargo, la unidad nunca llegó para atender el auxilio y/o apoyo que requería la quejosa, en atención a que el Sistema de Emergencias, omitió verificar que el reporte hubiera sido recibido por la unidad --- de la Dirección de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, destinataria del apoyo a brindar, quien realizaba labores de vigilancia en ese sector.

Es importante señalar que tanto con la queja expuesta como con el informe del Director General Jurídico, del Director General del Centro de Comunicaciones, Cómputo, Control y Comando y del Operador del Sistema de Emergencias 0.6.6, todos de la Comisión Estatal de Seguridad, se acredita que la quejosa aproximadamente a las 11:48:07 del 25 de diciembre de 2013, realizó el reporte del incidente que había sufrido ese día aproximadamente a las 10:30





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

horas, sin embargo, aún y cuando el sistema de emergencias registró debidamente el incidente y la llamada de auxilio y se procesó la información para que la unidad --- de la Dirección de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, acudiera a brindar el auxilio solicitado, esto no aconteció, pues la unidad citada no recibió el reporte del incidente y, con ello, no acudió al lugar que solicitara la quejosa el apoyo.

Sobre este punto, la Dirección de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, remitió copia certificada de la bitácora de la unidad ---, del día del incidente reportado por la quejosa, 25 de diciembre de 2013, levantada por los oficiales A4 y A5 y, en el mismo documento, se advierte que brindaron 8 auxilios, sin embargo, ninguno de esos fueron en la colonia X, que fue el lugar donde la quejosa requería el apoyo ni del documento se advierte que se asentara el reporte de la emergencia a la hora en que el mismo se recibió en el Sistema de Emergencias 066, lo que constituye un principio de prueba de que el mismo, no obstante se recibió, no se verificó lo haya recibido la autoridad.

En tal sentido, no obstante que el sistema procesó y canalizó el reporte del incidente a la unidad --- de la Policía Preventiva Municipal de Saltillo, este no fue recibido por dicha unidad y, con ello, se omitió verificar que la autoridad destinataria del reporte lo recibiera, a efecto de atender la emergencia, para con ello, estar en posibilidad de así saberlo a la quejosa e insistirle a la unidad brindara el apoyo y la atención respectiva, deber que le correspondía realizar al personal del Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad, omisión que causó la deficiencia de ese servicio por parte de dicha autoridad, pues no se estuvo en condiciones de auxilió ni apoyó a la quejosa, con motivo de la emergencia que presentó, lo que implicó el ejercicio indebido de un empleo y constituye una violación a los derechos fundamentales de la quejosa, pues, ello demuestra que no se cumplió con la máxima diligencia el servicio que le fue encomendado.

En tal sentido, para quien esto resuelve, existe la plena convicción de que personal del Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad, incurrieron en una omisión que causó la deficiencia de un servicio público por parte de la referida autoridad, lo que implicó el ejercicio indebido de un empleo, lo





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

que constituye una violación a los derechos fundamentales de la quejosa, violando con ello el principio de Legalidad y a la Seguridad Jurídica en la modalidad de Prestación Indebida del Servicio Público, por lo que resulta procedente y necesario emitir la presente Recomendación.

Cabe señalar que la presente Recomendación tiene por objeto que la autoridad destinataria de la misma, haga eficientes los sistemas, mecanismos y procesos de recepción de emergencias e incidentes con el propósito no sólo de cumplir la función de recibir reportes de incidentes sino de que los mismos, se reciban por las autoridades que están destinadas a brindar los apoyos y auxilios que se soliciten para su debida atención, pues ningún objeto tiene el recibir un reporte y procesarlo si no se verifica que el mismo haya sido recibido para su atención por la autoridad destinataria, para estar en posibilidad de brindar el apoyo y auxilio que se requiera el usuario del servicio y, por todo ello, la presente Recomendación tiene un efecto preventivo y no correctivo por los hechos de los que se duele la quejosa.

Con lo anterior, personal del Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad, violentaron con su actuar, el artículo 52 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila de Zaragoza, que textualmente establece lo siguiente:

*"Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y su incumplimiento, dará lugar al procedimiento y a las sanciones que correspondan, según la naturaleza de la infracción en que incurra, y sin perjuicio de sus derechos laborales:*

*I.- Cumplir con la máxima diligencia 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;..."*

Es menester recalcar que todo lo aquí expuesto tiene por finalidad, en estricto apego al cometido esencial de esta Comisión, el colaborar con las instituciones que, Comisión Estatal de





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## ***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

Seguridad, se esfuerzan por erradicar prácticas comunes que en otros tiempos fueron insostenibles, y que ahora, al margen de la protección de los derechos de legalidad y seguridad jurídica, obligan a todas las instituciones a la búsqueda de la protección de los derechos fundamentales y crear los mecanismos legales necesarios contra toda conducta que los lastime, a efecto de dar cumplimiento al párrafo tercero del artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece:

*“...Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos...”*

En este contexto, y al haber quedado plenamente acreditada la violación a los derechos humanos de la quejosa, por haberse incurrido en una omisión que causó la deficiencia de un servicio público por parte de la mencionada autoridad, lo que implicó el ejercicio indebido de un empleo, lo que constituye una violación a sus derechos fundamentales, por parte del Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad, es necesario se tomen las medidas necesarias para evitar que se continúe incurriendo en violación a derechos humanos.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, es de concluirse:

I. Son violatorios de los derechos humanos los actos denunciados por la quejosa Q, en los términos que fueron expuestos en la presente resolución.

II. Personal de Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando, dependiente de la Comisión Estatal de Seguridad, incurrieron en violación a los derechos humanos, de legalidad y seguridad jurídica, en su modalidad de ejercicio indebido de la función pública, en perjuicio de Q, cuya queja fue presentada por los actos que han quedado precisados en la presente resolución.

En virtud de lo señalado, al Comisionado Estatal de Seguridad, en su calidad de superior jerárquico de la autoridad señalad como responsables, se:





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## *"2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses"* **RECOMIENDA**

**ÚNICO.** Se instruya al personal que labora en el Sistema de Emergencias 066 del Centro de Comunicaciones, Computo, Control y Comando de la Comisión Estatal de Seguridad para que, con motivo de los reportes de incidencias o emergencias que reciban y que canalicen a las autoridades respectivas, verifiquen con la mayor prontitud posible, que sean debidamente recibidos por los destinatarios de los reportes, para estar en posibilidad de que brinden apoyo y/o atención requeridos, en beneficio de los usuarios del servicio y, en forma periódica, se verifique el cumplimiento de la instrucción que se emita al respecto.

En el caso de que la presente recomendación sea aceptada, de conformidad con el artículo 130 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza y 102 de su Reglamento Interior, solicítese al superior jerárquico de la autoridad responsable lo informe a esta Comisión dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación y hágasele saber que, en caso contrario, deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, lo anterior conforme a lo dispuesto por el artículo 195 párrafo tercero, inciso 13 de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza.

En el supuesto de que sea aceptada la Recomendación que se emite, deberán exhibirse las pruebas de su cumplimiento, las que habrán de remitirse a esta Comisión dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la aceptación de la misma. En caso de estimar insuficiente el plazo, podrá exponerlo en forma razonada, estableciendo una propuesta de fecha límite para probar el cumplimiento de la Recomendación. No omito hacer de su conocimiento que es obligación de todo servidor público, responder a las recomendaciones que esta Comisión Estatal les presente, esto de conformidad a lo establecido por el artículo 52, fracción XXIV, de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Asimismo, en caso de no pronunciarse sobre la recomendación emitida, podrá ser sancionado con alguna de las penas previstas para las faltas administrativas que contempla el cuerpo legal antes invocado.





# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

***“2014, Año de las y los Jóvenes Coahuilenses”***

Notifíquese personalmente esta resolución a la quejosa Q y por medio de atento oficio a los superiores de las autoridades responsables, para los efectos a que haya lugar. Así, con fundamento en las disposiciones legales invocadas en esta determinación y, en base a los razonamientos que en ella se contienen, lo resolvió y firma el Doctor Xavier Diez de Urdanivia Fernández, Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza. NOTIFÍQUESE.-----

**DR. XAVIER DIEZ DE URDANIVIA FERNÁNDEZ**  
**PRESIDENTE**

