COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

EXPEDIENTE: CODHEM/TOL/IG/101/2020

RECOMENDACIÓN 06/2022

DERECHO PRINCIPAL: DERECHO HUMANO A LA SEGURIDAD JURÍDICA Y LEGALIDAD.

SUBDERECHO RELACIONADO: DERECHO HUMANO A LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

TOLUCA DE LERDO, MÉXICO; 04 DE NOVIEMBRE DE 2022

DR. EN D. RAYMUNDO EDGAR MARTÍNEZ CARBAJAL
PRESIDENTE MUNICIPAL DE TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO
PRESENTE

1. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16, párrafo primero y tercero de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México;[1] 1, 2, 13, fracciones I, III y VIII, 28, fracción XIV, 99, fracción III, 100, 103 y 104 de la Ley de la Comisión

[1] **Artículo 16.-** La Legislatura del Estado establecerá un organismo autónomo para la protección de los derechos humanos que reconoce el orden jurídico mexicano, el cual conocerá de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa, provenientes de cualquier autoridad o servidor público del Estado, o de los municipios que violen los derechos humanos. Este organismo formulará recomendaciones públicas no vinculatorias, así como denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.
[...]
El organismo que establecerá la Legislatura del Estado se denominará Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, contará con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propio.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

de Derechos Humanos del Estado de México;[2] 2, 99 y 100 e su Reglamento Interno;[3] procedió a examinar los hechos y las evidencias del expediente **CODHEM/TOL/IG/101/2022** del índice de la Visitaduría General de Atención Especializada, enunciados al epígrafe, relacionados con **V**.

2. La presente Recomendación, se encuentra coordinada por la Primera Visitaduría General, bajo los criterios dispuestos en los artículos 13, fracción I y 16,

---

[2] **Artículo 1.-** Las disposiciones de esta Ley son de orden público, interés social y observancia general en el Estado de México, en términos de lo establecido por los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Artículo 2.- La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la protección, observancia, respeto, garantía, estudio, promoción y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano; así como los procedimientos que se sigan ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
Artículo 13.- Para el cumplimiento de sus objetivos la Comisión tiene las atribuciones siguientes:
I. Conocer de quejas o iniciar de oficio investigaciones, sobre presuntas violaciones a derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal;
[...]
III. Sustanciar los procedimientos que correspondan, en los términos previstos por esta Ley y demás disposiciones aplicables;
[...]
VIII. Formular recomendaciones públicas no vinculatorias y demás resoluciones que contemple esta Ley;
Artículo 28.- La o el Presidente tiene las facultades y obligaciones siguientes:
XIV. Aprobar y emitir Recomendaciones públicas no vinculatorias; así como Resoluciones de no Responsabilidad;
Artículo 99.- La Comisión puede dictar las resoluciones siguientes:
[...]
III. Recomendaciones: cuando se comprueben las violaciones a derechos humanos;
[...]
Artículo 100.- Las Recomendaciones y las Resoluciones de no Responsabilidad, deben contener los fundamentos legales, principios jurídicos, criterios generales aplicables, razonamientos de las partes y valoración de las pruebas; así como las consideraciones que las motiven y sustenten.
[...]
Artículo 103.- Las Recomendaciones y las Resoluciones de no Responsabilidad deben referirse a casos concretos, los cuales no son aplicables a otros por analogía o mayoría de razón.
Artículo 104.- La Comisión debe notificar al quejoso y al superior jerárquico de las autoridades o servidores públicos, relacionados con las violaciones a derechos humanos, las resoluciones que deriven de los procedimientos a que se refiere el presente Título, de conformidad con el Reglamento Interno.

[3] **Objeto de la Comisión**
Artículo 2.- La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México como organismo autónomo, tiene a su cargo la protección de los derechos humanos de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los instrumentos internacionales, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y demás ordenamientos legales.
Contenido de la Recomendación
Artículo 99.- Las Recomendaciones emitidas por el Organismo deberán contener como mínimo los siguientes elementos:
[...]
I. Autoridad a la cual se dirige;
II. Descripción de los hechos violatorios de derechos humanos;
III. Evidencias que demuestran la violación a derechos humanos;
IV. Análisis de evidencias, razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de derechos humanos reclamada; y
V. Recomendaciones.
Notificación de la Recomendación
Artículo 100.- Una vez emitida la Recomendación, ésta se notificará al quejoso y al superior jerárquico de las autoridades o servidores públicos relacionados con las violaciones a derechos humanos, dentro de los tres días hábiles siguientes. La versión pública de la Recomendación se dará a conocer a través de la página Web de la Comisión, después de su notificación.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

fracción III, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.[4]

3. Con el propósito de proteger la identidad de las personas que intervinieron en los hechos y evitar que sus nombres y datos personales sean divulgados, se omitirá su publicidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México,[5] concatenado con los numerales 91 y 143, fracción I, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.[6] Dicha información se hace del conocimiento de la autoridad recomendada, a través de un anexo confidencial en el que se indica el nombre de las personas involucradas, la cual deberá observar las medidas necesarias para la protección de datos personales, conforme a la ley de la materia.

4. De igual manera, para una mejor comprensión de la presente Recomendación se inserta un glosario con las principales claves utilizadas para las personas relacionadas:

---

[4] **Atribuciones de la Primera Visitaduría General**
Artículo 13.- La Primera Visitaduría General, además de las facultades y obligaciones contenidas en la Ley, tiene las siguientes atribuciones:
I. Coordinar las funciones del área a su cargo;
[...]
VIII. Las demás que le confieren otras regulaciones y aquellas que le encomiende la Presidencia.
[...]
Atribuciones de la Unidad de Seguimiento de Recomendaciones y Proyectos
Artículo 16.- La Unidad de Seguimiento de Recomendaciones y Proyectos tiene las atribuciones siguientes:
[...]
III. Coadyuvar con las y los Visitadores en la elaboración de proyectos de Recomendación, correspondientes a la Primera Visitaduría General;

[5] **Artículo 4.-** La Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, garantizará el derecho de acceso a la información pública, privilegiando el principio de máxima publicidad y la protección de datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la legislación y normatividad en la materia.

[6] **Artículo 91.** El acceso a la información pública será restringido excepcionalmente, cuando ésta sea clasificada como reservada o confidencial.
Artículo 143. Para los efectos de esta Ley se considera información confidencial, la clasificada como tal, de manera permanente, por su naturaleza, cuando: I. Se refiera a la información privada y los datos personales concernientes a una persona física o jurídico colectiva identificada o identificable;

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

Clave	Significado
V	Víctima
Q1	Quejoso 1
Q2	Quejosa 2
SPR1	Servidor Público Responsable 1
SPR2	Servidor Público Responsable 2
SPR3	Servidor Público Responsable 3
PR1	Persona Relacionada 1
PR2	Persona Relacionada 2
PR3	Persona Relacionada 3
PR4	Persona Relacionada 4
PR5	Persona Relacionada 5
PR6	Persona Relacionada 6
PR7	Persona Relacionada 7
PR8	Persona Relacionada 8
PR9	Persona Relacionada 9

5. Asimismo, en el presente documento se hace referencia a palabras de manera reiterada, por lo que a continuación, se presenta un cuadro con la clave y su significado, los cuales son utilizados para facilitar la lectura y evitar su constante repetición:

Clave	Significado
GEAVFyG	Grupo Especializado en la Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca
COBUPEM	Comisión de Búsqueda de Personas del Estado de México

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

SCJN	Suprema Corte de Justicia de la Nación
RNPDNO	Registro Nacional de Personas Desaparecidas y No Localizadas
CLB	Comisión Local de Búsqueda
CNB	Comisión Nacional de Búsqueda

I. GLOSARIO

6. Así mismo, para una mejor comprensión de esta Recomendación se entiende por:

- **Consentimiento:** A la manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca de la o el titular de los datos personales para aceptar el tratamiento de su información.[7]

- **Datos personales:** a la información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad, y que esté almacenada en los sistemas y bases de datos, se considerará que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier documento informativo físico o electrónico.[8]

[7] Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, artículo 4, fracción X. Disponible en: https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig244.pdf

[8] Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4, fracción XI. https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2017/may305.pdf

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

- **Datos personales sensibles:** a las referentes de la esfera de su titular cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud física o mental, presente o futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.[9]

- **Dictamen pericial:** Opinión técnica que emite un perito o experto en cualquier arte, profesión o actividad, respecto del examen o análisis que haya hecho de una cuestión sometida a sus conocimientos, sobre una materia específica.[10]

- **Lesión:** Toda alteración que cause daños en la salud producida por una causa externa.[11]

- **Persona extraviada.**[12] Persona que, por cualquier motivo, sea incapaz temporal o definitivamente de restablecer, por sus propios medios, contacto con su familia. Esto incluye a personas desorientadas, con enfermedades, discapacidades o condiciones que les impidan recordar dónde viven, quiénes son o cómo comunicarse con sus familias. Este Protocolo considera a las personas en situación de calle como presuntivamente extraviadas (*vid infra*, 5.1 y 5.1.1). Este concepto es independiente de la existencia de una denuncia

[9] Ibid. artículo 4, fracción XII
[10] Glosario del INEGI, letra D. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/app/glosario/default.html?p=cnpjf2017
[11] Código Penal del Estado de México, artículo 236. Disponible en: https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/cod/vig/codvig006.pdf

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

o reporte, pues una persona puede estar extraviada sin que la imposibilidad de localizarla haya sido notificada a las autoridades o advertida por ellas.[13]

- **Red social:** Sitio de Internet que favorece la creación de comunidades virtuales. Estos sitios web son servicios que permiten desarrollar redes según los **intereses** de los usuarios, compartiendo fotografías, videos e información en general.[14]

II. CONTEXTO

7. La totalidad de las constancias que integran el expediente de queja permiten establecer que el contexto del presente asunto fue el siguiente:

8. Se trata de una mujer (**V**), quien siendo aproximadamente las 23:45 horas del día **veintiséis de septiembre de dos mil veinte**, deambulaba en calles de una colonia del Municipio de Toluca.

9. Siendo aproximadamente la 01:00 am del día **veintisiete de septiembre de dos mil veinte**, policías municipales de dicha municipalidad atendieron un reporte en el que se les informó de dicha mujer, quienes al llegar al lugar encontraron a **V**.

10. El elemento municipal **PR7** encontró a **V** desorientada caminando sobre la calle. **V** informó a **PR7** que su novio se había quedado con sus cosas, pidiendo la llevaran a su casa sin recordar, a decir del elemento, dónde era, por lo que **PR7**

---

[13] Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas. publicado en el DOF el 06 de Octubre de 2020, párrafo 81 del Título Ejes Rectores Operativos.

[14] Breviario del desarrollo normativo sobre la Violencia Digital en México, INFOEM, 20 de enero de 2021.Disponible en: www.infoem.org.mx/doc/micrositios/202108_violenciadigital/1.%20Informe%20normativo%20de%20la%20violencia%20digital.pdf

reportó los hechos al comandante **PR6** quien a su vez solicitó el apoyo al entonces GEAVFyG del Municipio de Toluca.

11. Al lugar también llegaron los elementos **PR8**, y **PR9** y posteriormente el Comandante y Jefe de Turno **PR6**, quien entrevistó a **V**, quienes permanecieron en el lugar hasta que llegaron los elementos pertenecientes al Grupo Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca.

Dichos elementos fueron coincidentes en afirmar que **V** usaba una falda, un top y unas botas, que **no tenía lesiones**, lo que se confirma con las fotografías que aportó uno de ellos en uno de sus informes al momento en que la encontraron.

12. Al lugar se presentaron los elementos **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** adscritos al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca, quienes entrevistaron a **V**, la subieron a su unidad y la trasladaron a su domicilio ubicado en las inmediaciones del municipio de Toluca, Estado México. A decir de los citados en primer término, al llegar al domicilio estuvieron tocando; sin embargo, nadie abrió el zaguán razón por la cual, según afirmación de los servidores públicos en cita, la trasladaron a otro domicilio proporcionado por ella, presuntamente, de un amigo. Lugar en el que dijeron no conocer a **V** razón lo la cual se trasladaron a las oficinas de la COBUPEM ubicadas en paseo Matlazincas No. 660 Colonia La Teresona, Toluca, Estado de México.

13. En esta línea, de lo narrado por **V, PR1, PR2, PR3 y PR4,** la primera de las indicadas bajó de la unidad y comenzó a deambular por el edificio tratando de escapar hasta que fue localizada durmiendo sobre un escritorio en la oficina de la Subdirección de Despliegue y Localización; momento en el que elementos de la COBUPEM se percataron que **tenía golpes en la cara, la rodilla que estaba**

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

lastimada y sangrando. Minutos después los elementos del GEAVFyG la subieron a la patrulla y salieron de las instalaciones.

14. En su declaración **SPR1, SPR2** y **SPR3** manifestaron que al llegar nuevamente al domicilio de **V** una vecina abrió el zaguán a las 4:15 horas entrando **V** a su casa, retirándose del lugar a las 4:30 de la madrugada; sin embargo, en posterior entrevista realizada a la misma vecina ésta manifestó no tener conocimiento de los hechos.

15. De los videos proporcionados por los vecinos se puede advertir que a las 5:27 horas llegó la patrulla al domicilio de **V** y minutos después llegó una ambulancia de la Cruz Roja.

16. Lo anterior, se corrobora con la declaración de los paramédicos de la Cruz Roja que brindaron atención médica a la agraviada el día de los hechos [...] quienes fueron coincidentes en manifestar que **V** fue valorada al interior de la patrulla presentando [redacted], así mismo estos hechos se robustecen con el formato de registro de atención pre-hospitalaria en el que se lee que **V** refirió agresión por terceros.

17. Adicionalmente en autos se cuenta con el certificado Psicofísico y Lesiones de fecha **veintisiete de septiembre de dos mil veinte** del que se concluyó que, se trataba de una femenina, consiente, con huellas de [redacted] al exterior y la clasificación provisional de las lesiones eran: a) que no ponían en [redacted][15]

[15] Evidencia R, Folio del 479 al 481

18. Es importante señalar que los elementos del GEAVFyG **tomaron fotografías y video de V en la que se aprecia lesionada. Dichas fotos y video fueron difundidos en la red social Facebook** –desconociéndose quien realizó tal acción-, en donde se aprecia a la agraviada vistiendo botas, falda y un top, aparentemente sin manchas hemáticas[16], interactuando con un policía; otra más, donde se advierte a **V** con manchas hemáticas en la cara, nariz y boca; al parecer cubierta por una especie de abrigo o manta y dicha persona se encuentra sentada al interior de una patrulla siendo atendida por personal de la Cruz Roja, así como una fotografía más en la que se le aprecia caminando descalza, cubierta por una manta acompañada de una oficial de seguridad.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

De acuerdo al contexto se advierten dos momentos:

19. Primer momento: En el que siendo aproximadamente la 01:00 am del **veintisiete de septiembre de dos mil veinte**, policías del Ayuntamiento de Toluca atendieron una llamada de auxilio con relación a una mujer que deambulaba desorientada y sola por la calle. Los elementos que acudieron a atender esta llamada de auxilio fueron coincidentes en afirmar que **V** usaba una falda, un top y unas botas y que no tenía lesiones.[17]

20. PR7 reportó los hechos al comandante **PR6** quien a su vez solicitó el apoyo del GEAVFyG del Municipio de Toluca. Este primer grupo de policías permaneció en el lugar hasta que llegaron los elementos pertenecientes al Grupo Especializado en cita.

[16] La descripción de la vestimenta que portaba V se realiza con el único fin de establecer la correspondencia de la persona la que aparece en las fotografías y video que fueron subidos a la página electrónica QUE NOTICIÓN en la plataforma digital Facebook.

[17] Circunstancia que se puede confirma con las fotografías que aportó uno de los elementos en uno de sus informes con relación al momento en que encontraron a V.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

21. Segundo momento. A partir de que los elementos **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** adscritos al GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca, se presentaron al lugar, entrevistaron a **V**, la subieron a su unidad y presuntamente la trasladaron tanto a su domicilio como al de un amigo; sin embargo, al no encontrar respuesta favorable decidieron trasladarla a las oficinas de la COBUPEM ubicadas en paseo Matlazincas No. 660 Colonia La Teresona, Toluca, Estado de México.

22. En las indicadas circunstancias, el **uno de octubre de dos mil veinte** esta defensoría de habitantes **recibió** vía telefónica **la queja** de **Q1**, por lo acontecido a **V**, en la que expresó literalmente lo siguiente:[18]

> […]El día veintiséis de septiembre de dos mil veinte, aproximadamente a las veintitrés horas con cincuenta minutos […] **V** se encontraba afuera de su domicilio […] cuando cuatro elementos adscritos al Grupo Especializado en la Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca […] **la detuvieron con uso excesivo de la fuerza pública, causándole lesiones en diversas partes del cuerpo**, posteriormente la subieron a una patulla(sic) donde fue agredida físicamente hasta perder el conocimiento, momentos más tarde, despertó en las oficinas que ocupaba la Fiscalía Antisecuestros de Toluca […] cabe mencionar que mi familiar nuevamente perdió el conocimiento hasta las seis horas del día veintisiete de septiembre del año en curso, cuando despertó afuera de su domicilio mientras recibía el apoyo de la ambulancia […] **Hago de su conocimiento que presenta** [redacted] **además severas** [redacted] […] [lo resaltado no es de origen]

23. Así mismo, el **veinte de octubre de dos mil veinte**, se hizo constar la comparecencia de **Q2** ante este Organismo Constitucional Autónomo en representación de **V**, quien informó al personal que:

[18] Evidencia que se localiza en la foja 2 del presente documento.

"[...] se subieron fotos y un video de **V** [...] **que se ve que es grabado por un elemento policiaco del sexo femenino y uno del sexo masculino** aproximadamente a las seis horas del día 27 de septiembre del año en curso, sin su consentimiento en donde la exhiben y se puede apreciar las [redacted] Dicho video lo subieron a redes sociales en la página QUE NOTICIÓN, por lo que solicito que se investigue al servidor público que grabó a **V** con abuso de su encargo lo proporcionó a esa página de noticias en redes sociales [...]"[19] [lo subrayado y resaltado no es de origen]

III. EVIDENCIAS

24. Dentro del expediente de queja, se cuenta con los siguientes indicios:

A. Oficio 400C147300/04/2020 de fecha cinco de octubre de dos mil veinte, la Visitaduría General de Atención Especializada solicitó al Presidente Municipal de Toluca el informe de ley, e indicara, en su caso, el nombre de las personas servidoras públicas, adscritas al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca, así como el parte de novedades que se hubiere generado con motivo de los hechos motivo de queja.[20]

A.1 Oficio 200A00000/1459/2020 del doce de octubre de dos mil veinte, signado por la Defensora Municipal de Derechos Humanos de Toluca, Estado de México, por el cual dio respuesta a la solicitud y proporcionó la documental siguiente:[21]

A.1.1 Oficio 20517000/2230/2020 de ocho de octubre de dos mil veinte, mediante el cual la Directora Jurídica de la Dirección General de Seguridad Pública, envío la documental a fin de que se tuviera por rendido el

[19] Acta circunstanciada que se encuentra en la foja 74 a 75.
[20] Consultable a fojas 8 y 9
[21] Oficio que se encuentra en la foja 20 del expediente de mérito.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

informe solicitado en términos de los documentos anexos de los que se desprende en esencia que la autoridad negó la existencia de los hechos respecto a la Dirección General de Seguridad Pública argumentando que se pidió apoyo al GEAVFyG.[22]

B. Oficio 400C147300/06/2020 del cinco de octubre de dos mil veinte, la Visitaduría General de Atención Especializada solicitó al Fiscal General de Justicia del Estado de México el informe de ley, además, en vía de colaboración, le solicitó informar si existía alguna carpeta de investigación relacionada con **V**, e indicará, en su caso, el delito por el cual se le investigaba, el estado procesal y la calidad que guardaba la agraviada en dicha carpeta.[23]

B.1 Oficio 400LJ0100/3110/2020-TOL del trece de octubre de dos mil veinte, signado por la Agente del Ministerio Público comisionada a la Unidad de Derechos Humanos en Toluca,[24] por el cual dio respuesta a la solicitud y proporcionó la documental siguiente:

B.1.1 Oficio 400LIIA00/750/2020 de siete de octubre de dos mil veinte, mediante el cual el Fiscal Especial de Secuestro del Valle de Toluca y la Directora General de Información, Planeación, Programación y Evaluación ambos de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, enviaron la información solicitada por este Órgano Protector de Derechos Humanos.[25]

C. Acta circunstanciada de veinte de octubre de dos mil veinte, que registra la comparecencia de **Q2** ante esta Casa de la Dignidad y las libertades en

[22] Documento que se encuentra en la foja 21.
[23] Documento que se encuentra en fojas 6 y 7.
[24] Consultable a foja 17
[25] Consultable a foja 18

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

representación de **V**, quien informó al personal de este Organismo Constitucional Autónomo que:

> "[…] Se subieron fotos y un video de **V** […] **que se ve que es grabado por un elemento policiaco del sexo femenino y uno del sexo masculino** aproximadamente a las seis horas del día 27 de septiembre del año en curso, sin su consentimiento en donde la exhiben y se puede apreciar las [redacted] Dicho video lo subieron a redes sociales en la página QUE NOTICION, por lo que solicito que se investigue al servidor público que grabó a mi hija sin su consentimiento y que con abuso de su encargo lo proporcionó a esa página de noticias en redes sociales […]"[26] [lo subrayado y resaltado no es de origen]

D. Acta circunstanciada de data diecinueve de noviembre de dos mil veinte, en la que consta la comparecencia ante este Organismo Constitucional Autónomo de **SPR1**, policía adscrita al Grupo Especializado para la atención a la Violencia Familiar y de Género de la Dirección General de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

> […] llegamos a la 01:52 horas al lugar, hicimos contacto con **PR6** y estaba la persona del sexo femenino, no estaba en bikini sino que traía una ombliguera, y una minifalda y botas, ella se quería ir con **PR6** […] le dijo que no era posible y por ello y había llamado al grupo de género, ella estaba en estado de [redacted] no se podía sostener[27] y se quería ir con los compañeros que habían llegado a su auxilio por una persona a piso […] le preguntamos si tenía algún teléfono y decía que **PR6** lo tenía, sin embargo, **PR6** no tenía nada pues decía que así la había encontrado, **ella no tenía lesiones en ese momento** […] le preguntamos si había sido víctima de algún delito y nos dijo que no, y la llevamos a su domicilio, **PR6** nos la entregó y la llevamos en nuestra unidad al domicilio […] ella decía que la dejáramos ahí, pero en ese estado **no la quisimos dejar**

[26] Acta circunstanciada que se encuentra en la foja 74 a 75.
[27] Llama la atención esta manifestación porque fue hecha por un elemento de la policía especializada en atención a la violencia familiar y de género del ayuntamiento de Toluca, expresión que bien puede constituir un acto de violencia de género hacia la mujer a partir de estereotipos porque no contaba con algún elemento que le permitiera sustentar su afirmación.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

afuera de su casa, ella después se quería brincar a su casa por un zaguán [...] **después le dijimos que no la podíamos dejar ahí porque era nuestra responsabilidad si le pasaba algo** [...] avanzamos a nuestro módulo para saber si había algo en nuestra base de datos [...] **iba en calidad de víctima, nunca como detenida** el módulo está en el Centro de Justicia para las Mujeres [Lo subrayado y resaltado es propio] [...]

A preguntas expresas formuladas por el personal actuante, **SPR1** indicó:

[...]
2. ¿Durante el acompañamiento que se hizo a V, en algún momento se le colocaron esposas?
Respuesta: No

3. ¿Durante el acompañamiento que se hizo a V, en algún momento ella entró a algún edificio público? En caso de ser afirmativo especifique a cuál.
Respuesta: En ningún momento

4. Pongo a la vista fotografías que fueron posteriormente publicadas en Facebook en la cuenta "Que notición", preguntándole que elemento fue quien las tomo.
Respuesta: fue **SPR2**. Ya que siempre se toma evidencia de los reportes que atendemos y se comparten al grupo de WhatsApp de Género y el encargado lo sube a otro grupo que es el "Jefes".

[...]

6. ¿Conoce los protocolos de actuación que debe de llevar a cabo ante los hechos de la queja que nos ocupa?
Respuesta: Protocolo de atención a Víctimas. [28]

E. Acta circunstanciada del **diecinueve de noviembre de dos mil veinte**, que hace constar ante este Organismo Constitucional Autónomo la comparecencia

[28] Acta ubicada en fojas 113 a 116 del expediente.

de **SPR2**, policía adscrita al Grupo Especializado para la atención a la Violencia Familiar y de Género de la Dirección General de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

> [...] nos presenta a la **V** [...] la entrevistamos y nos manifestó que no había sido víctima de ningún delito, solicitó que la lleváramos a su domicilio [...] nos percatamos que tenía aliento alcohólico, en estado de [redacted] [...] [...]ella decía que ahí la dejáramos, **pero por cómo estaba no era pertinente pues estaba vulnerable**, ella quería saltarse el portón [...] al no darnos más datos fuimos a nuestra base, me quede en la unidad a resguardarla con mi compañera **SPR1**, **SPR3** subió a la base a buscar datos, tardó como 10 minutos y bajo y nos dijo que no había nada [...] [Resaltado propio] [...]
>
> [...]
> Así mismo, a preguntas directas formuladas por personal de actuaciones manifestó:
>
> **2. ¿Durante el acompañamiento que se hizo a V, en algún momento se le colocaron esposas?**
> **Respuesta:** No
>
> **3. ¿Durante el acompañamiento que se hizo a V, en algún momento ella entró a algún edificio público? En caso de ser afirmativo especifique a cuál.**
> **Respuesta:** No
>
> **4. Pongo a la vista fotografías que fueron posteriormente publicadas en Facebook en la cuenta "Que notición", preguntándole que elemento fue quien las tomo.**
> **Respuesta:** Nosotros tomamos ediciones para soportar nuestro actuar, únicamente son de uso laboral, se suben a un chat privado en donde solo tienen acceso nuestros jefes y nada más. Algunas fotografías las tome **Yo**, y otras **SPR3** y **SPR1**. [Lo resaltado es propio]

6. ¿Conoce los protocolos de actuación que debe de llevar a cabo ante los hechos de la queja que nos ocupa?
Respuesta: Protocolo de Atención a Violencia Familiar y Género. Ley General para las Mujeres a una vida libre de Violencia, la constitución, el bando municipal, Código Penal de Procedimientos Penales.[29]

F. Acta circunstanciada del diecinueve de noviembre de dos mil veinte, en la que se hizo contar ante esta Casas de la Dignidad y las libertades, la comparecencia de **SPR3**, policía adscrita al Grupo Especializado para la atención a la Violencia Familiar y de Género de la Dirección General de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

> […] se encontraba en [redacted][30], y vestía con un top, una falda y unas botas […] quería brincarse la barda y no se le permitió […] nos retiramos a nuestra base en paseo Matlazincas, yo iba manejando, me estaciono, y me bajo para checar en la base de datos si había algún dato que nos pudiera ayudar, en la unidad se quedan con **V** resguardándolas, bajo y les digo que no había ningún reporte […] **en ese lapso al estar desprotegida la resguardan en la unidad** […] llegados a las 05:55 al lugar el mismo en donde dejamos a **V**, **ella estaba lastimada**, estaba sin botas, desconociendo lo que pasó […] en ese lapso al estar desprotegida la resguardan en la unidad, llega el servicio médico, la revisan[…] pide hablar con su pareja sentimental, le llamamos y llega 06:45, **le explicamos cómo no la reportaron y que hable con la paramédico, le informan no lesiones graves y que no está en riesgo, se llena bitácora y el paramédico le pregunta al novio si desea trasladarla al médico negándose y firmando la bitácora** […] [lo resaltado es propio] […]
>
> **2. ¿Durante el acompañamiento que se hizo a V, en algún momento se le colocaron esposas?**

[29] Oficio e informe que se encuentran en las fojas 117 a 119.
[30] Al igual que la nota a pie de página número 23, la presente también fue hecha por un elemento de la policía especializada en atención a la violencia familiar y de género del ayuntamiento de Toluca, expresión que también puede considerarse un acto de violencia de género hacia la mujer a partir de estereotipos ya que dicha persona servidora pública no contaba con elementos que le permitieran afirmar que V se encontraba en el estado que refiere.

Respuesta: No, si portamos candado que nos dota el municipio, pero solo se utilizan cuando es la detención en flagrancia.

3. ¿Durante el acompañamiento que se hizo a V, en algún momento ella entró a algún edificio público? En caso de ser afirmativo especifique a cuál.
Respuesta: No a ninguno, todo el tiempo estuvo en la unidad.

4. Pongo a la vista fotografías que fueron posteriormente publicadas en Facebook en la cuenta "Que notición", preguntándole que elemento fue quien las tomo.
Respuesta: Hay un chat en el grupo y es parte de nuestra actuación, es evidencia fotográfica y se envían únicamente al grupo donde están varios jefes de Zona. Yo estaba en la Seguridad perimetral no tome ninguna fotografía solo mande la ubicación.

[...]

6. ¿Conoce los protocolos de actuación que debe de llevar a cabo ante los hechos de la queja que nos ocupa?
Respuesta: Código Nacional de Procedimientos Penales y el de Atención a Víctimas y Protocolo Alba ya que también somos de búsqueda.[31]

G. Acta circunstanciada del veintiséis de enero de dos mil veintiuno, en la que se hizo constar la visita de personal de esta Defensoría de Habitantes al inmueble que ocupa el Grupo de Género de Seguridad Pública del Municipio de Toluca, diligencia que fue atendida por la Comandante de Grupo Especializado de Atención a Violencia Familiar y de Género, quien con relación a los hechos motivo de queja manifestó:

[...] ¿Los elementos policiacos cuentan con toletes, esposas o armas de fuego?

[31] Documental de la foja 120 a 122.

Respuesta: [...]**Sí**, no todos ya que no alcanza para todos, **pero si se usan esposas, toletes** y armas de fuego [Lo resaltado es propio] [...]

[...] **¿En este lugar aseguran o retienen a personas?**
Respuesta: [...] **No, este espacio es todo con el que contamos y solo es para laborar, por lo que no ingresan personas ajenas** [Lo resaltado es propio] [...][32]

H. Acta circunstanciada de fecha tres de febrero de dos mil veintiuno, que constata la comparecencia efectuada a **V** ante esta Comisión, quien con relación a los hechos motivo de queja expuso:

[...] Al revisar las constancias del expediente, en particular la visita que se realizó el 26 de enero de dos mil veintiuno, al observar las fotografías, reconozco plenamente como el lugar a donde me llevaron los policías, entré en la patrulla por el acceso al estacionamiento, se bajan todos los elementos dejándome sola del lado trasero del conductor, los escucho hablar, y yo intento sacar un papel de la guantera, buscando algo que me sirviera para saber dónde estaba, y una policía del sexo femenino me descubre diciéndome "aparte de todo ratera" y me jala bajándome de la patrulla, y me recarga en la cajuela de la patrulla recargando mi pecho sobre la patrulla, me jalan por atrás y la misma mujer me jala el brazo hacia atrás y me somete ahí es cuando siento un dolor muy fuerte, fue cuando me fracturaron mi mano, y me esposa, me golpearon en mi estómago muy fuerte, pero no supe con qué, y me suben a la patrulla, me quede y perdí el conocimiento, despierto con mucho dolor en mi mano y siento sangre en mi boca, nunca vi la gravedad de los golpes hasta que estuve en la ambulancia, en ese momento que desperté en la patrulla sentí más intenso el dolor, no recuerdo como me causaron los demás golpes, me salgo de la patrulla quitándome las esposas solo de un lado de la mano y me paso para enfrente del lado del piloto, y me agacho para que no me vieran me agaché por toda la orilla de las oficinas hasta llegar a las escaleras y baje vi que no estaba abierto pero me asomé por la ventana y vi carros pasar, la puerta estaba cerrada y subí de nuevo había una puerta pero estaba cerrada, seguí subiendo y volví a bajar la rampa

[32] Consultable a fojas de la 211 a la 218

> del estacionamiento, la puerta estaba cerrada también y volví a subir seguí caminando por la orilla y entre a unas oficinas, subí las escaleras, no recuerdo que había en el primer piso, recuerdo subir al segundo piso y ver escritorios separados, y no había nadie, por lo que volví a bajar me sentía mal y me senté en un cubículo, los elementos de policía me encontraron y les pedí que ya me dejaran ir, me sacaron y no recuerdo más, hasta que estaba sentada nuevamente en su oficina en una mesa grande y cuando les doy mi número celular ya que lo había dejado en el carro de mi pareja, **no recuerdo cuando me suben a la patrulla solo recuerdo cuando estaba ya afuera de mi privada de mi domicilio, me atiende un paramédico** [...][33] [lo resaltado no es de origen]

I. Oficio 200A00000/136/2021, de diez de febrero de dos mil veintiuno, signado por el Encargado del Despacho de la Defensoría Municipal de Toluca, quien da respuesta a lo solicitado por esta Defensoría de Habitantes anexando el oficio 205011000/3597/2020, signado por el Director Operativo de Seguridad Pública del Municipio de Toluca quién, con relación al caso concreto, refirió que el Grupo Especializado de Atención de la Violencia Familiar y de Género atendió un:

> [...] **AUXILIO**: 01:40 horas, la tripulación de la Unidad DGSP – 148 del Grupo Especial de Atención de la Violencia Familiar y de género, se le solicita apoyo telefónico por lo que se avanza [...] en el lugar se hizo contacto con el supervisor de zona sur [...] a cargo de las unidades DGSP 239, 242, 256 y 251, quienes presentaron a una femenina [...] misma que se encuentra en aparente estado de [redacted] casi desnuda se encuentra desorientada, no hay coherencia en sus respuestas a nuestras preguntas [...] refirió haber estado con su novio con quien estuvo tomado con el cual ya no desea regresar, así mismo comenta vivir en [...] lugar al que nos dirigimos, en el lugar no hay respuesta y nadie atiende a nuestros llamados, posteriormente solicita apoyo para avanzar [...] en el lugar no la conocen, por lo que se avanza al módulo COBUPEM [...] con la intención de revisar en base de posible atención anteriormente, en proceso [...][34]

[33] Documental anexa en las fojas 219 y 220.
[34] Anexo que se localiza de la foja número 146 a la 205.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

J. Acta circunstanciada del nueve de marzo de dos mil veintiuno, en la que se hizo constar la comparecencia ante esta Casa de la Dignidad y las libertades de **PR1**, Guardia C adscrito al Cuerpo de Guardias de Seguridad Industrial, Bancaria y Comercial del Valle de Toluca, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

> [...] el día de los hechos 27 de septiembre de 2020 me encontraba laborando en la caseta ubicada en COBUPEM [...] siendo las 5:26 horas de la madrugada [...] recibí una llamada [...] diciéndome que había una persona del sexo femenino tratando de abrir las oficinas, a lo que nos comenta que, si nosotros dejamos pasar a alguien a la oficina, comentándole que no que en ningún momento paso nadie por la entrada principal [...] mi compañero [...] hizo un rondín por todo el edificio, percatándose que en el segundo piso se encontraba abierta la puerta principal, no encontrando nada, se dirigió al tercer piso al área de gestión y vinculación donde permanecían las licenciadas de veinticuatro horas que eran dos por turno [...] en el segundo piso en la oficina de la Subdirección de Despliegue y Localización la oficina permanecía abierta al recibir el turno nosotros, **sacan a la persona del sexo femenino y el compañero se percata que tiene** [redacted] me dijo que iba vestida de café, la sacan del edificio y la resguardan en una patrulla, a los minutos me dicen que abra la puerta vehicular, y se la llevaron en la patrulla con número 307 [...] **Días después vi la nota en Facebook y supe que la persona del edificio era V** [lo resaltado es propio]
>
> [...]
>
> **2. ¿En algún momento usted observó que algún elemento o persona agrediera físicamente a V?**
> **Respuesta:** Un elemento le comentó a un compañero que ellos la tenían en resguardo en una patrulla y que no vieron cuando se les escapó [...]
>
> **4. ¿Cómo fue que ingreso a las instalaciones V?**
> **Respuesta:** No supimos, ya que teníamos indicaciones que cuando los elementos municipales llevarán personas ajenas tenían que bajarlas y

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

registrarlas y poder ingresar a la caseta de ellos, situación que no pasó ya que casi nunca lo hacían. Cuando lo llegaban a hacer yo avisaba a nuestro jefe directo de administración para que nos autorizara o no pasarla. En este caso no nos percatamos desde que entraron. [35]

K. Acta circunstanciada del nueve de marzo de dos mil veintiuno, que constata la comparecencia ante esta Comisión de Derechos Humanos de **PR2**, Guardia C adscrito al Cuerpo de Guardias de Seguridad Industrial, Bancaria y Comercial del Valle de Toluca, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

> [...] a las 5:26 horas del día 27 de septiembre de dos mil veinte cuando mi compañero [...] recibió una llamada [...] indicándonos que estaba una persona tratando de abrir las oficinas y que si nosotros habíamos dejado pasar a esa persona desde la entrada principal a esas horas, comentándole que no, por lo que yo subí a hacer recorrido, y llegue al área del estacionamiento, me percato que van bajando compañeros de la policía municipal de una Unidad, ellos me preguntaron que qué era lo que estaba pasando en ese momento, ya que por lo regular nosotros no subimos, y les comenté que me habían reportado que estaba una persona dentro del edificio, por lo que subo a hacer mi recorrido, llegando al área de dirección general encuentro la puerta abierta y reviso todas las áreas de la Dirección General de COBUPEM, no encontrando absolutamente nada, subo al tercer piso al área de gestión y vinculación a donde permanecían las licenciadas que cubrían la guardia de 24 horas [...] comentándome de lo sucedido, que había una persona en esa área tratando de abrir las demás oficinas por lo que procedo a pedir ayuda a la policía municipal para realizar el recorrido completo del edificio, encontrando a la persona de sexo femenino en el área de despliegue y localización, que se encontraba abierta al recibir el servicio, **en ese momento la policía municipal saca a la persona** [redacted] **indicando que ellos la tenían a resguardo** [...]

2. Describa físicamente como encontró a V el día de los hechos.

[35] Consultable a fojas de la 232 a la 234

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

Respuesta: Sentada en un escritorio durmiendo, al levantarla la vi toda [redacted] traía una falda negra y una gabardina color beige y su camisita, no traía zapatos, iba descalza, a simple vista la vi como [redacted] Yo nunca la toque, los elementos municipales fueron quienes la levantaron y la sacaron, entre elementos hombres y mujeres eran como cuatro elementos.

3. ¿En algún momento usted observó que algún elemento o persona agrediera físicamente a V?
Respuesta: No.

4. ¿Usted observó si V llevaba puestas esposas al encontrarla?
Respuesta: No tenía nada.

5. ¿Cómo fue que ingreso a las instalaciones V?
Respuesta: Los elementos **no siguieron el protocolo establecido de que cuando llegaran en su patrulla e ingresaran con alguna persona, tenía que informarnos, registrarla y mandarnos foto de la persona**, sin embargo, entraban y salían sin atender el protocolo por lo que no me di cuenta cuando entró **V**.[36] [lo resaltado es propio]

L. Acta circunstanciada del veintidós de abril de dos mil veintiuno, en la que consta la comparecencia ante esta defensoría de habitantes de **PR3**, Jefa de Proyecto de la Comisión de Búsqueda de Personas del Estado de México, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

[...] ese día de los hechos yo laboré [...] durante el día las actividades fueron normales pero a las cuatro o cinco de la mañana aproximadamente escuchamos ruidos, la mayoría salen a más tardar a las once y a esa hora ya no hay nadie y solo se apagan las luces de mi oficina y ambas escuchamos ruidos pero nadie nos avisó que alguien había ingresado, escuchamos ruidos de que alguien intentaba abrir, nos asustamos y nos pusimos atrás de la puerta y se seguían escuchando los ruidos, en ese momento le hablé al oficial que está en la entrada [...]

[36] Anexo a foja 235 a 239.

preguntamos que si había entrado alguien diciendo que no, por lo que pedimos que acudieran a nuestro apoyo, al asomarme por la ventana de cristal pude ver a una persona caminando del sexo femenino, nosotras nos quedamos agachadas escondidas por el miedo, le confirmé al policía que si había alguien en el edificio, cuando subió el oficial toco la puerta, le dijimos que había pasado él me dijo pues vamos a revisar, verificaron puertas y no había nadie, me dijo que buscarían y nosotras nos volvimos a encerrar, el policía se fue a buscarla, subieron los de la Célula de los oficiales de género [...] nos preguntaron qué había pasado, **ellos dijeron que se les había escapado pero que estaba en resguardo pero no la encontraban**, por lo que fueron a buscarla y después de treinta o veinte minutos el policía nos dijo que la habían encontrado en una oficina encerrada, una de las de género se metió y la sacó y dijeron que ya la iban a llevar con sus familiares [...] [lo resaltado es propio]

[...]

2. ¿Cuándo observó a V en qué condiciones físicas se encontraba?
Respuesta: No le vi el rostro porque tenía el cabello despeinado hacia adelante, se percibía desorientada y gritando [...][37]

M. Acta circunstanciada del veintidós de abril de dos mil veintiuno, que constata la comparecencia ante este órgano constitucional autónomo de **PR4**, Jefa de Proyecto de la Comisión de Búsqueda de Personas del Estado de México, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

[...] como a las cuatro o cinco de la mañana escuchamos ruidos lo que no es normal y nos dio miedo, apagamos la luz, cerramos la puerta y llamamos a los oficiales de seguridad que están en la entrada, escuchamos como si alguien se quejara, escuchamos los movimientos de que alguien intentaba abrir la puerta, nos asomamos por la ventana, y vi a una mujer de cabello largo, ella siguió caminando, después llegó el oficial y le explicamos lo que había pasado, minutos después llegaron otros **elementos de la policía de género nos preguntaron si habíamos hablado con ella o si la habíamos visto a donde se había ido**, y fueron

[37] Acta circunstanciada a fojas 269 a 270.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

a dar un rondín por todo el edificio, después de un rato el oficial de seguridad mencionó que ya la habían encontrado y que estaba dentro de una oficina y ya se la habían llevado para entregarla a sus familiares [lo resaltado es propio] [...]

3. ¿Observó si V llevaba esposas?
Respuesta: No pude observar.[38]

N. Acta circunstanciada del veintisiete de mayo de dos mil veintiuno, que constata la comparecencia ante esta Comisión de **PR5**, asociada 87066 del Consejo Nacional de Directores de la Cruz Roja Mexicana, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

[...] Ese día recibimos un llamado para atender a una persona que se encontraba con lesiones [...] **la encontramos arriba de la patrulla**, me acerqué a valorar y revisar a la chica, tenía una [redacted], le coloque una gaza, y la seguí revisando, ella sujetaba su mano y al quererla revisar me dijo que le dolía mucho, le comencé (sic) los signos vitales y el resto del cuerpo, los únicos hallazgos que encontramos fueron los de la [redacted] de la [redacted] mucho, de signos vitales no encontré alteración estaban en signos normales, **y le ofrecí el traslado, preguntándole si tenía servicio médico o que nos dijera a que hospital quería ser trasladada, a lo cual ella se negó**, dijo que quería esperar a su pareja, el cual llegó cuando nosotros ya nos estábamos retirando [...] le explicamos que necesitaba valoración radiográfica y él dijo que se hacía cargo, firmando el documento Formato de Registro de Atención Hospitalaria, en donde se le daban las indicaciones y ofreció el traslado, decidiendo ellos quedarse en el lugar [...] [lo resaltado es propio] [...]

[...]

2. ¿Durante la atención médica que se le brindó a V, observó si traía esposas?
Respuesta: No

[38] Documental a fojas 271 a 272.

3. ¿Durante la atención médica que se le brindó a V, ella manifestó cómo fue que tenía dichas lesiones?
Respuesta: refirió que se había caído.[39]

O. Acta circunstanciada del veintidós de junio de dos mil veintiuno, en la que se hizo constar la comparecencia ante esta defensoría de habitantes de **PR6**, policía adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Toluca, quien con relación a su intervención en los hechos motivo de queja expuso:

> [...] recibí un llamado de vía central de radio, donde me decían que se encontraba una persona [...] tirada en la vía pública, siendo las (sic) una horas (sic) con quince minutos aproximadamente del veintisiete de septiembre de dos mil veinte, por lo que de inmediato canalicé a las unidades [...] llegaron primero tres unidades [...] quienes al llegar [...] se percatan de una [redacted] siendo las (sic) una horas (sic) con veinticinco minutos aproximadamente llegamos [...] observo a una persona con vestimenta casi semidesnuda, una minifalda, un top y botas cafés o negras largas, que en un domicilio [...] indicando que vivía su novio [...] **por la manera en que se encontraba y al ser del género femenino, es vulnerable por lo que la canalizo al Grupo de Género, para que arribaran compañeras del género femenino ya que dicho grupo está especializado en este tipo de casos** arribando **SPR1**, haciéndose cargo de la fémina haciendo la entrega de ella y subiéndola a su unidad [...] **Así mismo al entregarle la femenina a SPR1 la fémina no presentaba lesiones visibles únicamente en una de las rodillas tenía, así como un raspón pequeño como si se hubiera caído, por lo que desconozco a partir de esas horas a donde se trasladaron o que hicieron con la fémina,** retirándonos del lugar [lo subrayado y resaltado es propio] [...]
>
> **3. Durante el acompañamiento, ¿Qué se hizo a V al momento de llegar con ella?**
> **Respuesta:** No, de nuestra parte no, cuando llegaron los de género solo vi que le pusieron como una cobija en la espalda. [...]

[39] Documental anexas a fojas 368 y 369.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

6.- ¿Conoce los protocolos de actuación que debe de llevar a cabo ante los hechos de la queja que nos ocupa?
Respuesta: si, valorar la situación, en este caso como era una persona vulnerable y en estado de ebriedad se canaliza al grupo especializado en atender a este tipo de personas.[40]

P. Acta circunstanciada del veintiocho de junio de dos mil veintidós, de la que se desprende la visita de personal de esta Defensoría de Habitantes a la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, y previa identificación se solicitó la carpeta de investigación con número único [redacted] de la cual previa autorización se tomaron placas fotográficas del **Dictamen en Mecánica de Hechos de fecha dieciséis de enero de dos mil veinte**, que llegó a la siguiente conclusión:

[…] **MÉCANICA DE HECHOS:** POR EL TIPO Y CARACTERÍSTICAS DE LAS LESIONES QUE PRESENTO LA VÍCTIMA DE NOMBRE **V**, COMO SON: [redacted] CORRESPONDEN A LA PRODUCIDAS MEDIANTE UN MECANISMO DE CONTUSIÓN, PROVOCADAS POR UN OBJETO DURO CON BORDES ROMOS, SIN FILO NI PUNTA, COMO (PUÑO, MANOS PIES O SIMILAR), AL INCIDIR CON FUERZA A LA REGIÓN AFECTADA, CON RELACIÓN A LAS EXCORIACIONES POR FRICCIÓN DEBIDO A SUS CARACTERÍSTICAS CORRESPONDEN A LAS PRODUCIDAS MEDIANTE UN MECANISMO DE FRICCIÓN, PRODUCIDAS POR UN OBJETO DE FORMA ROMA O SUPERFICIE DE CONSISTENCIA DURA, ÁSPERA Y RUGOSA (PISO, PARED O SIMILAR) CONTRA LA ZONA ANATÓMICA ASÍ MISMO LAS [redacted] DEBIDO A SUS CARACTERÍSTICAS CORRESPONDEN A LAS PRODUCIDAS MEDIANTE UN MECANISMOS DE FRICCIÓN Y PRESIÓN, PRODUCIDAS POR UN OBJETO DE FORMA ROMA COMO (UÑA O SIMILAR) Y LAS LESIONES COMO [redacted] DE [redacted] SON DE LAS PRODUCIDAS POR UN MECANISMO DE GOLPE DIRECTO A LA REGIÓN ANATÓMICA CON FUERZA Y VELOCIDAD, PROVOCADO POR UN OBJETO DURO CON BORDES ROMOS, SIN FILO NI PUNTA COMO (TUBO, PALO, BAT O SIMILAR), **ESTABLECIENDO QUE DICHAS LESIONES**

[40] Acta anexa en las fojas 388 a 392.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

LE FUERON PROVOCADAS POR SU O SUS AGRESORES Y CONCLUYENDO QUE V. FUE OBJETO DE VIOLENCIA FÍSICA.
[Lo resaltado y subrayado es propio] [...] [41]

Q. Acta circunstanciada del siete de julio de dos mil veintiuno, en la que consta la visita de personal de esta Defensoría de Habitantes a la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, y previa identificación se solicitó la carpeta de investigación con número único [redacted] del cual previa autorización se tomaron placas fotográficas del **Dictamen en Mecánica de Lesiones de fecha cinco de junio de dos mil veintiuno** misma que, en su última conclusión, expresa:

> [...] **NUEVE:** Referente a determinar cuál es la causa de las lesiones, **NO SON MATERIA DE COMPETENCIA para MEDICINA LEGAL**; debido a que se debe realizar una investigación de campo, la cual puede dirigirse al perito en criminalística de campo en cuanto a una mecánica de hechos [Lo resaltado es propio] [...][42]

R. Acta circunstanciada del tres de octubre de dos mil veintidós, en la que se hace constar la visita de personal de este Organismo Protector de Derechos Humanos a la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción de la entidad y, previa identificación, se solicitó la carpeta de investigación con número único [redacted] la cual se ordenó, mediante acuerdo de fecha nueve de abril de dos mil veintiuno, acumular a la carpeta de investigación [redacted] por tratarse de los mismos hechos de la cual, previa autorización, se tomaron placas fotográficas tanto del certificado psicofísico y de lesiones como del certificado médico psicofísico, ginecológico y proctológico, en los que se concluyó que:

[41] Dictamen que se encuentra a fojas 451 a 466.
[42] Informe que se encuentran en las fojas 421 a 444.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

R.1 Certificado psicofísico y lesiones de veintiocho de septiembre de dos mil veinte, cuyas conclusiones por parte del Perito Médico Legista adscrito a la Coordinación de los Servicios Periciales de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México son:

1) **Femenina, con un estado Psicofísico;** [redacted]
2) [redacted]
3) **Clasificación provisional de las** [redacted]
   a) [redacted]
   b) [redacted]
   c) [redacted]
   d) [redacted]

R.2 Por su parte, el certificado médico, psicofísico, lesiones, ginecológico y proctológico de dos de octubre de dos mil veinte, cuyas conclusiones por parte de la Médica Legista adscrita a la Coordinación de Servicios Periciales de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México fueron:

1) **ESTADO PSICOFÍSICO** [redacted]
2) **CLASIFICACIÓN PROVISIONAL DE** [redacted] **RECIENTES AL EXTERIOR: A)** [redacted] **B)** [redacted] **C)** [redacted]
3) **EXAMEN GINECOLÓGICO:** [redacted]
4) **EXAMEN PROCTOLÓGICO.** [redacted][43]

[43] Consultable a fojas de la 479 a la 487

S. Oficio 400C112200A/498/2022, de cuatro de octubre de dos mil veintidós, signado por la Visitadora de Atención y Coordinación Especializada de esta Casa de la Dignidad y Libertades,[44] por el cual proporcionó la documental siguiente:

S.1 Oficio 205014000/5037/2022, de treinta de septiembre de dos mil veintidós, mediante el cual el Director Operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección del Ayuntamiento de Toluca, remitió información relacionada con el Marco Normativo del Grupo Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género de Toluca, en el que solo enuncia la normativa aplicable a los Derechos Humanos, y referente a los Protocolos solo mencionan: Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género, Protocolo del Grupo Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género, Protocolo Alba, Protocolo Amber y Protocolo Homologado de Búsqueda.[45]

T. Oficio número 201010000/0865/2022, emitido el doce de octubre de dos mil veintidós por el Consejero Jurídico del Ayuntamiento de Toluca[46] mediante el cual, en atención a requerimiento formulado por esta Unidad en data once del mes y año en cita, adjuntó los diversos:

T.1 Oficio número 201010000/0855/2022 emitido en fecha once de octubre de dos mil veintidós por el Consejero Jurídico del Ayuntamiento de Toluca del que desprende, en lo que importa, que **no se detectaron los documentos (Protocolo de Actuación policial en materia de Violencia familiar y de Género y Protocolo del Grupo Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género) en los archivos de la Consejería Jurídica.**[47]

[44] Consultable a foja 488
[45] Consultable a fojas de la 493
[46] Consultable a fojas 518
[47] Consultable a fojas 525

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

T.2. Oficio número 205018000/8454/2022, emitido en fecha doce de octubre de dos mil veintidós por el Director Jurídico de la Dirección General de Seguridad y Protección del Ayuntamiento de Toluca,[48] mediante el cual adjuntó:

a) La contestación de la responsable de la Policía de Género y Célula de búsqueda en el que menciona que **no se cuenta con protocolo o lineamiento para el uso de whatssapp o plataforma digital para la utilización de imágenes que sirvan como evidencia del desempeño de su labor.**[49]

b) Impresión del "Protocolo de actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de violencia contra las mujeres del Estado de México", publicado en el periódico Oficial Gaceta de Gobierno en fecha veintidós de abril del año dos mil dieciséis,[50] y

c) Documental, en dos engargolados, relativos a un documento sin título que data del año dos mil doce y contiene I. Diagnóstico; II. Modelo para el Grupo Especializado de Atención a la Violencia Familiar y de Género (GEAVFyG); III. Protocolos; IV Manual de Procedimientos; V. Convocatoria y Selección de Personal Especializado, el cual contiene la leyenda *"La información contenida en este documento se considera privilegiada y confidencial, incluyendo la descripción de metodologías y conceptos derivados de investigaciones exhaustivas y esfuerzos de desarrollo. Su liberación representaría beneficios sustanciales a competidores que ofrezcan*

[48] Consultable a fojas 526
[49] Consultable a fojas 527 y 528
[50] Consultable a fojas de la 531 a la 542

servicios similares, por lo que ***no debe de ser reproducido o transmitido sin autorización previa y por escrito de*** *[nombre de una empresa privada]"*[51]

25. Aunado a los hechos referidos en líneas que anteceden y los indicios descritos previamente, conviene citar enunciativamente el marco jurídico internacional, nacional, estatal y municipal relacionado con el actuar de las unidades especializadas en violencia de género, siendo el siguiente:

A nivel internacional

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre
- Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará)
- Convención sobre los Derechos del Niño

A nivel nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Púbica
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

[51] Consultable a fojas 544 a la 640

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley General de Víctimas
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

A nivel estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Asistencia Social del Estado de México
- Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el Estado de México
- Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México
- Ley de Seguridad del Estado de México
- Ley de Víctimas del Estado de México
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México

Protocolos

- Protocolo de actuación policial con perspectiva de género para casos de violencia contra las mujeres del Estado de México.[52]
- Protocolo homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas.

A nivel municipal

- Bando Municipal de Toluca del año 2020

El cual en su artículo 74, fracción I establecía:

> Artículo 74. Son atribuciones de las autoridades municipales en materia de Seguridad Pública las siguientes:
>
> I. Salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos;"

Por su parte, el artículo 12.11 del Código Reglamentario Municipal de Toluca, establecía obligaciones generales a cargo de las y los miembros del Cuerpo de Seguridad Pública de Toluca cuyo contenido literal señalaba:

> Con el objeto de garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, las y los integrantes de las instituciones de seguridad pública se sujetarán a las siguientes obligaciones:
>
> I. Conducirse con dedicación, disciplina, **apego al orden jurídico y respeto a los derechos humanos** reconocidos en la Constitución

[52] Publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México en fecha 22 de abril de 2016

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales;

...

III. Prestar auxilio a las personas amenazadas por algún peligro o que hayan sido víctimas u ofendidos de algún delito, así como **brindar protección a sus bienes y derechos**. Su actuación será congruente, oportuna y proporcional al hecho;

...

VI. Observar un trato respetuoso con todas las personas, **debiendo abstenerse de todo acto arbitrario y de limitar indebidamente las acciones o manifestaciones** que en ejercicio de sus derechos constitucionales y con carácter pacífico realice la población;

...

VIII. **Abstenerse de** ordenar o **realizar la detención de persona alguna sin cumplir con los requisitos previstos** en los ordenamientos constitucionales y legales aplicables;

IX. **Velar por la vida e integridad física** de las personas detenidas;

...

XXVI. **Abstenerse de realizar conductas que desacrediten su persona o la imagen de la institución**, dentro o fuera del servicio;

26. De lo anterior se desprenden dos cosas; la primera, que la normativa en cita establece un marco de referencia general a cargo de los grupos policiales especializados en violencia de género y, la segunda, que dicho grupo, actualmente Unidad Especializada de Género, **no cuenta con una política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información.**[53] tal y como se verá más adelante.

[53] "Las políticas públicas son el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que, en un momento determinado, los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios" (Tamayo Saenz, 1997). Diplomatura. Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión de Organizaciones Sociales Territoriales. Módulo 4. Políticas públicas y Gestión Compartida. Universidad Nacional de San Martín. Argentina. p. 9. consultable en https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2.4politicas_publicas_y_gestion_compartida.pdf

27. Para evidenciar lo antes expuesto, se procederá al estudio del presente asunto tomando como base los principios constitucionales de **universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad** establecidos en el artículo 1°, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y su correlativo 5, párrafo tercero de la constitución local, a efecto de establecer la vulneración a derechos humanos, así como las acciones transformadoras a seguir, con base en las obligaciones y deberes que la autoridad recomendada debe observar, acorde a los parámetros establecidos en la primera de las indicadas, así como en los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos.

28. En este sentido, el análisis de caso tiene como propósito que la autoridad recomendada visualice la falta o ausencia de una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información** que por su condición sui géneris no se encuentran en algún supuesto para ser presentadas ante el ministerio público, por la comisión de un delito o bien, ante una autoridad administrativa, por la comisión de una falta de tal naturaleza; así como el deber de cuidado que los integrantes del GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca debieron observar en la recopilación, uso y transmisión de imágenes y video de la persona a la que le brindaron auxilio, trastocando con ello los derechos de seguridad jurídica, legalidad y protección de datos personales.

28. Por lo anterior, se procede a desglosar los principios y las características de los derechos humanos en cuestión; así como las obligaciones específicas de cada derecho, mismas que se abordarán en la sección del análisis de evidencias.

IV.1. Universalidad

29. La universalidad, entendida desde una postura abstracta, reconoce que todos los seres humanos gozamos de todos los derechos humanos reconocidos. Si bien, la afirmación anterior es por demás acertada, es imprescindible posicionar este principio a partir del contexto particular de cada persona, al considerar entonces a la universalidad desde un sentido concreto.[54]

30. En este sentido, el principio de universalidad parte de la identificación de **V** como una en mujer que se encontraba extraviada, sola en una calle, a la una de la madrugada del veintisiete de septiembre del año dos mil veinte, en un Municipio que cuenta con dos alertas de género.

31. La primer Alerta de Género para el Estado de México fue declarada en julio de 2015 y contempló once municipios: Chimalhuacán, Chalco, Cuautitlán, Ecatepec, Ixtapaluca, Naucalpan, Nezahualcóyotl, Tlalnepantla, **Toluca**, Tultitlán y Valle de Chalco.

32. La segunda Alerta, enfocada a la desaparición de niñas, adolescentes y mujeres, declarada en octubre de 2019 en siete municipios de la entidad: Chimalhuacán, Cuautitlán, Ecatepec, Ixtapaluca, Nezahualcóyotl, **Toluca** y Valle de Chalco.[55]

33. En este orden de ideas, si bien en un primer momento **SPR1, SPR2 y SPR3**, acertadamente protegieron y resguardaron a **V,** también lo es que lo hicieron de manera insuficiente porque aplicaron de forma deficiente los principios rectores de actuación de los integrantes de los cuerpos de seguridad pública que contempla el Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de

[54] *Cfr.* Daniel, V. y Serrano, S. (2021). *Los Derechos en Acción* (Segunda Edición ed.). Flacso, México, p. 54.
[55] C.fr.: http://alertadegenero.edomex.gob.mx/acerca_alerta

violencia contra las Mujeres del Estado de México[56] particularmente los relativos a: **respeto a los derechos humanos**, **prontitud**, y **confidencialidad**, ya que estando bajo el resguardo de **SPR1, SPR2 y SPR3, V** sufrió lesiones físicas, a más de que se vulneró su derecho a la protección de datos personales que, se deduce, fueron obtenidos con la finalidad exclusiva de brindarle auxilio y en su caso documentar el hallazgo.

34. En esta línea se puede afirmar que **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** tenían, como cualquier policía, la obligación genérica de proteger a **V** en todas sus dimensiones; sin embargo, esta obligación estaba reforzada porque los citados al inicio de este párrafo pertenecían al Grupo Especializado de Atención a la Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca, grupo que tiene como una de sus misiones proteger justamente a las mujeres, lo que les significaba una doble obligación de cuidado lo que, paradójicamente, omitieron llevar a cabo.

35. Se afirma que los elementos municipales del GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca, incumplieron el deber reforzado de cuidado y protección que tenían respecto a **V**, porque, en principio, la persona a que debieron prestar auxilio era una mujer, segundo; porque esta mujer se encontraba extraviada; tercero, porque ellos como autoridad especializada tenían doblemente el deber de velar por la integridad física de **V** y cuarto, porque pese a ser una autoridad especializada después de capturar fotografías y vídeo[57] como evidencia de su función, omitieron proteger los datos personales de **V,** a razón de que dichas fotos y video fueron subidas a una red de mensajería instantánea -whatsapp- y posteriormente a una página electrónica de Facebook -*QUE NOTICION*-.

IV.2. Interdependencia

[56] C.fr.: https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2016/abr225.pdf
[57] Video que fue tomado sin el consentimiento de **V** aproximadamente a las seis horas del día 27 de septiembre de dos mil veinte.

36. La interdependencia como principio permite establecer relaciones recíprocas entre los derechos, y advertir las relaciones directas o inmediatas que hay, tanto en el ejercicio de derechos, como en la violación de los mismos; así, los deberes y obligaciones de los derechos humanos que derivan del derecho violado tendrán impacto directo en varios derechos involucrados, y estos a su vez con el derecho humano vulnerado.[58]

37. En el caso, el derecho a la seguridad jurídica y la legalidad encuentra relación con el derecho a la protección de datos personales vinculado al actuar de **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** en su calidad de servidores públicos integrantes del GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca a razón de que de autos no se advierte que dicho grupo cuente con una política pública **de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión** de información.

IV.3. Indivisibilidad

38. El principio de indivisibilidad requiere la búsqueda de relaciones indirectas o mediatas entre los derechos, a partir de una situación específica, sin que la relación sea evidente; el proceso de identificación de las relaciones entre los derechos y el contexto parte de aquellos elementos que conforman la vulneración de los derechos humanos.[59]

39. En este sentido, no pasa desapercibo que los hechos que dieron origen a la queja derivaron de la afectación física de **V,** lo que trastocó los derechos humanos de seguridad jurídica y legalidad a los cuales se encuentran indisolublemente vinculados el derecho a la integridad y seguridad personal y el derecho a la protección contra toda forma de violencia.

---

[58] *Cfr. Ibidem*, p. 80.
[59] *Cfr. Ibidem*, p. 82.

IV.4. Progresividad

40. El principio de progresividad exige que, a medida que mejora el nivel de desarrollo de un Estado, mejore el nivel de compromiso de garantizar los derechos humanos.[60]

41. Como principio, en el caso concreto, la vulneración a los derechos de seguridad jurídica, legalidad y protección de datos personales, deben ser tomados en cuenta por la autoridad edilicia como un precedente para motivar buenas prácticas a fin de garantizar la plena vigencia de estos derechos, con la intención de evitar la regresión de los derechos abordados.

V. ANÁLISIS

42. A continuación, este Organismo Constitucional Autónomo, con base en los indicios que obran en el expediente de queja, establecerá los razonamientos lógico-jurídicos que, desde la perspectiva de derechos humanos constituyen los deberes y obligaciones que los elementos de seguridad pública especializada debieron observar para garantizar a **V** el derecho a la seguridad jurídica, legalidad y protección de sus datos personales.

V.1 DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA Y LEGALIDAD

43. La seguridad jurídica significa la estabilidad del ordenamiento jurídico que rige un Estado, la cual debe contener normas que tengan permanencia y que garanticen el equilibrio en las relaciones entre los órganos del Estado y los ciudadanos.[61]

---

[60] *Cfr.* Comisión Interamericana de Derechos Humanos, *Informe Anual 1993.* OEA/Ser.L/V/II.85, Doc. 8 rev, 11 de febrero 1994, disponible en: https://www.cidh.oas.org/annualrep/93span/indice.htm.

[61] Diccionario de derecho procesal constitucional y convencional, t. II, Ferrer Mac-Gregor, Eduardo [et. Al] Ed. Poder Judicial de la Federación; Consejo de la Judicatura Federal-UNAM-IIJUNAM. México, 2014, p. 671

44. Parafraseando lo dicho por el Poder Judicial de la Federación, el derecho humano a la seguridad jurídica, previsto en el artículo 16 de la Constitución Política Federal se debe entender, no en el sentido de que la norma debe prever y regular de manera expresa cada una de los actos y relaciones que se suscitan entre las autoridades y los particulares sino en el sentido de que debe contener los elementos mínimos para que el gobernado puede hacer valer sus derechos y evitar que la autoridad incurra en arbitrariedades.[62]

45. Asimismo el Poder Judicial de la Federación refiere, respecto al derecho humano a la seguridad jurídica que "... *consiste en que la persona tenga certeza sobre su situación ante las leyes, o la de su familia, posesiones o sus demás derechos, en cuya vía de respeto la autoridad debe sujetar sus actuaciones de molestia a determinados supuestos, requisitos y procedimientos previamente establecidos en la Constitución y en las leyes, como expresión de una voluntad general soberana, para asegurar que ante una intervención de la autoridad en su esfera de derechos, sepa a qué atenerse.*"[63]

---

[62] GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA. SUS ALCANCES. La garantía de seguridad jurídica prevista en el artículo **16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, no debe entenderse en el sentido de que la ley ha de señalar de manera especial y precisa un procedimiento para regular cada una de las relaciones que se entablen entre las autoridades y los particulares, sino que debe contener los elementos mínimos para hacer valer el derecho del gobernado y para que, sobre este aspecto, la autoridad no incurra en arbitrariedades, lo que explica que existen trámites o relaciones que por su simplicidad o sencillez, no requieren de que la ley pormenorice un procedimiento detallado para ejercer el derecho correlativo. Lo anterior corrobora que es innecesario que en todos los supuestos de la ley se deba detallar minuciosamente el procedimiento, cuando éste se encuentra definido de manera sencilla para evidenciar la forma en que debe hacerse valer el derecho por el particular, así como las facultades y obligaciones que le corresponden a la autoridad.
Amparo directo en revisión 538/2002. Confecciones y Artesanías Típicas de Tlaxcala, S.A. de C.V. 24 de mayo de 2002. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: José Vicente Aguinaco Alemán. Ponente: José Vicente Aguinaco Alemán; en su ausencia hizo suyo el asunto Guillermo I. Ortiz Mayagoitia. Secretaria: Claudia Mendoza Polanco. Amparo directo en revisión 503/2002. Agencia Llantera, S.A. de C.V. 8 de noviembre de 2002. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: Mariano Azuela Güitrón. Ponente: Guillermo I. Ortiz Mayagoitia. Secretario: Marco Antonio Cepeda Anaya. Amparo directo en revisión 1769/2002. Raúl Jaime Ayala Alejo. 7 de marzo de 2003. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: Sergio Salvador Aguirre Anguiano. Ponente: Genaro David Góngora Pimentel. Secretario: Javier Arnaud Viñas. Amparo directo en revisión 405/2004. Empaques Modernos San Pablo, S.A. de C.V. 19 de mayo de 2004. Cinco votos. Ponente: Genaro David Góngora Pimentel. Secretario: Jorge Luis Revilla de la Torre. Amparo en revisión 164/2004. Inmobiliaria TMM, S.A. de C.V. y otras. 18 de febrero de 2005. Cinco votos. Ponente: Margarita Beatriz Luna Ramos. Secretario: Fernando Silva García.
Registro digital: 174094, **Instancia:** Segunda Sala, **Novena Época, Materia(s):** Constitucional, **Tesis:** 2a./J. 144/2006, **Fuente:** Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta., Tomo XXIV, Octubre de 2006, página 351, **Tipo:** Jurisprudencia

[63] **SEGURIDAD JURÍDICA. ALCANCE DE LAS GARANTÍAS INSTRUMENTALES DE MANDAMIENTO ESCRITO, AUTORIDAD COMPETENTE Y FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN, PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 16, PRIMER PÁRRAFO, DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL, PARA ASEGURAR EL RESPETO A DICHO DERECHO HUMANO.** De las jurisprudencias 1a./J. 74/2005 y 2a./J. 144/2006, de la Primera y Segunda Salas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicadas en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomos XXII, agosto de 2005, página 107, de rubro: "**PROCEDIMIENTO SEGUIDO EN UNA VÍA INCORRECTA. POR SÍ MISMO CAUSA AGRAVIO AL DEMANDADO**

46. Así, un derecho indisolublemente vinculado al derecho a la seguridad jurídica es el derecho a la legalidad, *conforme al cual, las autoridades sólo pueden hacer aquello que la ley les faculta o permite en el entendido de que la ley es la manifestación de la voluntad general soberana.*[64]

47. En esta línea conviene destacar que, en el presente asunto, siendo aproximadamente la 01:00 am del día **veintisiete de septiembre del año dos mil**

Y, POR ENDE, CONTRAVIENE SU GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA." y XXIV, octubre de 2006, página 351, de rubro: "**GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA. SUS ALCANCES**.", respectivamente, se advierte una definición clara del contenido del derecho humano a la seguridad jurídica, imbíbito en el artículo **16, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, el cual consiste en que la persona tenga certeza sobre su situación ante las leyes, o la de su familia, posesiones o sus demás derechos, en cuya vía de respeto la autoridad debe sujetar sus actuaciones de molestia a determinados supuestos, requisitos y procedimientos previamente establecidos en la Constitución y en las leyes, como expresión de una voluntad general soberana, para asegurar que ante una intervención de la autoridad en su esfera de derechos, sepa a qué atenerse. En este contexto, de conformidad con el precepto citado, el primer requisito que deben cumplir los actos de molestia es el de constar por escrito, que tiene como propósito que el ciudadano pueda constatar el cumplimiento de los restantes, esto es, que provienen de autoridad competente y que se encuentre debidamente fundado y motivado. A su vez, el elemento relativo a que el acto provenga de autoridad competente, es reflejo de la adopción en el orden nacional de otra garantía primigenia del derecho a la seguridad, denominada principio de legalidad, conforme al cual, las autoridades sólo pueden hacer aquello para lo cual expresamente les facultan las leyes, en el entendido de que la ley es la manifestación de la voluntad general soberana y, finalmente, en cuanto a fundar y motivar, la referida Segunda Sala del Alto Tribunal definió, desde la Séptima Época, según consta en su tesis 260, publicada en el Apéndice al Semanario Judicial de la Federación 1917-1995, Tomo VI, Materia Común, Primera Parte, página 175, de rubro: "**FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN**.", que por lo primero se entiende que ha de expresarse con exactitud en el acto de molestia el precepto legal aplicable al caso y, por motivar, que también deben señalarse con precisión las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para su emisión, siendo necesario, además, que exista adecuación entre los motivos aducidos y las normas aplicables, lo cual tiene como propósito primordial, confirmar que al conocer el destinatario del acto el marco normativo en que el acto de molestia surge y las razones de hecho consideradas para emitirlo, pueda ejercer una defensa adecuada ante el mismo. Ahora bien, ante esa configuración del primer párrafo del artículo 16 constitucional, no cabe asumir una postura dogmatizante, en la que se entienda que por el solo hecho de establecerse dichas condiciones, automáticamente todas las autoridades emiten actos de molestia debidamente fundados y motivados, pues la práctica confirma que los referidos requisitos son con frecuencia inobservados, lo que sin embargo no demerita el hecho de que la Constitución establezca esa serie de condiciones para los actos de molestia, sino por el contrario, conduce a reconocer un panorama de mayor alcance y eficacia de la disposición en análisis, pues en la medida en que las garantías instrumentales de mandamiento escrito, autoridad competente y fundamentación y motivación mencionadas, se encuentran contenidas en un texto con fuerza vinculante respecto del resto del ordenamiento jurídico, se hace posible que los gobernados tengan legitimación para aducir la infracción al derecho a la seguridad jurídica para asegurar su respeto, únicamente con invocar su inobservancia; igualmente se da cabida al principio de interdicción de la arbitrariedad y, por último, se justifica la existencia de la jurisdicción de control, como entidad imparcial a la que corresponde dirimir cuándo los referidos requisitos han sido incumplidos, y sancionar esa actuación arbitraria mediante su anulación en los procedimientos de mera legalidad y, por lo que atañe al juicio de amparo, a través de la restauración del derecho a la seguridad jurídica vulnerado. SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL CUARTO CIRCUITO.

Queja 147/2013. Andrés Caro de la Fuente. 22 de noviembre de 2013. Mayoría de votos. Disidente: Hugo Alejandro Bermúdez Manrique. Ponente: José Carlos Rodríguez Navarro. Secretario: Eucario Adame Pérez.

Registro digital: 2005777, **Instancia:** Tribunales Colegiados de Circuito, **Décima Época, Materia(s):** Constitucional, Común, **Tesis:** IV.2o.A.50 K (10a.), **Fuente:** Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 3, Febrero de 2014, Tomo III, página 2241, **Tipo:** Aislada

[64] Idem

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

veinte, policías municipales de Toluca atendieron un reporte de auxilio en el que se les informó de una mujer que se encontraba extraviada en calles de una colonia del municipio de Toluca, Estado de México. Al llegar al lugar encontraron a **V**, por lo que de inmediato solicitaron el apoyo de elementos de seguridad pública municipal especializados a efecto de que brindaran el apoyo respectivo.

48. En este sentido, si bien los elementos de seguridad pública municipal solicitaron el apoyo del GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca; también lo es que en el expediente de queja no obra documento oficial en el que se haya hecho constar la custodia de **V** al GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca así como las condiciones en las que la entregaron, lo cual denota la falta de una buena práctica al cambiar de resguardo de una persona de un grupo a otro, sin documento que haga constar la integridad física de la misma.

49. En este sentido **SPR1**, **SPR2** y **SPR3, quienes a su dicho, actuaron conforme al** "Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género, al advertir que **V** no había cometido un delito o una falta administrativa que ameritara ponerla a disposición del ministerio público o autoridad administrativa y se encontraba extraviada, es decir, que por cualquier motivo, era incapaz temporal o definitivamente de restablecer, por sus propios medios, contacto con su familia,[65] tomaron la decisión de *mutuo proprio* de subirla a la patrulla en que viajaban y la condujeron a un par de domicilios, presuntamente para entregarla a sus familiares o amigo, sin obtener respuesta favorable para posteriormente llevarla a las oficinas de la COBUPEM, sólo para verificar si contaba con algún reporte, sin realizar registro alguno o dar noticia a alguna autoridad.

[65] c.fr.: con la definición de Persona Extraviada citada en el glosario de la presente recomendación.

50. En este punto, **conviene hacer un paréntesis para resaltar** la importancia del régimen disciplinario[66] y la organización jerárquica de los cuerpos de policía a razón de que ante la falta de norma o disposición expresa con relación a la forma en que deben proceder en un caso concreto, los policías deben atender a la instrucción que les brinde su superior jerárquico.

51. Sobre el particular resulta ilustrativo el artículo denominado **"JERARQUÍA Y DISCIPLINA EN LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL. FUNCIÓN DE MANDO. RELACIONES DE SUBORDINACIÓN. EL SALUDO Y SUS CLASES. TRATAMIENTOS. PRESENTACIONES."**[67] Del cual se desprende que la jerarquía se concibe como la estructuración de los distinto órganos de un mismo ramo de la administración pública que cuenta con una ordenación escalonada, cada una con su propia esfera de competencia y responsabilidades.[68]

---

[66] C.fr.: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. **Artículo 21.** [...] La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en esta Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, 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, incluyendo la Guardia Nacional, **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 fines de la seguridad pública y conformarán el Sistema Nacional de Seguridad Pública, que estará sujeto a las siguientes bases mínimas:
[...]
La formación y el desempeño de los integrantes de la Guardia Nacional y de las demás instituciones policiales se regirán por una doctrina policial fundada en el servicio a la sociedad, **la disciplina, el respeto a los derechos humanos**, al imperio de la ley, al mando superior, y en lo conducente a la perspectiva de género.
Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley. El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán: [...] B. Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores: [...] XIII. Los militares, marinos, personal del servicio exterior, agentes del Ministerio Público, peritos y los miembros de las instituciones policiales, se regirán por sus propias leyes.

[67] C.fr.: https://seguridadpublica.es/2010/10/12/jerarquia-y-disciplina-en-los-cuerpos-de-policia-local-funcion-de-mando-relaciones-de-subordinacion-el-saludo-y-sus-clases-tratamientos-presenta%C2%ADciones/.

[68] Sobre el particular, el Protocolo para juzgar casos de Tortura y Malos Tratos, emitido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación retomando lo dicho por la Corte IDH en el Caso Myrna Mack Chang vs. Guatemala. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 25 de noviembre de 2003. Serie C No. 101, párrafo 217 que "... las personas juzgadoras podrán analizar si existieron actos u omisiones por parte del Ministerio Público que hayan afectado alguno de los siguientes aspectos que integran la debida diligencia en la investigación: * Establecer quiénes son las personas responsables de acuerdo con la

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

52. En este sentido, cada escalón encuadra en otro superior que a su vez posee un mayor nivel de competencias y de responsabilidades, hasta llegar a la cúspide. El Jefe concentra la máxima responsabilidad y, por tanto y en última instancia, la mayor capacidad de dirección.

53. De esta manera se estructura lo que tradicionalmente se conoce como cadena de mando en la que, quien lo preside, decide con base en su criterio profesional, la información que le aportan sus subordinados, las normas establecidas en los reglamentos y las circunstancias del momento.

54. Esta decisión, se traduce en órdenes, mismas que son transmitidas en orden descendente a sus subordinados inmediatos para su obligado cumplimiento, asumiendo cada jefe del eslabón correspondiente la responsabilidad de ese cumplimiento dentro del área de su competencia y dictando a su vez las decisiones que para ello debe adoptar.

55. La cadena de mando exige para su buen funcionamiento que ningún eslabón pueda ser saltado, ni en la transmisión de la decisión de arriba abajo, ni en la aportación de la información de abajo arriba.

56. La jerarquización se fundamenta en la capacidad de decisión del que manda y en la asunción de toda responsabilidad sobre lo que ha mandado.

57. Sobre este tema el artículo 99 de la Ley General del Sistema de Seguridad Pública, en su última parte estable que **"... La disciplina es la base del funcionamiento y organización de las Instituciones Policiales, por lo que sus Integrantes deberán sujetar su conducta a la** observancia de las leyes, **órdenes**

---

cadena de mando, esto es, la jerarquía operativa que regule la actuación de las personas servidoras públicas involucradas. Esto supone la asignación de responsabilidad no sólo a quien ejecutó los actos directamente, sino a las personas que pudieron intervenir por acción u omisión en la conducta en virtud de sus deberes legales" C.fr.: pag. 41.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

y jerarquías, así como a la obediencia y al alto concepto del honor, de la justicia y de la ética. La disciplina demanda respeto y consideración mutua entre quien ostente un mando y sus subordinados."[69] [lo resaltado no es de origen]

58. Ilustra lo anterior lo resuelto por el Ministro Alfredo Gutiérrez Ortíz Mena, integrante de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en el amparo en revisión 1077/2019, en sesión virtual correspondiente al 16 de junio de 2021 que en esencia estableció que:

"*... los titulares de las dependencias, debieron supervisar eficientemente la actuación de las autoridades encontradas como responsables por la jueza de distrito,* ***así como fijar criterios o líneas de investigación para que fueran acatadas por el personal a su cargo, pues funcionan en una cadena de mando y rendición de cuentas*** *cuando se trata de la investigación y la persecución de los delitos. A éstas corresponde vigilar el respeto y cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales en materia de búsqueda de personas, así como garantizar la observancia de protocolos que respondan racionalmente a la urgencia de ubicar a una persona que ha sido reportada como desaparecida e impulsar la coordinación institucional para conseguir ese propósito.*"[70] [lo resaltado es propio]

59. Lo anterior viene a contexto porque no pasa desapercibido que el Director Operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección del Ayuntamiento de Toluca refirió mediante oficio 205014000/5037/2022 de treinta de septiembre de dos mil veintidós que algunas de las disposiciones normativas que rigen el actuar del GEAVFyG del ayuntamiento de Toluca son el "Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género" cuyo nombre correcto y completo es "Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de Violencia contra las

[69] C.fr.: Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
[70] Expediente 1077/2019, Tipo de asunto: Amparo en revisión, Ministro: Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, disponible en: https://bj.scjn.gob.mx/doc/sentencias_pub/K-IEpnoBNHmckC8L5TpB/%22cadena%20de%20mando%22%20policia%20

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

Mujeres del Estado de México", el "Protocolo del Grupo Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género", el "Protocolo Alba", el "Protocolo Amber" y el "Protocolo Homologado de Búsqueda".

60. Así mismo, el Consejero Jurídico del Ayuntamiento de Toluca, el Director Jurídico de la Dirección General de Seguridad y Protección del propio Ayuntamiento y la responsable de la Policía de Género y Célula de búsqueda del Municipio en cita confirmaron, mediante oficios **201010000/0865/2022, 201010000/0855/2022, 205018000/8454/202 y uno sin número,**[71] así como el oficio sin número que el GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca se rige, entre otras disposiciones jurídicas, por el "Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de Violencia contra las Mujeres del Estado de México", el "Protocolo del Grupo Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género".

61. De lo anterior, destacan dos cosas. La primera. Que si bien **SPR1, SPR2 y SPR3**, **acertadamente resguardaron a V,** aplicando de manera parcial el Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de violencia contra las mujeres del Estado de México,[64] atendiendo a la situación sui generis ante la que se encontraban; toda vez que el caso concreto no se ubicaba en ninguna de las hipótesis contempladas en dicho documento, conforme al régimen disciplinario que les aplica, debieron entablar comunicación con su superior jerárquico y conforme a los tramos de responsabilidad, informar en tiempo real la situación en la que se encontraban, a efecto de realizar lo que en su caso les fuera ordenado; precisamente ante la ausencia de disposición normativa que les autorizara el proceder ante el caso no contemplado en el protocolo que seguían.

Por lo que a pesar del cumplimiento parcial y la atención que de manera inmediata brindaron, también lo es que aun en esas condiciones inobservaron los

[71] C.fr.: Prueba identificada con la letra T

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México

principios de **respeto a los derechos humanos**, **prontitud**, y **confidencialidad** contenidos en el mismo protocolo que, a decir del Consejero Jurídico del Ayuntamiento de Toluca, el Director Jurídico de la Dirección General de Seguridad y Protección del propio Ayuntamiento y la responsable de la Policía de Género y Célula de búsqueda del propio Municipio, rige el actuar del Grupo Especializado, por las razones que serán explicadas más adelante.

62. Ahora bien, en segundo lugar se advierte que, si bien esta Comisión recibió dos engargolados de un documento sin título que en su apartado III refiere protocolos para el GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca, también lo es que dicho documento contiene la leyenda *"La información contenida en este documento se considera privilegiada y confidencial, incluyendo la descripción de metodologías y conceptos derivados de investigaciones exhaustivas y esfuerzos de desarrollo. Su liberación representaría beneficios sustanciales a competidores que ofrezcan servicios similares, por lo que* ***no debe de ser reproducido o transmitido sin autorización previa y por escrito de*** *[nombre de una empresa privada]"* en tales circunstancias, dicho documento no es de carácter público, por tanto, no puede ser exigible a los elementos del GEAVFyG, dado que no pasa desapercibido que uno de los requisitos formales para la observancia de cualquier disposición es su publicación. Concluyendo en consecuencia que **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** como elementos pertenecientes al GEAVFyG no contaban con una política específica para actuar en casos como el que se les presentó, razón por la cual debieron solicitar a su superior jerárquico las instrucciones para proceder.

63. En esta línea, no pasa desapercibido que dentro de la normatividad que citó el Director Operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección del Ayuntamiento de Toluca como aplicable a las actividades o funciones que realiza el GEAVFyG incluye el "Protocolo Homologado de Búsqueda" (PROTOCOLO HOMOLOGADO PARA LA BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS Y NO

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

LOCALIZADAS) que establece, entre otras cosas, que una persona extraviada es aquella persona que, por cualquier motivo, es incapaz temporal o definitivamente de restablecer, por sus propios medios, contacto con su familia.

64. Esto incluye a personas desorientadas, *con enfermedades, discapacidades* ***o condiciones que les impidan recordar dónde viven, quiénes son o cómo comunicarse con sus familias.*** *Dicho Protocolo considera a las personas en situación de calle como presuntivamente extraviadas (vid infra, 5.1 y 5.1.1).* ***Este concepto es independiente de la existencia de una denuncia o reporte, pues una persona puede estar extraviada sin que la imposibilidad de localizarla haya sido notificada a las autoridades o advertida por ellas.***[72] *[lo resaltado es propio]*

65. Sobre el particular, el protocolo en cita establece en su punto 5.1.1 que:

5.1.1 Notificación de interacciones con personas extraviadas a comisiones de búsqueda, registro y conexión con Búsqueda Individualizada

412. **Las instituciones de seguridad pública deben interactuar proactivamente con toda persona extraviada o presuntivamente extraviada (incluyendo personas en situación de calle).** En caso de que la interacción sea imposible por el estado de la persona, con quienes les brindan cuidados, y proporcionar a la comisión de búsqueda de su entidad toda la información que hayan podido obtener sobre quiénes son, las circunstancias que rodean a su extravío, y las posibles formas de contactar a sus familias. La interacción debe ser siempre respetuosa y partir de una explicación concisa y clara sobre lo que la motiva. **Si la persona extraviada se encuentra en peligro, las instituciones de seguridad pública deben ponerla a salvo; y si se halla en una situación extrema de vulnerabilidad, canalizarla a las instituciones de salud o asistencia social que puedan auxiliarla.**

413. Las instituciones de salud, de asistencia social, de atención psiquiátrica, los centros del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), centros de atención de adicciones y rehabilitación, albergues y en general cualquiera cuyas funciones se relacionen con albergar, asistir o brindar cualquier tipo de atención a personas que puedan estar extraviadas deben notificar inmediatamente a la comisión de búsqueda de su entidad de sus interacciones con ellas. Estas notificaciones deben siempre incluir

[72] "PROTOCOLO HOMOLOGADO PARA LA BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS Y NO LOCALIZADAS" https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5601905&fecha=06/10/2020#gsc.tab=0

nombres, apodos, fotografías de rostro en que se aprecien claramente los rasgos individualizantes y de cuerpo completo, descripción de media filiación y de señas particulares, y circunstancias del extravío.

414. **Ante este tipo de informes y notificaciones, las comisiones de búsqueda deben consultar el RNPDNO** y cualquier otra plataforma relevante en busca de un registro de la desaparición o no localización de la persona. Si lo encuentran y son ellas coordinadoras de la Búsqueda Individualizada de la persona (*vid supra*, 2), deben ejecutar el proceso de localización con vida que corresponda (*vid infra*, 6.1).

415. Si la comisión de búsqueda encuentra un registro de la desaparición o no localización de la persona pero no es competente para su Búsqueda Individualizada, debe notificar de manera inmediata a las autoridades que lo sean (*vid supra*, 2). A partir de ese momento y hasta que la persona localizada se encuentre bajo resguardo de alguna de las autoridades responsables de su Búsqueda Individualizada, la comisión de búsqueda que las notificó es responsable del resguardo de la persona extraviada, lo cual puede implicar, dependiendo el caso, albergarla en sus instalaciones, solicitar a la institución de seguridad pública que la traslade, solicitar el apoyo de una institución de salud o de asistencia social, o permanecer en comunicación con la institución en la cual la persona se encuentra ya atendida o internada. Ninguna institución que administre albergues, dormitorios, casas hogar o en general instalaciones en que pueda resguardarse a una persona extraviada podrá negarse a una solicitud de una comisión de búsqueda en ese sentido, independientemente de la existencia de una averiguación previa o carpeta de investigación relacionada con cualquier delito cometido en su contra.

416. **Si no existen antecedentes de reportes, denuncias o noticias en torno a la desaparición de la persona extraviada, la comisión de búsqueda realizará su registro en el RNPDNO e iniciará una Búsqueda de Familia**. La única excepción serán aquéllos casos en que la persona extraviada sea mayor de edad, haya recuperado el pleno uso de sus facultades mentales, y exprese claramente que no desea que las autoridades busquen a su familia.

417. Si la persona extraviada es capaz de interactuar verbalmente con las autoridades, la Búsqueda de Familia partirá de la información que ella pueda proporcionar sobre su lugar de origen, edad, tiempo que ha permanecido extraviada, así como los nombres, domicilios, ocupaciones, lugares de trabajo y medios de contacto con sus familiares. **Esta interacción puede ser realizada por el personal de las instituciones de seguridad pública** o de las instituciones que brinden albergue o asistencia médica a la persona extraviada, **pero sus resultados deben siempre documentarse y remitirse a la CLB de la entidad en que se encuentra la persona.**

418. Las instituciones que tengan bajo su responsabilidad el resguardo, la custodia y/o los cuidados de personas extraviadas que ignoran o están imposibilitadas de comunicar su identidad, sea esto en forma transitoria o permanente, deben tomar huellas digitales y fotografías de las mismas, así como otros datos o mediciones biométricas a su alcance. Esta información estará disponible para que las autoridades primarias la consulten con fines de búsqueda e identificación.

419. Si la persona extraviada es incapaz de interactuar verbalmente con las autoridades pero se encuentra al cuidado de alguien más, se solicitará a estas personas que proporcionen toda la información de la que disponen.

420. **En los casos en que la persona sea mayor de edad, no esté al cuidado de alguien, no pueda comunicarse o se niegue a hacerlo y no esté en peligro, la autoridad que haya interactuado con**

> **ella remitirá un informe a la CLB de la entidad en que se la halló, explicando la situación e indicando el punto exacto en que se tuvo contacto con ella.** La CLB procurará integrar esta información a alguno de los registros asociados a la Búsqueda Generalizada (*vid supra*, 4).[73] [lo resaltado es propio]

66. Por su parte el cuadro de responsabilidades de las autoridades primarias que se contempla en el Protocolo que se analiza establece como una obligación a cargo de las instituciones policiales notificar a las comisiones de búsqueda de la localización de personas extraviadas, al tenor de lo siguiente:

Cuadro general de Responsabilidades de las autoridades primarias					
	Búsqueda inmediata	Búsqueda individualizada	Búsqueda por patrones	Búsqueda Generalizada	**Búsqueda de Familia**
Instituciones de Seguridad Pública	Realizar entrevista inicial Registrar en RNPDNO **Detonación (son relevadas en coordinación por CLB o CNB)** Despliegue operativo	Participar en la realización de acciones de búsqueda	Participar en coordinaciones y acciones de Búsqueda por Patrones	Brindar seguridad durante prospección en contextos de hallazgo Resguardar contextos de hallazgo	**Notificar a comisiones de búsqueda de la localización de personas extraviadas.** Ayudar a personas aisladas o incomunicadas para restablecer contacto con sus familiar[74]

67. En este sentido destaca que, **SPR1**, manifestó que **PR6** "...el Comandante no las entregó (sic)| **y la llevamos en nuestra unidad al domicilio** [...] ella decía que la dejáramos ahí, pero en ese estado **no la quisimos dejar afuera de su casa**, ella después se quería brincar a su casa por un zaguán [...] **después le dijimos que no la podíamos dejar ahí porque era nuestra responsabilidad si le pasaba algo** [...] **avanzamos a nuestro módulo** para saber si había algo en nuestra base de datos, algún familiar a donde la pudiéramos llevar,

[73] Idem
[74] Idem

ella iba **en calidad de víctima,**[75] **nunca como detenida** el módulo está en el Centro de Justicia para las Mujeres en Paseo Matlatzincas, llegamos, nos estacionamos y mi compañero ... **se bajó para checar**, llegamos al módulo como al diez para las cuatro y en lo que estábamos con ella, gritaba que la lleváramos a su casa, que le diéramos su celular, **y mi compañero baja y nos dice que no hay datos de ella, por lo que decidimos nuevamente llevarla a su casa**... [Lo subrayado y resaltado propio] [...][76]

68. De igual forma destaca que, **V** en su comparecencia ante esta casa de la Dignidad y las libertades reconoció que el lugar donde estuvo en la mañana del **veintisiete de septiembre del dos mil veinte**, fue dentro de las instalaciones de la COBUPEM, ya que al presentarle dentro del expediente de queja, las impresiones fotográficas las señaló como el sitio donde estuvo algunas horas; afirmación que se encuentra corroborada con las manifestaciones vertidas por **PR1, PR2, PR3 y PR4,** lo que llevan a concluir, sin lugar a dudas que, en efecto, **V** estuvo en resguardo de **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** en las oficinas de la COBUPEM, sin que éstos realizaran la notificación correspondiente de la localización de **V** como persona extraviada a efecto de detonar el procedimiento de "búsqueda de familia", por parte de la COBUPEM.[77] Para de esta manera desligarse en su actuar de cualquier acto irregular.

69. Efectivamente, **PR1** en su declaración en esta Casa de la Dignidad, externó [...] que había una persona del sexo femenino tratando de abrir las oficinas

---

[75] Si bien SPR1 manifestó que **V** fue llevada a las oficinas de la COBUPEM en calidad de víctima, también lo es que el primero de los indicados no refirió porque **V** tenía la calidad de víctima y de las constancias que integran el expediente de queja no se advierte que la última de las indicadas hubiere sido víctima de algún hecho previo al resguardo de que fue objeto.

[76] Prueba D.

[77] Se entiende por Búsqueda de Familia al despliegue de acciones tendientes a restablecer el contacto entre una familia y uno o más de sus integrantes que por cualquier motivo se encuentren incomunicados (extraviados, en coma, en situación de calle, etc.), sin que necesariamente se haya reportado o denunciado la imposibilidad de localizarlos. También se considera como Búsqueda de Familia a las acciones tendientes a notificar a una familia del hallazgo del cuerpo o los restos de uno de sus integrantes, y a restituírselos, sin que necesariamente exista un reporte o denuncia de su desaparición. C.fr.: párrafo 409. Protocolo Homologado de Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

[...] en ningún momento paso nadie por la entrada principal [...] mi compañero [...] hizo un rondín por todo el edificio, percatándose que en el segundo piso se encontraba abierta la puerta principal, no encontrando nada, se dirigió al tercer piso al área de gestión y vinculación donde permanecían las licenciadas de veinticuatro horas que eran dos por turno [...] en el segundo piso en la oficina de la Subdirección de Despliegue y Localización la oficina permanecía abierta al recibir el turno nosotros, **sacan a la persona del sexo femenino y el compañero se percata que tiene** [redacted] [...][78], todo esto aconteció dentro de las instalaciones de COBUPEM donde se encontraba bajo el resguardo, cuidado y responsabilidad de **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**.

70. Adicionalmente, de la comparecencia de **SPR2**, destaca que [...] ella decía que ahí la dejáramos, **pero por cómo estaba no era pertinente pues estaba vulnerable** (sic), ella quería saltarse el portón [...] al no darnos más datos **fuimos a nuestra base, me quede en la unidad a resguardarla** con mi compañera **SPR1**, **SPR3** subió a la base a buscar datos, tardó como 10 minutos y bajo y nos dijo que no había nada [...][79] declaraciones que confirman que **V** fue llevada a las instalaciones de la COBUPEM, sin que hayan realizado alguna notificación o la hubieren presentado con alguna autoridad competente.

71. Indicios todos ellos que llevan a concluir que **V** estuvo en resguardo de **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** en las oficinas de la COBUPEM, sin que éstos realizaran la notificación correspondiente de la localización de **V** como persona extraviada a efecto de detonar el procedimiento de "búsqueda de familia", por parte de la COBUPEM lo que a la postre se traduce en una ausencia de una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas.**

[78] Prueba J.
[79] Evidencia E.

72. A mayor abundamiento, conforme a los informes proporcionados por el Director Operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección del Ayuntamiento de Toluca en el Oficio 205014000/5037/2022, de treinta de septiembre de dos mil veintidós[43], dos de los protocolos que regían el actuar del GEAVFyG son: Protocolo de actuación policial con Perspectiva de Género para casos de violencia contra las mujeres del Estado de México y el Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas.

73. En este sentido, de acuerdo al primero de los indicados y en concordancia con a las manifestaciones vertidas por los titulares de **SPR1, SPR2** y **SPR3 por cuanto al autoreconocimiento de dicho protocolo como una de las normas que regía el actuar de los servidores públicos responsables pese a que, como ya se dijo, el mismo no era expresamente aplicable por tratarse de un hecho distinto para el que fue emitido, se advierte que SPR1, SPR2 y SPR3** omitieron observar la totalidad de los principios que contempla dicho documento en su calidad de garantes, tales como:

- el **respeto a los derechos humanos**, entendido como el límite al ejercicio de la autoridad;

- **prontitud**, concebida como la atención inmediata que se debió brindar a **V**, garantizando su seguridad personal y la protección de sus derechos, atendiendo a sus necesidades, ofreciéndole una respuesta oportuna, eficaz y de calidad; y

- **confidencialidad**, entendida como la salvaguarda a la intimidad y seguridad de V, evitando cualquier exposición o reproducción de datos personales que pudiera causar una revictimización; todo lo anterior a razón de que estado

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

bajo el resguardo de los citados en primer término, **V**, resultó con [redacted] por [redacted] producidas por un objeto duro con bordes romos, sin filo ni punta, como (puño, manos pies o similar); [redacted] producidas por un objeto de forma roma o superficie de consistencia dura, áspera y rugosa (piso, pared o similar); [redacted] producidas por un objeto de forma roma como (uña o similar); [redacted] producidas por un mecanismo de golpe directo a la región anatómica con fuerza y velocidad, provocado por un objeto duro con bordes romos, sin filo ni punta como (tubo, palo, bat o similar); a más que se omitió proteger los datos personales que se obtuvieron con motivo del hallazgo.

74. Respecto del segundo de los protocolos en mención, se debe reconocer que si bien los integrantes del GEAVFyG, brindaron la atención a la persona extraviada que habían localizado, interactuando verbalmente con ella, procediendo a la búsqueda de su familia a partir de la información que les proporcionó, incluso la trasladaron hasta los domicilios proporcionados y también acudieron a COBUPEM, a solicitar información para saber si existía algún reporte de **V** como persona extraviada o desaparecida; también lo es que omitieron dar aviso a la COBUPEM de la localización de **V** como persona extraviada, de igual forma omitieron documentar sus resultados y entregarlos a la COBUPEM , explicando la situación y e indicando el punto exacto en que tuvieron contacto con ella, pero principalmente omitieron reportar a la COBUPEM, la existencia de **V** como una persona extraviada en términos de los párrafos 411 y 417 del protocolo homologado que nos ocupa.

75. Lo anterior, pone de manifiesto que los servidores públicos responsables no supieron actuar adecuadamente ante la situación que se les presentó, toda vez que en autos no existe indicio alguno de solicitud de instrucciones de su superior

jerárquico de acuerdo a sus propias normas con relación al caso que nos ocupa atendiendo parcialmente a los protocolos antes referidos, respecto de los cuales **SPR1, SPR2 y SPR3** afirman rigieron sus actos. En tales circunstancias, al haber adoptado de *mutuo proprio* la decisión de trasladar a **V** de un domicilio a otro para posteriormente trasladarla a las oficinas de la COBUPEM, para únicamente realizar una consulta y volverla a sacar, en este último caso ya con lesiones; denota falta de conocimiento en el marco normativo que rige su actuar así como la ausencia de una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas** por parte de la Dirección General de Seguridad y Protección del Ayuntamiento de Toluca con relación al resguardo de personas y el parcial conocimiento de los protocolos por parte de sus elementos especializados en materia de género, así como una falta de coordinación entre el GEAVFyG y la COBUPEM.

76. De lo anterior se sigue que el deber de garante de la autoridad obliga a que el resguardo de una persona no exceda el tiempo estrictamente necesario para ponerla a disposición de la autoridad competente o dar solución a su problema, de lo contrario puede adquirir una connotación diversa que puede dar lugar a múltiples responsabilidades a razón de que la obligación de resguardar a una persona lleva implícito el deber de observación y cuidado.

77. En este sentido, el derecho a la legalidad se relaciona con el derecho a la integridad y seguridad personal el cual se concibe en sentido positivo, como el derecho de toda persona de gozar y preservar sus dimensiones físicas, psíquicas y morales y, en sentido negativo, como el deber de no ser objeto de maltrato, ofensa, tortura o ser tratado de manera cruel o inhumana en menoscabo de su dignidad e integridad.[80]

[80] Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos. CODHEM. 2016. P. 113.

78. Eso significa, que cualquier persona tiene derecho a ser protegida por el Estado tanto de forma física, como psicológica y moral; sobre todo porque las personas se encuentran bajo la protección del primero, quien actúa como garante del respeto a los derechos humanos de las personas.

79. En esta línea, se puede afirmar que el Estado tienen el deber objetivo de cuidado, lo que entraña diligencia, atención y solicitud en la ejecución de algo, y entendido en sentido intransitivo implica estar a cargo de alguien para que no sufra perjuicio.[81]

80. Este deber es exigible a los servidores públicos que tienen la calidad de garantes, pues en sus funciones o atribuciones son responsables de que ninguna persona sufra menoscabo en sus derechos fundamentales. En el marco de este criterio orientador, a la autoridad le es exigible este deber objetivo de cuidado, por las atribuciones y facultades previstas en el marco normativo de proveer la custodia posible y adecuada, así como la realización de acciones para prodigar el debido cuidado, de aquellos que se encuentran bajo la tutela del Estado.[82]

81. Lo anterior nos lleva a retomar el derecho a la protección contra toda forma de violencia. El artículo 1 de la Convención de Belem Do Pará establece que "*debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.*"[83]

82. Además, su artículo 2 establece que "*Se entenderá que violencia contra*

[81] Cfr. Diccionario de la Real Academia Española.
[82] Recomendación 16/2016, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, noviembre de 2016
[83] Organización de Estados Americanos, Convención Interamericana para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, Ciudad de Belem do Para, Brasil, 9 de junio, 1994.

la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica: [...] que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra".

83. Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha emitido algunas sentencias en las que evidencia la importancia de erradicar la violencia contra la mujer *[...] estima que la violencia basada en el género, es decir la violencia dirigida contra una mujer por ser mujer o la violencia que afecta a la mujer de manera desproporcionada, es una forma de discriminación en contra de la mujer [...]*[84]

84. En esta línea, el derecho a recibir protección contra cualquier forma de violencia de género tiene su nexo en la obligación del Estado para prevenir, sancionar y eliminar esta violencia por parte de cualquier agente. En virtud, de que la violencia es una de las maneras en las que las personas ejercen poder sobre otras.[85]

85. De conformidad con la Recomendación General No. 19, emitida por el **Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW)** sobre "La violencia contra la mujer" en el artículo 8 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, establece que el Estado tiene la obligación de brindar servicios especializados para combatir, prevenir que sufran violencia de cualquier índole.

86. La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su artículo 19 establece que: "*Los tres órdenes de gobierno, a través de los cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, tiene la obligación de organizar el aparato gubernamental de manera tal que sean capaces de asegurar,*

[84] Cfr. Caso del Penal Miguel Castro Castro Vs. Perú. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 25 de noviembre de 2006. Serie C No. 160. párr. 303, y Caso Espinoza Gonzáles Vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 20 de noviembre de 2014. Serie C No. 289, párr. 223.
[85] Tesis PC.II.A. J/26 A (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Undécima Época, junio de 2021, registro digital 2023215.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

en el ejercicio de sus funciones, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia."

87. En el ámbito estatal, la **Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México**, en su numeral 18, es claro al imponer una obligación: *"a los Gobiernos Estatal y Municipales, a través de los cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, y en el ámbito de sus respectivas competencias, tienen la obligación de organizar el aparato gubernamental de manera tal que sean capaces de asegurar, en el ejercicio de sus funciones, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.*

88. Lo anterior cobra particular relevancia porque al día de hoy las mujeres siguen siendo violentadas pero lo que llama la atención y resulta relevante es que en el presente asunto **V,** estando al resguardo de **SPR1**, **SPR2** y **SPR3,** resultó con [redacted], lo cual se puede traducir en una omisión negligente de cuidado, al tiempo que pone en tela de juicio si los servidores públicos se encontraban capacitados para ejercer su función y conocían los protocolos de actuación que rige su actuar, aunado a la necesidad de establecer una política pública de una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas.**

89. Por lo anterior, no se puede dejar de recordar que debido a la violencia que sufren las mujeres, mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha cuatro de junio de dos mil quince por el que se adicionaron diversas disposiciones a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, entre ellos el artículo 50, fracción I, se dispuso que correspondía a los municipios, de conformidad con dicha ley y las leyes locales en la materia y acorde con la perspectiva de género, instrumentar y articular, en concordancia con la

política nacional y estatal, **la política municipal orientada a erradicar la violencia contra las mujeres**; acción que el Ayuntamiento de Toluca concretó en la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Temporal de Seguridad del Sistema Estatal en el Marco de la Alerta de Violencia de Género, en la que presentó al Grupo Especializado en Atención a la Violencia Familiar y de Género (GEAVFyG) como modelo para prevenir dicha problemática.[86] Grupo especializado que a la fecha ha recibe fondos para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

90. En las indicadas circunstancias, la ausencia de una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas** del GEAVFyG, como en caso que nos ocupa, se tradujo en una vulneración a los principios de seguridad jurídica y legalidad lo que, en este asunto, trastocó el derecho a la seguridad e integridad personal de **V,** quien sufrió alteraciones en su integridad física a grado tal que tuvo lesiones que tardaron en sanar más de quince días y ameritaron hospitalización, tal y como se puede constatar del certificado psicofísico y de lesiones que obra agregado en autos del expediente de queja.

91. Conforme a lo anterior, en el presente caso se evidencia que la actuación de **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**, fue contraria a los derechos de seguridad jurídica y legalidad contemplados en la norma fundante así como en la norma convencional. Lo anterior hace imperativo que el Municipio de Toluca genere **una política pública de cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas** que respete, garantice y proteja los derechos humanos, en el actuar del GEAVFyG con motivo de sus funciones.

V.3. Derecho a la Protección de datos personales

[86] https://impulsoedomex.com.mx/modelo-en-la-alerta-de-genero/

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

92. El artículo 5, fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México establece en esencia que la información relativa a la intimidad de la vida privada y la imagen de las personas deber ser protegida por un marco jurídico rígido de tratamiento y manejo de datos personales.[87]

93. Sobre el particular, Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, reglamentaria de la fracción segunda del artículo en cita, establece en esencia, en sus tres primeros artículos, que:

- El objeto de dicha ley es establecer las bases, principios y procedimientos para tutelar y garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en posesión de los sujetos obligados;

- Que entre de sus finalidades se encuentran: proveer lo necesario para que toda persona pueda ejercer su derecho fundamental a la protección de datos personales; proteger los datos personales en posesión de los sujetos obligados del Estado de México y municipios a los que se refiere dicha Ley, con la finalidad de regular su debido tratamiento; promover la adopción de medidas de seguridad que garanticen, la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales en posesión de los sujetos obligados, estableciendo los mecanismos para asegurar su cumplimiento y contribuir a la mejora de procedimientos y mecanismos que permitan la protección de los datos personales en posesión de los sujetos obligados.

---

[87] *Artículo 5.*

[...]

II. La información referente a la intimidad de la vida privada y la imagen de las personas será protegida a través de un marco jurídico rígido de tratamiento y manejo de datos personales, con las excepciones que establezca la ley reglamentaria;

[...] Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

- Así también que los datos personales son irrenunciables, intransferibles e indelegables, por lo que los sujetos obligados no deben proporcionar o hacer pública la información que contenga, con la clara excepción de aquellos casos en así deba hacerse en observancia de las disposiciones aplicables.

- Que entre otros los Ayuntamientos, y las dependencias, organismos, órganos y entidades de la administración municipal, son sujetos obligados a proteger los datos personales que obren en su poder y por tanto están obligados a asegurar la protección de los datos personales en su posesión.[88]

---

[88] Artículo 1. La presente Ley es de orden público, interés social y observancia obligatoria en el Estado de México y sus Municipios. Es reglamentaria de las disposiciones en materia de protección de datos personales previstas en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Tiene por objeto establecer las bases, principios y procedimientos para tutelar y garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en posesión de los sujetos obligados.

De las finalidades de la Ley

Artículo 2. Son finalidades de la presente Ley:

[...]

II. Garantizar la observancia de los principios de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados.

[...]

IV. Proteger los datos personales en posesión de los sujetos obligados del Estado de México y municipios a los que se refiere esta Ley, con la finalidad de regular su debido tratamiento.

V. Promover la adopción de medidas de seguridad que garanticen, la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales en posesión de los sujetos obligados, estableciendo los mecanismos para asegurar su cumplimiento.

VI. Contribuir a la mejora de procedimientos y mecanismos que permitan la protección de los datos personales en posesión de los sujetos obligados.

VII. Promover, fomentar y difundir una cultura de protección de datos personales en el Estado de México y sus Municipios.

VIII. Establecer los mecanismos para garantizar el cumplimiento y la efectiva aplicación de las medidas de apremio para aquellas conductas que contravengan las disposiciones previstas en esta Ley.

[...]

De los Sujetos Obligados

Artículo 3. Son sujetos obligados por esta Ley:

[...]

IV. Los Ayuntamientos,

94. Como se puede advertir este derecho se enfoca en el respeto a la intimidad, protección de datos personales y transparencia, con el fin de no dar a conocer datos personales sensibles a terceros.

95. Ilustra lo anterior la sentencia recaída al Amparo en Revisión 134/2008 emitido por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, correspondiente al día treinta de abril de dos mil ocho a cargo del Señor Ministro Genaro David Góngora Pimentel que, en la parte conducente señala:

> [...] un reconocimiento del derecho a la persona que tiene su idea originaria en el respeto a la vida privada, siendo una de las libertades tradicionales protegidas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [...] que tiene como finalidad principal el respeto a un ámbito de vida privada personal y familiar que, por regla general, debe quedar excluido del conocimiento ajeno y de las intromisiones de los demás, con la limitante que la propia Ley Fundamental establece para las autoridades [...][89]

96. De lo expuesto se advierte la obligación general para los servidores públicos de proteger los datos personales que tengan bajo su resguardo. En palabras del más Alto Tribunal de nuestro país:

Artículo 6. Los datos personales son irrenunciables, intransferibles e indelegables, por lo que los sujetos obligados no deberán proporcionar o hacer pública la información que contenga, con excepción de aquellos casos en que deban hacerlo en observancia de las disposiciones aplicables. [...]

Artículo 23. Son sujetos obligados a transparentar y permitir el acceso a su información y proteger los datos personales que obren en su poder:

[...]

IV. Los ayuntamientos y las dependencias, organismos, órganos y entidades de la administración municipal;

Artículo 24. Para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley, los sujetos obligados deberán cumplir con las siguientes obligaciones, según corresponda, de acuerdo a su naturaleza:

[...]

XIV. Asegurar la protección de los datos personales en su posesión, en términos de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México;

C.fr.: https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2017/may305.pdf

[89] Amparo en Revisión 134/2008, p. 23.

> Las autoridades están obligadas a garantizar el derecho a la privacidad de todas las personas de conformidad con los artículos 6o., apartado A, fracción II y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; sin embargo, ese derecho no es absoluto, por lo que en algunos casos puede ser limitado siempre que la restricción cumpla con ciertos requisitos, tales como que: a) esté prevista en la ley; b) persiga un fin legítimo; y c) sea idónea, necesaria y proporcional[90] [...]

97. Ahora bien, en el caso particular se advierte que la responsable de la Policía de Género y Célula de búsqueda del Ayuntamiento de Toluca afirmó categóricamente en el oficio sin número que se anexó al diverso **201010000/0865/2022,** emitido el doce de octubre de dos mil veintidós por el Consejero Jurídico del Ayuntamiento de Toluca que el GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca, actualmente Unidad Especializada de Género **no se cuenta con protocolo o lineamiento para el uso de whatssapp o plataforma digital para la utilización de imágenes que sirvan como evidencia del desempeño de su labor,** tal y como se puede constatar de fojas quinientos veintiocho y quinientos veintinueve del expediente de queja.

98. Sobre el particular destaca lo expresado por los elementos de seguridad municipal especializados durante sus comparecencias ante esta Casa de la Dignidad y las libertades en las que, a preguntas expresas de personal de esta Comisión, manifestaron:

SPR1.

[90] SERVIDORES PÚBLICOS. TIENEN UN DERECHO A LA PRIVACIDAD MENOS EXTENSO QUE EL DEL RESTO DE LA SOCIEDAD EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES VINCULADAS CON SU FUNCIÓN. Tesis: 2a. XXXVII/2019 (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 67, Junio de 2019, Tomo III, página 2331 Registro digital 2020036

4. Pongo a la vista fotografías que fueron posteriormente publicadas en Facebook en la cuenta "Que notición", preguntándole que elemento fue quien las tomo.

Respuesta: fue **SPR2**. Ya que siempre se toma evidencia de los reportes que atendemos y se comparten al grupo de WhatsApp de Género y el encargado lo sube a otro grupo que es el "Jefes".[91]

SPR2
4. Pongo a la vista fotografías que fueron posteriormente publicadas en Facebook en la cuenta "Que notición", preguntándole qué elemento fue quien las tomo.

Respuesta: Nosotros tomamos ediciones para soportar nuestro actuar, únicamente son de uso laboral, se suben a un chat privado en donde solo tienen acceso nuestros jefes y nada más. Algunas fotografías las tome **Yo**, y otras **SPR3** y **SPR1**.[92] [Lo resaltado es propio]

SPR3
4. Pongo a la vista fotografías que fueron posteriormente publicadas en Facebook en la cuenta "Que notición", preguntándole que elemento fue quien las tomo.

Respuesta: Hay un chat en el grupo y es parte de nuestra actuación, es evidencia fotográfica y se envían únicamente al grupo donde están varios jefes de Zona. Yo estaba en la Seguridad perimetral no tomé ninguna fotografía solo mandé la ubicación.[93]

99. Manifestaciones de las que se sigue que **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**, afirmaron haber capturado con un dispositivo móvil las imágenes y vídeos de **V** mismas que se enviaron a través de la aplicación "WhatsApp" a un grupo donde se encontraban sus Jefes y, que sin saber quién o quienes, fueron difundidas en la red social mundial denominada Facebook, lo cual pone de manifiesto la vulneración al derecho

[91] Evidencia D.
[92] Evidencia E.
[93] Evidencia F.

a la protección de datos personales en agravio de **V** así como la ausencia de una **política pública de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información,** por parte del GEAVFyG.

100. Efectivamente, lo anterior es así toda vez que como se vio con antelación los párrafos 417 y 418 del Protocolo homologado de Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas, permiten que los elementos de seguridad pública del GEAVFyG, puedan hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación, entre las que se encuentran la toma de fotografías para el cumplimiento de su deber; sin embargo, también se advierte que de conformidad con la Ley de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México dicha información se considera confidencial y/o sensible dependiendo de la situación jurídica de que se trate, por tal motivo la difusión que de dicha información se realice, omitiendo los lineamientos previstos en la normativa aplicable, trastoca justo el derecho a la protección de datos personales.

101. Se afirma lo anterior porque, como quedó evidenciado en líneas que anteceden, el GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca, en ese momento contaba con una base de datos vulnerable a razón de que el uso de los datos que se recabaron respecto de **V** fueron divulgados en plataformas públicas de acceso libre sin el tratamiento correspondiente que disponen las leyes de la materia (transparencia y acceso a la información pública y protección de datos personales).

Lo que se corrobora con lo manifestado por **PR1** en la que se advierte:

[...] en el segundo piso en la oficina de la Subdirección de Despliegue y Localización la oficina permanecía abierta al recibir el turno nosotros, sacan a la persona del sexo femenino y el compañero se percata que tiene [redacted]

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

> dijo que iba vestida de café, la sacan del edificio y la resguardan en una patrulla, a los minutos me dicen que abra la puerta vehicular, y se la llevaron en la patrulla con número 307 [...] **Días después vi la nota en Facebook y supe que la persona del edificio era V.**[94] [lo resaltado y subrayado es propio]

102. La cita que antecede pone de manifiesto la vulnerabilidad de la base de datos del entonces GEAVFyG al exponer de manera pública a una persona cuya imagen la hace identificada o identificable y cuyos datos fueron obtenidos con un fin específico de búsqueda o identificación, lo que evidentemente afecta su derecho a la privacidad, la imagen y en general su derecho a la protección de datos personales, en una franca transgresión al contenido de los artículos 6, 23, fracción IV y 24 fracción XIV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, referidos en líneas que anteceden.

103. Lo anterior evidencia la necesidad de que el GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca, actualmente Unidad Especializada de Género, en su calidad de ente garante, cuente con una **política pública de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de la información** que se recaba en el ejercicio de las funciones que realizan sus elementos, contemplando, entre otras cosas, los sistemas de seguridad, control y resguardo de información; el compromiso que deben tener de las y los servidores públicos respecto a la obtención, resguardo, protección y transmisión de la información a que tienen acceso; etc., lo anterior, a efecto de contar con un sistema seguro de protección de datos personales.

V.3.A. Obligación de Garantizar

[94] Evidencia J.

104. La obligación de garantizar, estriba en la adopción de diversas medidas, mecanismos o instrumentos a favor de las personas.

105. Al respecto, la SCJN, dispone respecto de la obligación de garantizar lo siguiente:

> [...] para determinar [...] la obligación de garantizarlos; y como la finalidad de esta obligación es la realización del derecho fundamental, requiere la eliminación de restricciones al ejercicio de los derechos, así como la provisión de recursos o la facilitación de actividades que tiendan a lograr que todos se encuentren en aptitud de ejercer sus derechos fundamentales. La índole de las acciones dependerá del contexto de cada caso en particular; así, la contextualización del caso particular requiere que el órgano del Estado encargado de garantizar la realización del derecho tenga conocimiento de las necesidades de las personas o grupos involucrados, lo que significa que debe atender a la situación previa de tales grupos o personas y a las demandas de reivindicación de sus derechos. Para ello, el órgano estatal, dentro de su ámbito de facultades, se encuentra obligado a investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos que advierta, de forma que su conducta consistirá en todo lo necesario para lograr la restitución del derecho humano violentado. Por tanto, su cumplimiento puede exigirse de inmediato (mediante la reparación del daño) o ser progresivo. En este último sentido, la solución que se adopte debe atender no sólo al interés en resolver la violación a derechos humanos que enfrente en ese momento, sino también a la finalidad de estructurar un entorno político y social sustentado en derechos humanos. Esto implica pensar en formas de reparación que, si bien tienen que ver con el caso concreto, deben ser aptas para guiar más allá de éste.[95]

106. Así, respecto del contexto en que se suscitaron los hechos, se encuentra definido que la autoridad municipal de Toluca debe adoptar medidas que propicien

[95] DERECHOS HUMANOS. OBLIGACIÓN DE PROTEGERLOS EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1o., PÁRRAFO TERCERO, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. Tesis: XXVII.3o J/24 (10a.), Semanario judicial de la Federación y su Gaceta. Décima Época, Libro 15, Tomo III, febrero de 2015, Página 2254, Registro digital, Registro digital 2008515.

las condiciones idóneas para el goce efectivo de los derechos, encaminadas a su realización, es decir, en un primer momento, proporcionar al GEAVFyG los medios idóneos y suficientes para que la representación de la municipalidad a través de sus agentes, actúen de conformidad con un marco legal que rija sus atribuciones y facultades, en estricto respeto a los derechos humanos.

VI. OBLIGACIONES DE LA AUTORIDAD PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS A LA SEGURIDAD JURÍDICA, LEGALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

107. Además de la obligación general en materia de derechos humanos de garantizar, en el presente asunto se requiere que el Estado cumpla determinadas características que le son informadas por los elementos básicos de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, calidad y adaptabilidad.[96] Para de esta manera constreñir la acción del Estado al momento de diseñar la aplicación de los derechos, en otras palabras, las características ante mencionadas corresponden con los deberes insertos en la obligación para crear la maquinaria institucional fundamental para la realización del derecho en las tres obligaciones positivas en materia de derechos humanos.[97]

108. En este sentido, el GEAVFyG dependiente de la Dirección General de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Toluca, debe adoptar todas las medidas necesarias para **garantizar** a la sociedad el pleno goce de sus derechos y evitar que esos se vean vulnerados con el actuar de sus elementos.

109. Así, en el caso que nos ocupa, **V** en su calidad de mujer, vio afectados sus derechos a la seguridad jurídica, legalidad y protección de datos personales

[96] VAZAQUEZ, Daniel y otra. LOS DERECHOS EN ACCION. Ed. Flacso. México. p. 151
[97] Ibid. p. 152

ante la ausencia de una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información** que complementara la normatividad aplicable y estableciera los objetivos, decisiones y acciones que debieron haber adoptado **SPR1, SPR2** y **SPR3,** al encontrarse ante un supuestos como el que nos ocupa.

110. En ese sentido es loable y digno de destacar que **SPR1, SPR2** y **SPR3** como integrantes del GEAVFyG hayan brindado el apoyo y resguardo de **V** con el objeto de brindarle protección y cuidado, sin embargo, dichos servidores públicos fallaron en su cometido al momento en que **V** resultó con [redacted] y se omitió proteger sus datos personales, lo cual pone de relieve la imperiosa necesidad de contar con políticas públicas municipales que retomen las características específicas de disponibilidad; calidad, aceptabilidad y accesibilidad,de los servicios que brinda el GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género.

111. En este sentido, concibiendo la **disponibilidad** como "... la suficiencia de los servicios, instalaciones, mecanismos, procedimientos o cualquier otro medio por el cual se materializa un derecho para toda la población",[98] se puede afirmar que el GEAVFyG del Ayuntamiento de Toluca, actualmente Unidad de Especializada de Genero, debe contar con el número de programas que incluyan los factores determinantes básicos de los mismos (formas de proceder y/o actuar) en el marco de los derechos de seguridad jurídica y legalidad.

[98] Ibid, p. 155

112. En tratándose de la **calidad** el tratadista Daniel Vázquez en su obra "Derechos en acción", señala que dicho componente se refiere a "... las características específicas con que debe contar la medida específica que se está desarrollando. Se trata de que se logre el objetivo del derecho, así que las características deben atender a materializar el derecho."[99]

113. Lo anterior puede ser entendido, en el caso que nos ocupa, como el hecho de que con base en una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información** los elementos del GEAVFyG deben estar capacitados y contar con elementos que les permitan desarrollar su actividad de forma eficaz y eficiente.

114. Por lo que respecta al elemento **aceptabilidad** significa, a decir del tratadista en cita que "... *el medio y los contenidos elegidos deben para la materializar el ejercicio de un derecho sean aceptados por las personas a quienes están dirigidos, lo que conlleva el reconocimiento de especificidades y, consecuentemente, la flexibilidad necesaria para que los medios de aplicación de un derecho sean modificados de acuerdo a las necesidades de los distintos grupos a los que se dirigen en contextos sociales y culturales variados.*"[100] lo que en el presente caso se traduce en que la **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información** debe reconocer y aceptar, sin prejuicio y con respeto, las

[99] Ibid. p. 157
[100] Ibid. p. 159

especificidades, diferencias y/ condiciones particulares de las personas a las que brinda sus servicios, así mismo, deben ser libres de estereotipos y discriminación.

115. En voz del Doctor Vázquez, **la accesibilidad** implica "*... que el derecho llegue a la persona en el momento en que lo necesita.*"[101] Para tal efecto, el tratadista distingue cuatro aspectos a saber:

116. Accesibilidad económica, también conocida como asequibilidad, busca impedir que el ejercicio de un derecho sea onerosa o desproporcional, especialmente para los grupos marginados. En este sentido, si lo que se busca es una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información,** entonces dicha política deberá considerar que los servicios que brinda el GEAVFyG del Municipio de Toluca, actualmente Unidad Especializada de Género no sean onerosos o, en su caso, que éstos no sean desproporcionados, particularmente para los sectores marginados de la población porque lo que se pretende con este enfoque es garantizar a todas las personas que lo requieran, los mecanismos para acceder a los servicios que brinda el Grupo Especializado.

117. Accesibilidad geográfica. Sobre el particular, Daniel Vázquez parte de la premisa de que "El acceso a los derechos no debiera suponer una carga extra para las personas por su situación geográfica, por vivir en un lugar remoto."[102] Abordada la **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de**

[101] Ibid. p. 160
[102] Ibid. p. 162

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información, desde este enfoque implica que dicha política debe contemplar el que los servicios que brinda el GEAVFyG, actualmente Unidad Especializada de Género, estén disponibles en todo el territorio Municipal.

118. Accesibilidad física. Significa, en palabras del tratadista que nos ocupa que "El Estado debe prever que todas las personas, incluyendo las que viven con algún tipo de discapacidad, puedan acceder a todos los derechos."[103] Por tanto, en la elaboración de una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información,** se deben tomar en consideración a todas las personas, incluidas aquellas que tienen algún tipo de discapacidad.

119. Accesibilidad sin discriminación. Significa, en esencia, que la **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información,** debe incluir a todas las personas evitando la discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.

120. Elementos que en su conjunto permiten garantizar el pleno ejercicio de los derechos como los que ahora nos ocupan.

[103] Idem.

121. Con base en lo anterior, esta Comisión de Derechos Humanos considera que la autoridad recomendada debe realizar, en función a las medidas integrales de reparación, el siguiente:

VI.1. Estándar de protección de los derechos humanos

122. En el presente caso, el estándar de derechos humanos que el municipio de Toluca debe tomar en consideración para cumplir con la obligación de garantizar, los derechos de seguridad jurídica, legalidad y protección de datos personales debe ser:

123. La emisión e implementación, en el GAEVFyG del Ayuntamiento de Toluca, actualmente Unidad Especializada de Género, una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información,** misma que, después de seguir el proceso correspondiente para su emisión, deberá ser publicada en medio oficial y además deberá ser hecha del conocimiento a los integrantes del grupo en cuestión, con la intención de evitar futuras violaciones a Derechos Humanos.

VI.2. Acciones Transformadoras

124. Conforme a lo dispuesto en los artículos 5, párrafo tercero de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México,[104] en relación con los

[104] **Artículo 5.-** En el Estado de México todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales en los que el Estado mexicano sea parte, en esta Constitución y en las leyes que de ésta emanen, por lo que gozarán de las garantías para su protección, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse salvo en los casos y bajo las condiciones que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece.
[...]
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.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

numerales 1, fracciones IV y V, 12, fracción XLII, 13, fracción V, 31, fracción III de la Ley de Víctimas del Estado de México;[105] artículo 101 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;[106] en atención a los hechos y las circunstancias del asunto, este Organismo pondera aplicables las siguientes acciones:

VI.3.A. Medidas de reparación

VI.3.A.i. Medidas de rehabilitación.

VI.3.A.ii. Atención Psicológica especializada

En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.
[...]

[105] **Artículo 1.** La presente Ley es de orden público e interés social, así como de aplicación y observancia obligatoria en el Estado Libre y Soberano de México, y tiene por objeto:
[...]
IV. Velar por la protección de las víctimas y ofendidos, así como proporcionar ayuda, asistencia y una reparación integral. **V.** Establecer las sanciones respecto al incumplimiento por acción o por omisión de cualquiera de sus disposiciones. Esta Ley se interpretará de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales sobre derechos humanos y la Ley General de Víctimas, interpretando extensivamente las normas que consagran o amplían los derechos humanos favoreciendo en todo tiempo la máxima protección de las víctimas y ofendidos.
Artículo 12. Las víctimas y ofendidos tienen, conforme a la Ley y sin perjuicio de lo dispuesto en otros ordenamientos jurídicos, de manera enunciativa, los derechos siguientes:
[...]
XLII. A que se les repare de manera oportuna, plena, diferenciada, integral y efectiva el daño que han sufrido como consecuencia del delito que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición, a través de la coordinación de las instancias gubernamentales implicadas.
[...]
Artículo 13. Para los efectos de la Ley se entenderá que la reparación integral será otorgada a partir de la resolución o determinación de un órgano local, nacional o internacional por el cual le sea reconocida su condición de víctima, comprendiendo las medidas siguientes:
[...]
V. Las medidas de no repetición buscan que el delito o la violación de derechos sufrida por la víctima u ofendido no vuelva a ocurrir
[...]
Artículo 31. Los municipios, en materia de atención a las víctimas y ofendidos del delito, ejercerán las atribuciones siguientes:
[...]
III. Promover, en coordinación con el Estado, cursos de capacitación a las personas que atienden a víctimas y ofendidos.
[...]

[106] **Artículo 101.-** En las Recomendaciones debe señalarse las medidas que procedan para la efectiva conservación y restitución a los afectados en sus derechos fundamentales y, en su caso, para la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado.

125. Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 13, fracción II de la Ley de Victimas del Estado de México, **la autoridad responsable** deberá realizar las gestiones necesarias a efecto de que, previo consentimiento de **V**, le sea realizada una evaluación psicológica que le permita determinar la necesidad de apoyo psicológico profesional y, en su caso, le sea proporcionado con el fin de que **V,** pueda superar los efectos de las malas prácticas administrativas relacionadas con las violaciones a Derechos Humanos a las que estuvo expuesta.

126. Para tal efecto, **previo consentimiento informado debidamente documentado, la autoridad recomendada ofrecerá a la víctima la atención especializada que requiera**, debiendo dar seguimiento al tratamiento de rehabilitación que se haya determinado mediante la emisión del psicodiagnóstico respectivo; en este sentido, la autoridad responsable podrá entablar coordinación interinstitucional con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México, o bien, mediante el apoyo de la institución pública o privada que ofrezca los servicios psicológicos que deberán otorgarse a **V**.

127. No se omite señalar que las acciones relativas al cumplimiento de esta medida deberán ser documentadas por la recomendada, enviando las constancias que sustenten fehacientemente su observancia.

VI.3.A.iii. Asesoría Jurídica.

128. Conforme a lo establecido por el artículo 12, fracción IV de la Ley de Victimas del Estado de México, **la autoridad responsable deberá brindar el servicio de asesoría jurídica** tendente a facilitar la orientación legal y suficiente durante el proceso de integración de la carpeta de investigación relacionada con el presente asunto, o, en su caso, gestionar ante la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México dicho servicio quien, en todo caso, determinará lo

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

conducente, previa exposición de los motivos, razones o circunstancias que a la primera de las indicadas le impidan dar cumplimiento de manera directa y puntual a este punto.

129. En ese sentido, la autoridad recomendada deberá documentar las gestiones que realice a fin de requerir la designación del profesionista en Derecho que represente y asista a **V**, lo cual deberá ser puntualmente informado a este Organismo defensor de derechos humanos.

VI.3.B.i. Medida de Compensación

130. Con fundamento en el artículo 64 y 68 de la Ley General de Víctimas, **la autoridad responsable** deberá acatar lo establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que cuando la restitución del bien jurídico que se ha visto afectado por la violación a derechos humanos es prácticamente imposible, se hace necesario aplicar o determinar otras formas de reparación. En efecto, obligar al responsable de la vulneración a borrar todas las consecuencias que su acto causó es enteramente imposible porque su acción tuvo efectos que ameritan, entre otras medidas, indemnización.[107] Al respecto, la Corte Interamericana determina el monto de la indemnización compensatoria generalmente sobre aspectos y rubros claramente establecidos, sin embargo, también ha fijado otros parámetros sobre los cuales se puede determinar el monto a cargo del Estado.

131. Con fundamento en los artículos 10 párrafo primero, 12, 51, 57 y 58 ter, tercer párrafo de la ley de Víctimas del Estado de México, el Ayuntamiento de Toluca, deberá solicitar formalmente la inscripción de **V** en el Registro Estatal de Víctimas, manejado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de

[107] Cfr. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Aloeboetoe y otros Vs. Surinam. Reparaciones y Costas. Sentencia de 10 de septiembre de 1993. Serie C No. 15, párrs. 18 y 19.

México, debiendo solicitar los dictámenes correspondientes a fin de determinar el **monto que deberá cubrir el Ayuntamiento de Toluca a favor de V** con motivo de la violación a los derechos humanos de que fue objeto y sólo de manera excepcional, debidamente justificada y subsidiaria, previo acuerdo de la Comisión Ejecutiva, será cubierto por ésta última a través del Fondo Estatal de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, previsto en la ley de la materia.

VI.3.C.i. Medidas de satisfacción

132. Como lo establecen los artículos, 73 fracciones I y V de la Ley General de Víctimas y 13, fracción IV de la Ley Víctimas del Estado de México busca reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas y ofendidos, así como la identificación de la veracidad de los hechos y el encuentro público y completo de la verdad, sin transgredir la protección e integridad de la víctima, ofendido, testigos o personas relacionadas; por ello, en el presente asunto deberán satisfacerse los siguientes parámetros:

VI.3.C.ii. Integración y perfeccionamiento de la indagatoria penal

133. En aras de coadyuvar con el órgano procurador de justicia, se instruye a la Unidad Jurídica y Consultiva de esta Comisión de Derechos Humanos, para que mediante copia certificada de la presente Recomendación dé vista a la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción de la entidad, en la carpeta de investigación [redacted] misma que, mediante acuerdo de fecha nueve de abril de dos mil veintiuno, se ordenó acumular a la diversa [redacted] a efecto de que, en su caso, se tomen en consideración las precisiones y argumentos de los que da cuenta el presente documento recomendatorio en la integración y perfeccionamiento de la probable

responsabilidad penal en que pudieron haber incurrido las personas servidoras públicas involucradas **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**.

134. De lo anterior, deberá enviar a la Unidad de Seguimiento de Recomendaciones de la Primera Visitaduría General de esta Casa de la Dignidad y las Libertades el soporte documental de la entrega del presente documento.

VI.3.C.iii Integración y perfeccionamiento de la indagatoria administrativa

135. Así mismo, se instruye a la Unidad Jurídica de esta Comisión, para que con copia certificada de la presente Recomendación dé vista a la Comisión de Honor y Justicia del Ayuntamiento de Toluca, para que inicie la investigación, y en su caso, inicie procedimiento administrativo en contra de **SPR1**, **SPR2** y **SPR3** y todos aquellos servidores públicos, incluidos sus titulares, que formaban parte del grupo de WhatsApp: "Jefes" que hubieren permitido, facilitado y/o difundido las imágenes y video de **V** en la página electrónica QUE NOTICIÓN en la plataforma digital de Facebook, tomando en consideración las precisiones y argumentos de los que da cuenta el presente documento recomendatorio, derivado de la probable responsabilidad administrativa en que pudieron haber incurrido las personas servidoras públicas adscritas al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género.

136. De lo anterior, deberá enviar a la Unidad de Seguimiento de Recomendaciones de esta Comisión el soporte documental de la entrega de la Pública.

VI.3.C.iv Integración de la presente recomendación al expediente personal de SPR1, SPR2 y SPR3

137. Adicionalmente, con independencia de las resoluciones en otras instancias, la autoridad responsable deberá agregar copia certificada de la presente recomendación a los expedientes laborales de **SPR1, SPR2 y SPR3.**

VI.3.C.v Disculpa Institucional

138. El artículo 73 fracción IV de la Ley General de Víctimas en relación con el artículo 13 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de México, consagra el derecho de las víctimas a que se reconozca y restablezca su dignidad, mediante el ofrecimiento de una disculpa institucional. Dicha estrategia constituye un acto de reconocimiento de la responsabilidad y el interés genuino de reparación respecto de las violaciones a derechos humanos acreditadas en esta Recomendación.

139. En el caso concreto, la disculpa debe ser ofrecida por conducto del Director de Seguridad Pública Municipal preferentemente con la asistencia del Presidente Municipal del Ayuntamiento de Toluca y un representante de esta Comisión, en forma oral y por escrito, en términos del "Protocolo para ofrecer una disculpa pública derivada de las Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México."

140. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos sostiene que los actos de reconocimiento de responsabilidad del Estado forman parte de las medidas simbólicas de reparación moral, ya que se encuentran orientados a dar satisfacción y dignificar a las víctimas, pues implican un reconocimiento por la injusticia de los hechos y porque suponen obligaciones públicas en la prevención de las violaciones a derechos humanos.[108]

VI.3.D.i. Medidas de no repetición

[108] Cfr. Martín Beristain, Carlos. *Diálogos sobre la reparación, qué reparar en los casos de violaciones de derechos humanos*, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2009, pp. 226 y 227. Asimismo, La jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en materia de reparaciones y los criterios del proyecto de artículos sobre responsabilidad del Estado por hechos internacionalmente ilícitos, pp. 111-116. Disponible en: http://www.corteidh.or.cr/tablas/R22050.pdf

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

VI.3.D.ii. Capacitación en Derechos Humanos

141. Con base en las atribuciones contenidas en el artículo del Bando Municipal de Toluca de 2022, así como en los artículos 74, fracciones VIII y IX, y 75, fracción IV de la Ley General de Victimas, así como el artículo 31, fracción III, de la Ley de Víctimas del Estado de México, y **con el objeto de evitar la repetición de conductas como las descritas en esta Recomendación**, el Ayuntamiento de Toluca, como autoridad responsable, **deberá implementar sesiones de capacitación, profesionalización y/o sensibilización en materia de respeto a los derechos humanos** dirigidas al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género, con énfasis en las acciones, gestiones y diligencias, cuando tengan bajo resguardo y custodia de personas; así como evitar acciones que impliquen violencia ejercida a través de las tecnologías de la información y comunicación, especialmente, en **agravio de mujeres**, en las cuales deberá incluir indefectiblemente a las personas servidoras públicas **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**, a menos que exista una causa legalmente justificada para no hacerlo, teniendo como referencia obligatoria la normativa internacional, nacional y estatal referida en el cuerpo del presente documento así como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios así como la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.

142. Para efectos de cumplimiento, **la autoridad recomendada** presentará a esta Comisión un programa de cursos de capacitación dirigido al personal adscrito al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género, en el cual señale: el nombre del curso; el alcance del mismo, el número de personas servidoras públicas a las que estará dirigido; el objetivo que se pretende alcanzar;

la duración en horas; el temario concreto; los objetivos específicos; así como los documentos que respalden su instrumentación.

VI.3.D.iii. Emisión de Políticas Públicas

143. De lo expuesto en el cuerpo del presente documento se advierte la necesidad de que el Ayuntamiento de Toluca emita e implemente, en el GAEVFyG del Ayuntamiento de Toluca, actualmente Unidad Especializada de Género, una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información, en** tratándose de supuestos como el abordado en el presente documento.

144. Así, la autoridad responsable debe llevar a cabo las gestiones administrativas, así como la coordinación pertinente con las áreas respectivas, para el diseño, elaboración, implementación y publicación a corto plazo, de dichas políticas públicas en las que se señale con puntualidad las funciones y obligaciones que deben cumplir de manera irrestricta y, complementaria a la norma, el personal adscrito al grupo GEAVFyG actualmente, Unidad Especializada de Genero, con particular énfasis en los derechos de **seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información,** tomando como referencia la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.

145. Para tal efecto deberá tomar en cuenta indicadores de productividad, eficiencia, eficacia, efectividad, calidad, capacidad y/o todos aquellos que resulten

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

necesarios y aplicables a programas y políticas públicas a partir de variables cualitativas y cuantitativas que le permitan medir el logro de los objetivos, programas y políticas relacionados con las actividades que desarrolla el GEAVFyG, actualmente Unidad Especializada y de Género del Ayuntamiento de Toluca, derivado de las atribuciones que les confiere el Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de Violencia contra las Mujeres del Estado de México; el Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas, el Protocolo Amber y el Protocolo Alba conforme al Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal aplicable, la Guía Metodológica para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo Municipal Vigente, la Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN) y los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas presupuestarios Municipales publicados en la Gaceta de Gobierno del Estado de México de fecha 19 de noviembre de 2019.

146. No se omite señalar que las acciones relativas al cumplimiento de estas medidas deberán ser documentadas por la recomendada, enviando las constancias que sustenten fehacientemente su observancia.

147. Con base en lo expuesto y con fundamento por los artículos 16, párrafos primero, tercero y cuarto, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como 99, fracción V del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, se formulan las siguientes:

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Como medidas de rehabilitación estipuladas en el **punto VI.3.A.i**, sección **A**, apartados **VI.3.A.ii** y **VI.3.A.iii** de esta Recomendación, el Ayuntamiento de Toluca deberá llevar a cabo las siguientes acciones:

VI.3.A.ii Con base en las consideraciones vertidas en el punto II y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 13, fracción II de la Ley de Víctimas del Estado de México, la autoridad recomendada deberá realizar las gestiones necesarias a efecto de que, previo consentimiento de **V** le sea realizada una evaluación psicológica que le permita determinar la necesidad de apoyo psicológico profesional y, en su caso, se le proporcione con el fin de que **V,** pueda superar los efectos de las malas prácticas administrativas relacionadas con las violaciones a Derechos Humanos a las que estuvo expuesta.

Para tal efecto, **previo consentimiento informado debidamente documentado, la autoridad recomendada ofrecerá a la víctima la atención especializada que requiera**, debiendo dar seguimiento al tratamiento de rehabilitación que se haya determinado mediante la emisión del psicodiagnóstico respectivo; en este sentido, la autoridad responsable podrá entablar coordinación interinstitucional con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México, o bien, mediante el apoyo de la institución pública o privada que ofrezca los servicios psicológicos que deberán otorgarse a **V**.

No se omite señalar que las acciones relativas al cumplimiento de esta medida deberán ser documentadas por la recomendada, enviando las constancias que sustenten fehacientemente su observancia.

VI.3.A.iii Conforme a lo establecido por el artículo 12, fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de México, la autoridad responsable **deberá brindar el servicio de asesoría jurídica** tendente a facilitar la orientación legal y suficiente durante el proceso de integración de la carpeta de investigación relacionada con el presente asunto, o, en su caso, gestionar ante la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México dicho servicio quien en todo caso determinará lo conducente,

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

previa exposición de las razones que le impidan dar cumplimiento de manera directa y puntual a este punto.

En ese sentido, la autoridad recomendada deberá documentar las gestiones que realice a fin de requerir la designación del profesionista en Derecho que represente y asista a **V**, lo cual deberá ser puntualmente informado a este Organismo defensor de derechos humanos.

SEGUNDA. Como **medida de compensación** contemplada en el punto **VI.3.B.i.** de esta resolución, con fundamento en los artículo 10 fracción I, 12, 51, 57 y 58 ter, tercer párrafo de la ley de Víctimas del Estado de México, el Ayuntamiento de Toluca, deberá solicitar formalmente la inscripción de **V** en el Registro Estatal de Víctimas, manejado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México, debiendo solicitar los dictámenes correspondientes a fin de determinar el **monto que deberá cubrir el Ayuntamiento de Toluca a favor de V** con motivo de la violación a los derechos humanos de que fue objeto y sólo de manera excepcional, debidamente justificada y subsidiaria, previo acuerdo de la Comisión Ejecutiva, será cubierto por ésta última a través del Fondo Estatal de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, previsto en la ley de la materia.

Referente a la **Inscripción en el Registro Estatal de Víctimas**, este Organismo requiere, como documento probatorio del cumplimiento de la acción, el documento que compruebe que se llevó a cabo la inscripción respectiva, en el Registro Estatal de Víctimas de **V.** De igual manera, documento que demuestre el cumplimiento del pago de la compensación pecuniaria en favor de **V**.

TERCERA. Como **medidas de satisfacción**, señaladas en el **punto VI.3.C.i, sección B**, apartados **VI.3.C.ii**, **VI.3.C.iii**, **VI.3.C.iv y VI.3.C.v** corresponde a la autoridad recomendada el cumplimiento de las acciones siguientes:

VI.3.C.ii. INTEGRACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA INDAGATORIA PENAL

En aras de coadyuvar con el órgano procurador de justicia, se instruye a la Unidad Jurídica y Consultiva de esta Comisión de Derechos Humanos, para que con copia certificada de la presente Recomendación dé vista a la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción de la entidad, en la carpeta de investigación [redacted] misma que, mediante acuerdo de fecha nueve de abril de dos mil veintiuno, se ordenó acumular a la diversa [redacted] a efecto de que, en su caso, se tomen en consideración las precisiones y argumentos de los que da cuenta el presente documento recomendatorio en la integración y perfeccionamiento de la probable responsabilidad penal en que pudieron haber incurrido las personas servidoras públicas involucradas **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**.

De lo anterior, deberá enviar a la Unidad de Seguimiento de Recomendaciones de esta Casa de la Dignidad y las libertades el soporte documental de la entrega de la Pública.

VI.3.C.iii INTEGRACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA INDAGATORIA ADMINISTRATIVA

Así mismo, se instruye a la Unidad Jurídica de esta Comisión, para que con copia certificada de la presente Recomendación dé vista a la Comisión de Honor y Justicia del Ayuntamiento de Toluca, para que inicie la investigación, y en su caso, inicie procedimiento administrativo contra **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**, y todos aquellos servidores públicos, incluidos sus titulares, que formaban parte del grupo de WhatsApp "Jefes" que hubieren permitido, facilitado y/o difundido las imágenes y video de **V** en la página electrónica QUE NOTICIÓN en la plataforma digital de Facebook, tomando en consideración las precisiones y argumentos de los que da cuenta el documento recomendatorio, derivado de la probable responsabilidad administrativa en que pudieron haber incurrido las personas servidoras públicas

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

adscritas al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género.

De lo anterior, deberá enviar a la Unidad de Seguimiento de Recomendaciones de esta Comisión el soporte documental de la entrega de la Pública.

VI.3.C.iv INTEGRACIÓN DE LA PRESENTE RECOMENDACIÓN AL EXPEDIENTE PERSONAL DE SPR1, SPR2 Y SPR3

Adicionalmente, con independencia de las resoluciones en otras instancias, la autoridad responsable deberá agregar copia certificada de la Pública a los expedientes laborales de a los expedientes laborales de **SPR1, SPR2 y SPR3**.

VI.3.C.v DISCULPA INSTITUCIONAL.

El artículo 73 fracción IV de la Ley General de Víctimas en relación con el artículo 13 fracción IV de la Ley de Víctimas del Estado de México, consagra el derecho de las víctimas a que se reconozca y restablezca su dignidad, mediante el ofrecimiento de una disculpa institucional. Dicha estrategia constituye un acto de reconocimiento de la responsabilidad y el interés genuino de reparación respecto de las violaciones a derechos humanos acreditadas en esta Recomendación. En el caso concreto, la disculpa debe ser ofrecida por conducto del Director General de Seguridad Pública Municipal preferentemente con la asistencia del Presidente Municipal del Ayuntamiento de Toluca y un representante de esta Comisión, en términos del "Protocolo para ofrecer una disculpa pública derivada de las Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México."

Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos sostiene que los actos de reconocimiento de responsabilidad del Estado forman parte de las medidas simbólicas de reparación moral, ya que se encuentran orientados a dar satisfacción y dignificar a las víctimas, pues implican un reconocimiento por la injusticia de los hechos y porque suponen obligaciones públicas en la prevención de las violaciones a derechos humanos.[109]

CUARTA. Como medida de no repetición, prevista en el punto **VI.3.D.i** apartado **C**, sub apartados **VI.3.D.ii** y **VI.3.D.iii** de esta Recomendación, referentes a la capacitación en derechos humanos y a la revisión del ordenamiento municipal, la autoridad recomendada deberá implementar las acciones siguientes:

VI.3.D.ii CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

Con base en las atribuciones contenidas en el artículo del Bando Municipal de Toluca de 2022, así como en los artículos 74, fracciones VIII y IX, y 75, fracción IV de la Ley General de Victimas, así como el artículo 31, fracción III, de la Ley de Víctimas del Estado de México, y **con el objeto de evitar la repetición de conductas como las descritas en esta Recomendación**, el Ayuntamiento de Toluca, como autoridad responsable, **deberá implementar sesiones de capacitación, profesionalización y/o sensibilización en materia de respeto a los derechos humanos** dirigidas al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género, con énfasis en las acciones, gestiones y diligencias, cuando tengan bajo resguardo y custodia a alguna persona; así como evitar acciones que impliquen violencia ejercida a través de las tecnologías de la información y comunicación, especialmente, en **agravio de mujeres**, en las cuales

[109] Cfr. Martín Beristain, Carlos. *Diálogos sobre la reparación, qué reparar en los casos de violaciones de derechos humanos*, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2009, pp. 226 y 227. Asimismo, La jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en materia de reparaciones y los criterios del proyecto de artículos sobre responsabilidad del Estado por hechos internacionalmente ilícitos, pp. 111-116. Disponible en: http://www.corteidh.or.cr/tablas/R22050.pdf

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

deberá incluir indefectiblemente a las personas servidoras públicas **SPR1**, **SPR2** y **SPR3**, a menos que exista una causa legalmente justificada para no hacerlo, teniendo como referencia obligatoria la normativa internacional, nacional y estatal referida en el cuerpo del presente documento así como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios así como la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.

Para efectos de cumplimiento, **la autoridad recomendada** presentará a esta Comisión un programa de cursos de capacitación dirigido al personal adscrito al Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género del Ayuntamiento de Toluca actualmente, Unidad Especializada de Género, en el cual señale: el nombre del curso; el alcance del mismo, el número de personas servidoras públicas a las que estará dirigido; el objetivo que se pretende alcanzar; la duración en horas; el temario concreto; los objetivos específicos; así como los documentos que respalden su instrumentación.

VI.3.D.iii Emisión de Políticas Públicas

De lo expuesto en el cuerpo del presente documento se advierte la necesidad de que el Ayuntamiento de Toluca emita e implemente, en el GAEVFyG del Ayuntamiento de Toluca, actualmente Unidad Especializada de Género, una **política pública de seguridad jurídica y legalidad con relación al cuidado y protección de la integridad física de las personas extraviadas así como de la de protección de datos personales en sus vertientes de recopilación, manejo, resguardo y transmisión de información, en** tratándose de supuestos como el abordado en el presente documento.

Así, la autoridad responsable debe llevar a cabo las gestiones administrativas, así como la coordinación pertinente con las áreas respectivas, para el diseño, elaboración, implementación y publicación a corto plazo, de dichas políticas públicas en las que se señale con puntualidad las funciones y obligaciones que deben cumplir de manera irrestricta y, complementaria a la norma, el personal adscrito al grupo GEAVFyG actualmente, Unidad Especializada de Genero, con particular énfasis en cuidado y protección de datos personales tomando como referencia la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.

Para tal efecto deberá tomar en cuenta indicadores de productividad, eficiencia, eficacia, efectividad, calidad, capacidad y/o aquellos que resulten aplicables a programas y políticas públicas a partir de variables cualitativas y cuantitativas que le permitan medir el logo de los objetivos, programas y políticas relacionados con las actividades que desarrolla el GEAVFyG, actualmente Unidad Especializada y de Género del Ayuntamiento de Toluca, derivado de las atribuciones que les confiere el Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de Violencia contra las Mujeres del Estado de México; el Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas, el Protocolo Amber y el Protocolo Alba conforme al Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal aplicable, la Guía Metodológica para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo Municipal Vigente, la Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN) y los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas presupuestarios Municipales publicados en la Gaceta de Gobierno del Estado de México de fecha 19 de noviembre de 2019.

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 236 0560 / 800 999 4000

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

No se omite señalar que las acciones relativas al cumplimiento de estas medidas deberán ser documentadas por la recomendada, enviando las constancias que sustenten fehacientemente su observancia.

Es oportuno indicar que, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley de Víctimas del Estado de México, la autoridad Recomendada es la obligada a dar cumplimento a los puntos recomendatorios y sólo de manera excepcional la Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de México podrá brindar, en su caso y de manera subsidiaria, el apoyo correspondiente a la autoridad responsable.

Las Recomendaciones emitidas por este Organismo, acorde a lo señalado por el artículo 16 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, tienen el **carácter de públicas** y se emiten con el propósito fundamental de contribuir a que las personas servidoras públicas de la entidad y de los municipios se apeguen invariablemente a lo prescrito por la ley.

Para efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 105 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México,[110] me permito solicitar respetuosamente que su respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, **que no es delegable**, se informe a este Organismo **dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación**.

Asimismo, las pruebas correspondientes a la acreditación del cumplimiento del presente documento deberán hacerse llegar dentro de los **quince días hábiles siguientes a la fecha en la que haya concluido el plazo para informar sobre su aceptación**.

[110] **Artículo 105.-** Una vez recibida la Recomendación la autoridad o el servidor público responsable, deberá informar dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si acepta dicha Recomendación y en quince días hábiles adicionales entregar, en su caso, las pruebas que demuestren su cumplimiento. La rendición del informe sobre la aceptación o no de la Recomendación, **no podrá ser delegada**. Última reforma publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México el 15 de junio de 2016, entrando en vigor el 27 de julio de 2016.

n de Derechos Humanos del Estado de México
lás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
10. Toluca, México
: 722 226 0560 / 800 999 4000

Es pertinente expresar a usted que en términos de lo dispuesto en el numeral 109 de la citada Ley, cuando una Recomendación no sea aceptada o cumplida, por las autoridades o servidores públicos, éstos deben fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, la Legislatura del Estado a petición de la Comisión, podrá solicitar su comparecencia a efecto de que justifique su negativa u omisión.

En términos del artículo 107 de la Ley de esta Defensoría de Habitantes, una vez aceptada la Recomendación, las autoridades o servidores públicos están obligados a cumplirla en sus términos y a dar publicidad a las acciones llevadas a cabo.

Finalmente, no omito comentarle que este Organismo Público Autónomo tiene la obligación de incluir en los informes que presenta a los tres Poderes del Estado de México, las Recomendaciones que se hubiesen formulado y que además deberán ser difundidas para conocimiento de la sociedad.

ATENTAMENTE

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO
PRESIDENCIA

MTRA. EN D. MYRNA ARACELI GARCÍA MORÓN
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO

FMH/SVS/SBP

Toluca de Lerdo, Estado de México, cuatro de noviembre de dos mil veintidós. El que suscribe, Salvador Valle Santana Visitador General Titular de la Unidad de Seguimiento de Recomendaciones y Proyectos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de dicha Comisión

CERTIFICO

Que las presentes, constantes de cuarenta y seis fojas útiles tamaño carta suscritas por ambos lados, son fiel reproducción del original de la **Recomendación 06/2022** misma que tuve a la vista y fue emitida el día de la fecha por este Órgano Constitucional Autónomo. **DOY FE.**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO
UNIDAD DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y PROYECTOS

Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
Av. Nicolás San Juan No. 113, Col. Ex Rancho Cuauhtémoc
C.P. 50010, Toluca, México
Teléfono: 722 226 0560 / 800 999 4000