



Recomendación: 18/2009

Expedientes:

CDHDF/122/07/CUAUH/D3485-I y sus acumulados CDHDF/122/07/CUAUH/D4051-I y CDHDF/I/122/CUAUH/09/D0280

Peticionarios: Diputados Margarita Martínez Fisher y Agustín Castilla Marroquín, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, y Erasmo Barroso Real.

Agraviados: Usuarios y servidores públicos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Autoridad Responsable: Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Caso: Condiciones inadecuadas de las instalaciones y equipo; personal y equipo insuficiente en las agencias del Ministerio Público.

Derechos Humanos Violados: a) Derecho a la debida Procuración de Justicia, b) Derechos de la Víctima o de la persona ofendida, c) Derecho de las personas privadas de su libertad, d) Derecho a la seguridad jurídica.

**Dr. Miguel Ángel Mancera Espinosa,
Procurador General de Justicia del Distrito Federal.**

Distinguido señor Procurador:

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a los 11 días del mes de septiembre de 2009, una vez concluida la investigación de los hechos que motivaron el expediente de queja citado al rubro, la Primera Visitaduría General de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, formuló la presente Recomendación, aprobada por el suscrito, en términos de lo establecido por los artículos 2, 3, 5, 6, 17 fracciones I, II y IV; 22 fracciones IX y XVI; 24 fracciones IV y VII; 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51 y 52 de la Ley de la Comisión

de Derechos Humanos del Distrito Federal, así como en los artículos 71 fracción VII; 82, 119, 120, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142 y 144¹ de su Reglamento Interno.

1. Relatoría de los hechos

1.1 En esta Comisión recibimos un escrito de los señores Margarita Martínez Fisher y Agustín Castilla Marroquín, Diputados del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura, mediante el cual formularon una queja contra el titular de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y, contra quien resulte responsable, por las pésimas condiciones en las que se encuentran las agencias del Ministerio Público, en detrimento de la ciudadanía y obstaculizando la procuración de justicia, repercutiendo en la baja calidad y eficiencia de los servicios. A dicho expediente se le asignó el registro CDHDF/122/07/CUAUH/D3485-I.

1.2 Posteriormente, el Primer Visitador General de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, acordó el inicio de una queja de oficio², debido a que se publicó en el diario *Reforma*, una nota en la que se señaló que agentes del Ministerio Público de Fiscalías Desconcentradas y Centrales que fueron consultados, señalaron que en las agencias del Ministerio Público del Distrito Federal, la insuficiencia de personal y recursos materiales básicos son factores que propician malos tratos hacia los denunciantes, ya que carecen de personal necesario para atender de manera óptima a las víctimas, lo que origina molestias por los altos tiempos de espera. A dicho expediente se le asignó el registro CDHDF/122/07/CUAUH/D4051-I.

1.3 Asimismo, en la Primera Visitaduría de esta Comisión se acordó acumular los expedientes de queja CDHDF/122/07/CUAUH/D3485-I y CDHDF/122/07/CUAUH/D4051-I³, porque se refieren a hechos similares atribuibles al titular de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y, que ambos se investigados con el primer registro señalado⁴.

¹ En relación con el artículo segundo transitorio del citado Reglamento Interno, aplicable conforme a las reformas publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 4 de enero de 2008.

² De conformidad con lo establecido en los artículos 3,17 fracción II inciso a), 22 fracción VI, 24 fracción II y 25 de la Ley de la CDHDF, y 97 fracción I de su Reglamento Interno.

³ De conformidad con lo establecido en los artículos 24 fracción VII de la Ley de la CDHDF, y 111 bis de su Reglamento Interno.

⁴ CDHDF/122/07/CUAUH/D3485-I

1.4. Por otra parte, el 14 de enero de 2009, en esta Comisión recibimos la queja que el señor Erasmo Barroso Real formuló contra el titular de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, por las pésimas condiciones en las que se encuentra la Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos, y por la falta de material y la incomodidad con la que tienen que laborar los servidores públicos de dicha Fiscalía, por lo que considera que se están violando los derechos tanto de las personas que acuden a la Fiscalía, como de los servidores públicos que allí laboran. A dicha queja se le asignó el expediente CDHDF/I/122/09/D0280.

1.5. También se acordó acumular este último expediente de queja al expediente CDHDF/122/07/CUAUH/D3485-I, porque se refieren a hechos similares atribuibles al titular de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y, que ambos expedientes fueran investigados con este registro⁵.

2. Competencia de la Comisión para realizar y concluir la investigación.

2.1 De conformidad con lo establecido en los artículos 1º y 2º de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, este Organismo local de derechos humanos tiene como finalidad esencial la protección, defensa y vigilancia de los derechos humanos dentro del Distrito Federal, que se encuentran reconocidos en el ordenamiento jurídico mexicano y en instrumentos internacionales.

2.2 Además, el artículo 3º de Ley señalada, confiere a esta Comisión competencia para conocer de presuntas violaciones a derechos humanos atribuibles a cualquier persona que, al momento de su realización, desempeñe un empleo, cargo o comisión en el Distrito Federal.

2.3 Del estudio del relato de los hechos expuestos por los peticionarios y en la nota periodística que dio origen a la queja de oficio, se desprende la violación a los derechos a una adecuada protección judicial y derecho al trabajo, atribuidas al titular de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (en adelante PGJDF).

2.4 Atento a lo expuesto en los párrafos que anteceden, esta Comisión es competente para conocer e investigar los hechos que dieron lugar a la presente queja.

⁵ CDHDF/122/07/CUAUH/D3485-I

3. Procedimiento de investigación y enumeración de las pruebas que integran el expediente y demuestran la violación de derechos humanos⁶.

3.1 Una vez analizados los hechos y establecida la competencia de este Organismo para atenderlos, se requirió a la autoridad responsable en el caso⁷ la información y documentación necesarias para investigar los hechos denunciados por los peticionarios.

3.2 También personal de esta Comisión realizó visitas a algunas Coordinaciones Territoriales y Fiscalías, con el fin de verificar las condiciones en que estas se encontraban, para comparar con la información que envió la PGJDF, respecto de las mejoras que se realizaron en sus instalaciones.

3.3 La Dirección General de Derechos Humanos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal —en adelante DGDHPGJDF—, a través de diversos oficios, envió la siguiente información:

3.3.1. El 24 de julio de 2007, informó que la Coordinación General de Servicios Periciales comunicó que contaba con una plantilla de 1,112 peritos en diversas especialidades, 226 de personal administrativo para cubrir 42 unidades administrativas que requieren de auxilio pericial y, que contaba con 177 unidades vehiculares. Respecto al suministro de sustancias químicas y materiales, en el 2007 se adquirieron los insumos necesarios. El equipo de cómputo es de 147 equipos, mismos que operan en las 16 Fiscalía Desconcentradas.

3.3.2. El 28 de julio de 2007 informó que la Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos señaló que no existían antecedentes de averiguaciones previas que se hubieran iniciado por falta de atención y respeto a la dignidad de las personas que acuden a demandar la impartición y procuración de justicia.

3.3.3. El 1º de agosto de 2007, envió diversos informes de la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Centrales y de la Visitaduría General, en los que se señaló lo siguiente:

3.3.3.1. Los Subprocuradores de Averiguaciones Previas Centrales y Desconcentradas instruyeron a los Fiscales respectivos, para que cumplan

⁶ La información, diligencias y documentación que se referirán en este apartado, están integradas al expediente de la presente queja, del que solamente se extrajeron las que se consideraron más destacadas para los fines de esta Recomendación

⁷ La información se solicitó a la Dirección General de Derechos Humanos de la PGJDF.

con las disposiciones del Capítulo II del Acuerdo A/003/99 emitido por el Procurador capitalino, a fin de que en todo momento se brindara una atención adecuada a la ciudadanía y en especial énfasis, que se portara siempre el gafete institucional en un lugar visible.

3.3.3.2. La Visitaduría General informó que en cumplimiento a sus atribuciones de vigilar la constitucionalidad y la legalidad del desempeño de los servidores públicos de la Institución, el 7 de febrero de 2007 se publicó el Acuerdo A/003/2007 emitido por el titular de esta Procuraduría, en el que se establecen las normas de organización y funcionamiento de la Visitaduría General, estableciendo normas claras para la recepción, atención y determinación de quejas, la realización de estudios técnico jurídicos de las averiguaciones previas y la practica de visitas de evaluación y supervisión en las distintas unidades administrativas. Se creó la Supervisión en Línea y las Visitas virtuales respecto a las actuaciones realizadas por el personal sustantivo en el Sistema de Averiguaciones Previas (SAP), y el funcionamiento de dos Agencias Técnico Penal que atiende al público las 24 horas del día y los 365 días del año.

3.3.3.3. El 6 de marzo de 2007 se publico el Acuerdo A/006/2007 emitido por el Procurador capitalino, mediante el cual se implementó la figura de la "audiencia pública". Asimismo, existe el Acuerdo A/013/2003 emitido por el Procurador, por el que se establece el Programa de calidad y calidez en la atención ciudadana en las Agencias del Ministerio Público, Desconcentradas, Centrales y de Proceso, mismo que es supervisado diariamente por los agentes del Ministerio Público Visitadores Entre los aspectos que se revisan en estas visitas, están los siguientes:

- La debida atención ciudadana.
- La presentación adecuada de los servidores públicos que brindan atención al público.
- Su identificación con gafete visible —cuyo uso es obligatorio para todo el personal que presta sus servicios en la Institución—.
- La limpieza de las instalaciones.
- El llenado correspondiente de los libros de control de la Agencia.
- La información de los servicios que presta institución y los órganos de control interno y vigilancia estén en lugar visible al público.
- Supervisión del debido funcionamiento de los buzones de quejas y los teléfonos rojos instalados en las Agencias del Ministerio Público para que la ciudadanía exponga su queja ante dicha instancia, lo que se hace de inmediato del conocimiento al Fiscal de la adscripción.
- Además, para que los tiempos de espera de los ciudadanos sean los mínimos, se supervisa que se utilice el Formato Único para el Inicio de Actas Especiales, Averiguaciones Previas Especiales y Averiguaciones Previas Directas sin Detenido ante el Ministerio Público, como lo refiere el Acuerdo A/003/2003 emitido por el titular de esta Institución, mismo que debe de estar a disposición del público, escuchándolo y brindándole orientación pertinente para el adecuado llenado.

3.3.4. El 17 de agosto de 2007 se solicitó la colaboración de los Subprocuradores de Averiguaciones Previas Centrales, de Averiguaciones Desconcentradas y a la Subprocuradora de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, así como al Oficial Mayor, al Fiscal de Servidores Públicos, al Visitador General, al Contralor Interno, al Coordinador de Servicios Periciales y al Jefe General de la Policía Judicial del Distrito Federal, para realizar un diagnóstico del estado físico de los bienes muebles e inmuebles de las Agencias Investigadoras del Ministerio Público en comento, y en general de las 70 Coordinaciones, para atender a la brevedad posible las observaciones que se desprendían de la queja.

3.3.5. El 28 de agosto de 2007, la Jefatura General de la Policía Judicial del Distrito Federal informó que como auxiliar directo del agente del Ministerio Público en la investigación y persecución de los delitos, realiza tareas que le son encomendadas con estricto apego a los Principios Constitucionales de legalidad, eficiencia, profesionalismo y honradez, no omitiendo señalar que para el correcto desempeño de sus funciones, dicha Policía Judicial es dotada de una serie de herramientas, tales como armas de fuego, patrullas, chalecos antibalas, cartuchos, equipo de radio comunicación, equipo de campaña, etcétera. Por lo anterior señaló que sería necesario incrementar la plantilla de personal sustantivo y administrativo, el parque vehicular, la modernización del armamento y equipo de radiocomunicaciones, medios electrónico, entre otras.

3.3.6. El 6 de septiembre de 2007 se informó que la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Centrales instruyó a los Fiscales respectivos, para que cumplan con las disposiciones del Capítulo II del Acuerdo A/003/99 emitido por el titular de esta Institución, a fin de que en todo momento se brinde una atención adecuada a la ciudadanía y en especial énfasis, que se portara siempre el gafete institucional en un lugar visible.

3.3.7. El 11 de septiembre de 2007, la Contraloría Interna en ese rubro señaló que este órgano de control lleva a cabo la investigación de las quejas presentadas por la ciudadanía por malos tratos y/o prepotencia y en el caso de ser procedente se da inicio al Procedimiento Administrativo Disciplinario. En el 2007, recibieron 48 quejas por malos tratos y prepotencia que ya han sido radicadas para su debida integración e investigación.

3.3.8. El 14 de septiembre de 2007, la Oficialía Mayor remitió a esta Comisión una carpeta con información y copia de diversos contratos de obra para mejorar las instalaciones de las 70 Coordinaciones Territoriales. Dicha información es relativa a la credencialización de todo el personal de la Institución, equipo de seguridad y modernización del equipo informático.

Cabe señalar que en varios rubros se resaltó lo siguiente:

3.3.8.1. Respecto de las plazas autorizadas por la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, por motivo de la austeridad presupuestal, fueron reducidas de 15,569 plazas autorizadas en el año 2002, a 14,425 para el 2007. Como resultado hubo un detrimento de 970 plazas. Sin embargo, esta administración pretende reactivar las 970 plazas congeladas.

3.3.8.2. Se crearon nuevas Agencias Investigadoras del Ministerio Público, como la Especializada en Atención al Turista, las adscritas a la Cruz Roja y a los Hospitales del Sector Salud, así como, la Agencia Especializada en Atención a Personas Indígenas, lo que conllevó a una redistribución de los recursos humanos.

3.3.8.3. En el 2007 se aprovecharon las plazas registradas como vacantes del personal ministerial, de la policía judicial y de peritos, por lo que se realizaron las convocatorias correspondientes para promover los puestos de agente del Ministerio Público Supervisor, Perito Supervisor y Perito en Jefe, cuyo resultado fue el ingreso de 8 agentes del Ministerio Supervisor, 3 Peritos en Jefe y 5 Peritos Supervisores. Además, ingresaron 56 Oficiales Secretarios, 31 agentes del Ministerio Público, 54 Peritos Profesionales o Técnicos. El anterior incremento, se reflejó en las Agencia Investigadoras y Coordinaciones Territoriales que contaron con 141 nuevos servidores públicos y 16 de promoción. Con respecto a los elementos de la policía judicial ingresaron 100 nuevos agentes en marzo de 2008.

3.3.9. El 27 de diciembre de 2007, la Oficialía Mayor refirió que para mejorar las condiciones de seguridad, de salud, de servicio, de protección civil y estado de las instalaciones se formalizaron contratos de obra pública para dignificar los núcleos sanitarios, vestíbulos, pisos y pintura de la 70 Coordinaciones Territoriales de esta Procuraduría. Además, se informó de la profesionalización de los servidores públicos encargados de desarrollar funciones sustantivas, se instrumentaron las siguientes acciones que incrementaron el nivel académico de los servidores públicos encargados de la procuración de justicia, creándose los siguientes planes de estudio:

3.3.9.1. El Master Internacional en Derecho Penal y Procesal Penal (Convenio de colaboración con el Foro Latinoamericano para la Seguridad Urbana y Democracia, A.C. "FLSUD").

3.3.9.2. Maestría en Procuración de Justicia (Convenio de Colaboración con el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM).

3.3.9.3 Curso de Capacitación en el Tema de Mejoramiento para la Atención a la Ciudadanía.

3.3.10. El 10 de enero de 2008 se informó que la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas instruyó a los Fiscales respectivos,

para que cumplan con las disposiciones del Capítulo II del Acuerdo A/003/99 emitido por el titular de esta Institución, a fin de que en todo momento se brindara una atención adecuada a la ciudadanía y en especial énfasis, que se portara siempre el gafete institucional en un lugar visible.

3.3.11. El 28 de febrero de 2008, se realizó una reunión de trabajo, en la que participaron los diputados de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal que formularon la queja, personal de la DGDHPGJDF de la Oficialía Mayor de la Procuraduría capitalina y personal de esta CDHDF. En dicha reunión se acordó lo siguiente:

3.3.11.1. Que la PGJDF entregaría un informe a los legisladores y a la CDHDF, sobre la creación de un programa que establezca las acciones, montos y plazos para mejorar las agencias del Ministerio Público, las áreas de atención al público, galeras, servicios periciales.

3.3.11.2. Los diputados presentarían un Punto de Acuerdo a efecto de solicitar a la Secretaría de Finanzas del GDF, una ampliación del presupuesto para la Procuraduría capitalina.

3.3.11.3. La CDHDF realizaría una calendarización de recorridos de las Fiscalías Centrales y Desconcentradas.

3.3.12. El 15 de abril de 2008, el Director de Programación y Presupuesto de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Oficialía Mayor de la PGJDF informó de los trabajos realizados en el 2007, en las Agencias del Ministerio Público. Asimismo, la DGDHPGJDF mediante oficio DGDHIDEB/50313358104-08, envió cumplimiento al primer acuerdo de la reunión de trabajo.

3.3.13. El 30 de abril de 2008, el Director de Programación y Presupuesto de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Oficialía Mayor de la PGJDF realizó una presentación en la que se detallan los trabajos que en el año 2007 se realizaron en las Agencias del Ministerio Público, con base en el archivo informático denominado "Memoria Fotográfica".

3.3.14. El 20 de mayo de 2008, envió a esta Comisión una carpeta con la *imagen institucional*, la cual contiene los trabajos realizados en las Coordinaciones Territoriales de la Institución. En las imágenes principalmente se aprecian las mejoras y reparaciones que se realizaron en las Coordinaciones Territoriales, principalmente de pintura y plomería. También se aprecia, en algunos casos, la dotación de equipo nuevo, como computadoras, escritorios, archiveros y sillas.

3.3.15. El 29 de mayo de 2008, informó de los bienes adquiridos correspondientes al armamento y mobiliario, así como el posible destino que se daría a dicho equipo.

3.3.16. El 17 de junio de 2008, informó de las adquisiciones en materiales de tecnología y telecomunicaciones para las diversas áreas de la Institución.

3.3.17. Los días 4, 12, 25 y 26 de junio de 2008, personal de la Procuraduría capitalina realizó recorridos en las Coordinación Territoriales y de Procuración de Justicia que se mencionan en la queja (AZC- 2, AZC-3 y AZC-4; CUH-1, CUH-2, CUH-4, CUH-6, CUH-7 y CUH-8; GAM-2 y GAM-4 y, MH-1, MH-2, MH-3, MH-4 y MH-5), a fin de verificar los avances de las observaciones que realizaron los diputados en su queja.

3.3.18. El 25 de septiembre de 2008, informó respecto de la actualización de la página de Internet de la Institución, relacionada con el directorio de las Agencia del Ministerio Público. No obstante, es necesario precisar que pese a la información anterior, personal de esta Comisión constató que dicho Directorio continuaba sin estar actualizado, ya que, por ejemplo, desde mayo de 2008, la Coordinación Territorial CUH-4 se cambió a la calle de Uruguay, esquina con Talavera, colonia Centro, y en la página de Internet, todavía en noviembre de 2008, aparecía que dicha Coordinación se ubicaba en la calle Plaza del Estudiante número 28.

3.3.19. El 13 de octubre de 2008, remitió la información de la acciones realizadas por la Dirección General de Tecnología y Sistemas de la Oficialía Mayor, para atender las observaciones que se realizaron por las visitas a las Agencias del Ministerio Público.

3.3.20. El 22 de octubre de 2008, informó del ingreso de los aspirantes a agentes del Ministerio Público y Oficiales Secretarios que cubrirán las necesidades de personal en las Coordinaciones Territoriales de CUH-4, CUH-1, CUH-3, GAM-4, AZC-2, AZC-3, AZC-4 y MH-2. Además, la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales comunicó que realizó adecuaciones y mantenimiento a los equipos de radiocomunicación, telefonía y la contratación de obra pública en octubre de 2008 y, con relación al mobiliario y vehículos en las adquisiciones de ese mismo año, se distribuirán para cubrir las necesidades correspondientes.

3.3.21. La nueva administración de la Procuraduría capitalina realizó un diagnostico del estado actual de las Agencias del Ministerio Público y de los servicios que presta a la ciudadanía, con ello se implementó el Programa Agencia Modelo, dicho programa es para modernizar a las Agencia del Ministerio Público y que cumplan con lo parámetros de dar un buen servicio y para tener las instalaciones adecuadas para ello.

3.3.22. El 31 de octubre de 2008, se inauguró la primera Agencia Modelo ubicada en la Central de Abastos de esta Ciudad. Para diciembre de 2008, se tiene contemplado contar con otras 13 Agencia con este prototipo.

3.4. Del cúmulo de información y documentación que envió la DGDHPGJDF, mismo que se describe en los párrafos que anteceden, llama la atención el *concentrado de las atenciones y orientaciones al público que no derivaron en queja* de la Visitaduría General de esa Procuraduría⁸. A continuación se señalan algunos de esos reportes, cuyo contenido refleja, por una parte, algunos obstáculos con los que se enfrentan los ciudadanos cuando acuden ante el representante social, y por otra, las necesidades o carencias que los servidores públicos deben superar para cumplir con la función que tienen encomendada:

3.4.1.1 El reporte 571, en el que denunció que una víctima acudió a la Coordinación Territorial⁹ GAM-7 para formular una denuncia, pero solamente le entregaron un formato y no había personal que lo atendiera.

3.4.1.2 Reporte 647, en el que se denuncia que en TLH-1 una víctima de lesiones no había sido atendida por el médico legista. Personal de la Visitaduría se comunicó a dicha Coordinación y, el titular del Primer Turno informó que no cuentan con servicio médico, por lo que era necesario enviar a la lesionada a la Coordinación TLH-2.

3.4.1.3 Reporte 693, en el que una víctima de agresiones por parte de policías tenía una hora en la Fiscalía para Servidores Públicos y, no lo llamaban para recabar su declaración. Personal de la Visitaduría se comunicó con el agente del Ministerio Público del primer turno, quien señaló que indicó a la víctima que esperara su turno.

3.4.1.4 Reporte 736, en el que una víctima llevaba una hora en TLP-4 para formular una denuncia, y no habían recabado su declaración.

3.4.1.5 Reporte 740, en el que se denunció que una víctima de lesiones tenía dos horas de haber llegado a IZP-7, pero no podían iniciar la averiguación previa porque faltaba el médico legista.

⁸ Este concentrado se realiza con los reportes que la Visitaduría General de la PGJDF recibe de los usuarios, e incluso de algunos funcionarios de la misma PGJDF, a través del *teléfono rojo*, de llamadas de teléfonos particulares y por Internet.

⁹ En los siguientes apartados solamente se señalará el número de las Coordinaciones Territoriales.

3.4.1.6 Reporte 747, en el que se denunció que una víctima tenía bastante tiempo de haber llegado a TLP-4 por un delito de daño por tránsito de vehículos y, aún no intervenían los peritos en tránsito terrestre.

3.4.1.7 Reporte 750, en el que se señaló que un usuario tenía tres horas de haber llegado a GAM-3 y aún no lo atendían porque no había personal suficiente en la agencia.

3.4.1.8 Reporte 753, en el que se señaló que una víctima de lesiones acudió a IZP-4; la enviaron con el médico legista pero ya habían transcurrido tres horas y no la atendía.

3.4.1.9 Reporte 777, en el que un ciudadano señaló que era urgente que se colocaran sanitarios en la sala de espera de la 50ª Agencia Investigadora.

3.4.1.10 Reporte 809, en el que se señaló que en GAM-5 se encontraba una usuaria que tuvo un percance automovilístico, donde llevaba toda la noche y madrugada, y aún no había intervenido el perito.

3.4.1.11 Reporte 849 en el que una persona reportó que desde el día anterior su familiar estaba detenida en la 50ª Agencia, y quería que le permitieran hablar con ella. Personal de la Visitaduría se comunicó con el titular del Segundo Turno, quien informó que en breve recabará la declaración de la indiciada por tener mucha carga de trabajo.

3.4.1.12 Reporte 856, en el que una persona señaló que tenía varias horas en MIH-1 por un delito de tránsito de vehículos, y los peritos en materia de tránsito no habían acudido.

3.4.1.13 Reporte 895 en el que se denunció que una persona que tuvo un percance automovilístico llevaba varias horas en IZP-7 y aún no recababan su declaración. Personal de la Visitaduría se comunicó con el agente del Ministerio Público de dicha Coordinación, quien indicó que a la brevedad atendería al ciudadano, ya que tenía una averiguación previa con varios denunciantes.

3.4.1.14 Reporte 904 en el que se señaló en THL-2 se citó a una testigo, pero no le recabaron su testimonio. Personal de la Visitaduría se comunicó con un servidor público de dicha Coordinación, quien confirmó que no tenían personal suficiente y por ello se le fijaría a la testigo nueva cita.

3.4.1.15 Reporte 959, en el que se señaló que una víctima de lesiones tenía varias horas en TLP-2 y que aún no certificaban las lesiones. Personal de la Visitaduría General se comunicó con un servidor público del Primer Turno de

dicha Coordinación, quien señaló que no contaban con servicio médico, por lo que se enviará al lesionado a otra institución para estudio radiológico.

3.4.1.16 Reporte 960 en el que se denunció que en AZC-2 se solicitó la intervención de peritos en criminología, fotografía y valuación, pero no habían acudido. Visitaduría General se comunicó con el titular de esa Coordinación, quien confirmó que los peritos no habían intervenido.

3.4.1.17 Reporte 1016, en el que se denunció que el licenciado José Luís Téllez, responsable de agencia en Álvaro Obregón y encargado de la Fiscalía porque era fin de semana, se encontraba ebrio. Personal de la Visitaduría General acudió a la Fiscalía en Álvaro Obregón, donde se solicitó al responsable de la Fiscalía que pasara al médico¹⁰.

3.4.1.18 Reporte 1342, en el que se señaló que en IZP-9 tenía más de 5 horas en espera de que acudieran los peritos en tránsito. Personal de la Visitaduría General se comunicó con el agente del Ministerio Público, quien indicó que el retraso se debía a que se encontraban en cambio de guardia.

3.4.1.19 Reporte 1682, en el que se señaló que una persona acudió a TLP-4 para denunciar el robo de un teléfono celular, pero ya habían transcurrido más de dos horas y no la atendían.

3.4.1.20 Reporte 1683, en el que se indicó que en AOB-2 indicaron a una persona que denunció un robo a casa habitación, que a las 9:00 horas acudirían los peritos a su casa; sin embargo, eran aproximadamente las 18:00 horas y no llegaban los peritos.

3.4.1.21 Reporte 2224, en el que se señaló que una persona que fue víctima de lesiones, se encontraba en TLP-4 y no había médico para que clasificaran sus lesiones.

3.4.1.22 Reporte 2229, en el que se indicó que una persona que sufrió un percance automovilístico tenía aproximadamente cuatro horas en CUH-8 y no habían recabado su denuncia. Personal de la Visitaduría se comunicó con un agente del Ministerio Público de dicha Coordinación, quien indicó que el retraso en la atención se debía a que tenía 10 averiguaciones previas continuadas con detenidos y dos homicidios relevantes, pero a la brevedad atendería a la víctima.

¹⁰ Sobre este punto, de la misma documentación que envió la Visitaduría General, se desprende que se inició un acta administrativa, porque se acreditó que efectivamente el responsable de agencia José Luís Juárez Téllez estaba laborando con aliento alcohólico.

3.4.1.23 Reporte 2300, en el que se señaló que una persona que fue víctima de robo en vía pública, no ha sido atendida en AO-1 porque solo hay *dos elementos operativos*. Personal de la Visitaduría General se comunicó con una oficial secretaria de dicha Coordinación, quien confirmó el reporte y agregó que además, tenía cuatro averiguaciones previas continuadas con varios detenidos, y ocho averiguaciones previas sin detenido.

3.4.1.24 Reporte 2308, en el que una usuaria solicitó que se ordene limpieza total en TLP-2, pues en la agencia tiene deplorable limpieza y los sanitarios despiden un olor fétido. Personal de la Visitaduría se comunicó con personal de dicha Coordinación, quien confirmó el reporte y agregó que el hedor era insoportable, estaba sucio y no hay agua.

3.4.1.25 Reporte 2426, en el que se señaló que una persona sufrió un percance automovilístico y llevaba aproximadamente diez horas esperando a los peritos en su casa, pero no habían acudido.

3.5 Por oficio DGDH/DEB/503/4484/07-07, la DGDHPGJDF envió copia del oficio 102/261/2007 suscrito por el Coordinador General de Servicios Periciales de la Procuraduría capitalina, en el que señaló que:

3.5.1. El que las agencias del Ministerio público cuenten con los recursos humanos y materiales a fin de garantizar la procuración de justicia de la población demandante y que los peritos cuenten con el equipo en buen estado físico y de funcionamiento y el parque vehicular necesario, no depende única y exclusivamente de esa Coordinación General, la cual *ha efectuado las gestiones administrativas necesarias para realizar las funciones encomendadas de manera eficaz y eficiente*.

3.5.2 En cuanto al parque vehicular, cuentan con 177 unidades, es importante resaltar que de la totalidad del parque, 3 ambulancias son modelos 2005 y 34 vehículos Athos 2007; el restante son modelos 2000 y anteriores. En cuanto al mantenimiento correctivo de los mismos *desde hace aproximadamente 5 años los servicios proporcionados por talleres contratados por la institución ha sido muy escasa, casi nula*; sin embargo, en la medida que lo ha permitido en fondo fijo, se han reparado algunas ambulancias y vehículos.

3.5.3. En cuanto a los neumáticos para los vehículos señalados, desde hace aproximadamente 3 años no se les han otorgado llantas.

3.6 Por oficio DGDH/DEB/503/5511/08-07, la DGDHPGJDF envió copia del oficio 101/14/5054/VIII/2007, en el que el encargado de la Subdirección Jurídica de Asuntos Relacionados con Organismos Públicos de Derechos

Humanos de la Jefatura General de la Policía Judicial, informó que para el correcto desempeño de sus funciones, dicha policía judicial es dotada de una serie de herramientas como armas de fuego, patrullas, chalecos antibalas, cartuchos, equipo de radio comunicaciones, equipo de campaña, etc. Para hacer cada día más eficiente el desempeño de esa policía judicial, es necesario incrementar y modernizar las herramientas con las que se hace frente al trabajo encomendado, en beneficio de la sociedad, sería necesario incrementar la plantilla de personal sustantivo y administrativo, el parque vehicular, la modernización del armamento y equipo de radiocomunicación, medios electrónicos, entre otros.

3.7. A través del oficio DGDH/DEB/503/8759/12-07, la DGDHPGJDF envió copia del oficio 702/6047/07, en el que el Director General de Recursos Humanos de la PGJDF informó que:

3.7.1 La PGJDF ha tenido reducciones en su número de plazas autorizadas, particularmente a partir del año 2002, cuando se contaba con 15,569 hasta llegar a 14,425 en 2007. Esta disminución ha afectado la operación de las áreas que atienden a la ciudadanía en materia de procuración de justicia, particularmente a las agencias del Ministerio Público y Coordinaciones Territoriales.

3.7.2 Es importante comentar que la Procuraduría inmersa en los procesos de racionalidad y austeridad en el ejercicio del gasto presupuestal, en el campo de los recursos humanos ha resultado afectada, ya que le fueron congeladas 970 plazas. De estas 401 corresponden a la rama ministerial (agentes del Ministerio Público y oficiales secretarios); 46 a la rama policial (agentes de la policía judicial, jefes de grupo, comandantes y comandantes en jefe) y 119 a la rama pericial peritos profesionales, perito supervisor, perito en jefe y peritos en jefe supervisor de zona, que en suma resultan 566 plazas de personal sustantivo, sin que la Procuraduría viene funcionando.

3.7.3 A pesar de la insuficiencia en el número de plazas, se tomó la decisión por esa Procuraduría de abrir más espacios de atención a la ciudadanía, acordando la creación de la Agencia del Ministerio Público Especializada en Atención al Turista, las agencias del Ministerio público adscrita a Cruz Roja y hospitales del sector Salud, y la agencia del Ministerio Público Especializada en Atención a Personas Indígenas, lo cual generó la necesidad de redistribuir el recurso humano.

3.8. A través del oficio DGDH/DEB/503/0790/02-09, la DGDHPGJDF envió copia del oficio 703/437/2009 suscrito por la Directora General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la PGJDF, en el que en relación con la Fiscalía Central de Investigación para Servidores Públicos, señaló que:

3.8.1. La Dirección de Servicios Generales y Mantenimiento ha efectuado trabajos de remodelación, tratando con esto de mejorar la imagen del lugar, y sobre todo, de proporcionar las condiciones óptimas para que los servidores públicos que allí laboran, desempeñen su trabajo en un ambiente adecuado y limpio. Dichos trabajos consisten en colocación de extractores sanitarios; cambio de lámparas fundidas, personal de limpieza en variados turnos para mantener el área aseada.

3.8.2. Asimismo, señaló que se llevará a cabo una remodelación integral del área, anexando los planos en donde se establece el estado actual de la Fiscalía y las modificaciones que se llevarán a cabo, precisando que los trabajos se encuentran en trámites de adjudicación de obra.

3.8.3. También la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, inició los procesos para la adquisición de mobiliario diverso para las diferentes áreas de la PGJDF. Los proveedores tenían como fecha límite para la entrega de bienes el 31 de diciembre de 2008. Durante el mes de enero de 2009 se procedió a inventariar el mobiliario adquirido y determinar las prioridades que se tenían en la Procuraduría, derivadas principalmente de los proyectos de remodelación de 12 Coordinaciones Territoriales ya existentes, la creación de la Coordinación Territorial IZP-9. Esta situación obligó a definir un calendario de entrega para cada una de esas áreas, en el cual se incluyeron las necesidades detectadas para la Fiscalía de Servidores Públicos. No obstante, esa Dirección General implementó los mecanismos para conocer los requerimientos que sean necesarios atender para dicha Fiscalía, a fin de estar en posibilidad de incluirlos en el proceso de adquisición de mobiliario del año 2009.

3.9. Por oficio DGDH/DEB/503/0720/02-09, la DGDHPGJDF envió copia de diversa documentación, de la que destaca el *Informe de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal sobre los avances obtenidos en la atención del expediente de queja CDHDF/122/07/CUAUH/D3485-I*, en cuyo capítulo VI, punto 1, apartado 2)¹¹, se menciona que el 31 de octubre de 2008 se inauguró la Primera Agencia del Ministerio Público con el prototipo de la Agencia Modelo, de la Fiscalía de Investigación Desconcentrada en Iztapalapa¹². En el mes de diciembre de 2008, se concluyeron los trabajos de remodelación y mantenimiento en las 12 Agencias del Ministerio Público con este prototipo, llevadas a cabo en las siguientes Coordinaciones Territoriales:

¹¹ VI. ACCIONES REALIZADAS POR LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN... 1.- MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA GARANTIZAR UNA PROCURACIÓN DE JUSTICIA EFICIENTE...2) Las Nuevas Agencias del Ministerio Público...

¹² Coordinación Territorial IZP-3, ubicada en las instalaciones de la Central de Abastos de la Ciudad de México.

AO-1, BJ-3, COY-3, CUH-5, GAM-5 y 6, IZC-1, IZP-5 y 7, MC-1, TLH-1 y TLP-4.

3.10. Esta Comisión realizó visitas a algunas Coordinaciones Territoriales¹³ y Centros adscritos a la Dirección General de Atención a Víctimas de Delito, para constar la información que envió la DGDHPGJDF, así como las condiciones en que se encuentran las instalaciones de las mismas¹⁴. Es importante señalar que en todas las Coordinaciones y Centros que fueron visitador, se observó que tenían trabajos de pintura recientes; sin embargo, en algunas de ellas se observaron condiciones inadecuadas respecto de las instalaciones y mobiliarios, e incluso el personal realizó manifestaciones relacionadas con las carencias que enfrentan para realizar su trabajo así como sus necesidades. A continuación se señala lo que personal de esta Comisión constató en dichas visitas en relación con los hechos denunciados en la queja que nos ocupa:

3.10.1 En la 50ª Agencia Investigadora, la cual es competente para conocer de aquellos asuntos considerados relevantes, de alto impacto social o delitos graves, siempre que la averiguación previa sea con detenido¹⁵, no hay servicio de sanitario para el público que acude. Solamente existen dos sanitarios para el uso de los servidores públicos que allí laboran, uno de ellos designado para hombres y otro para mujeres.

3.10.2 El edificio central de la Dirección General de Atención a Víctimas de Delito solamente cuenta con un fax para atender las necesidades de dicha Dirección General, del Centro de Atención a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA) y de Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo (CIVA), cuyas instalaciones se encuentran en el mismo edificio. El personal de dichos centros mencionó que ese fax no es suficiente para atender sus necesidades¹⁶.

¹³ Se visitaron las siguientes Agencias, Coordinaciones Territoriales y Fiscalías: Agencias 57 y 59 Especializadas en Asuntos del Menor, y la ubicada en el Hospital General de Xoco; Coordinaciones Territoriales AOB-1, 2, 3 y 4; AZC-1, 2, 3 y 4; BJU-1, 2, 3 y 4; CJM-1 y 2; COY-1, 2, 3, 4 y 5; CUH-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8; IZC-1,2 y 3; IZP-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9; MAC-1 y 2; MH-1, 3, 4 y 5; TLH-1 y 2; TLP-1, 2, 3 y 4; VCA-1, 3 y 4; XOCH-1 y 2; CAVI; CAPEA, así como las Fiscalías de Asuntos Especiales, Delitos Sexuales, Homicidios, del Menor, Seguridad de las Personas e Instituciones, y de Mandamientos Judiciales.

¹⁴ Las visitas se realizaron en los meses de junio, agosto, octubre y diciembre de 2008, y febrero y marzo de 2009.

¹⁵ De conformidad con lo señalado en el punto *PRIMERO* del Acuerdo A/006/2008 del Procurador General de Justicia del Distrito Federal.

¹⁶ Precisarón que, además, el fax se localiza en la oficina de la Dirección General y en días y horas inhábiles no hay quien lo atienda.

3.10.3 Respecto del servicio de apoyo psicológico que se proporcionan a las víctimas de los centros que dependen de la Dirección General de Atención a Víctimas de Delito, el personal de dichos centros coincidió en que está saturado porque el número de psicólogos es muy reducido para el número de usuarios que requieren del servicio, lo que provoca que algunas terapias que debieran atenderse de manera individual se realicen en grupo, y que la programación de las terapias sea con un lapso de hasta tres meses entre una y otra terapia.

3.10.4 En CAPEA reportaron que cuentan con 4 personas que atienden a los usuarios en el turno de la mañana; 2 en la tarde, 1 en la noche y 3 en fines de semana. Consideran que este personal es insuficiente para brindar adecuadamente el servicio, ya que, por lo menos, necesitarían 3 personas más para la tarde, 3 más para el turno nocturno y otras 3 personas para los operativos masivos.

3.10.5 En el CIVA dictaminan si hay consecuencias psicológicas en las investigaciones relacionadas con el delito de amenazas, y también elaboran dictámenes a peticiones de los jueces de paz penal, cuando se tratan de delitos de lesiones culposas. Consideran que el personal no es suficiente para atender estas necesidades y las del centro, ya que solamente cuentan con 4 peritos. El área de trabajo social también presenta algunas dificultades, ya que solamente cuentan con una trabajadora social y tampoco es suficiente para brindar una atención pronta a los usuarios.

3.10.6 En el Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA), diariamente reciben de 15 a 20 casos que atender, lo que implica que, en promedio, cada psicóloga maneje aproximadamente 300 casos por mes, por lo que la periodicidad entre citas es de aproximadamente mes y medio, y varias de las terapias deban realizarse de manera grupal. Por lo anterior, es necesario contar con más psicólogos para brindar una atención más adecuada a las personas que acuden a solicitar servicio.

3.10.7 En la Coordinación Territorial GAM-7, las personas que acuden a las Unidades de Investigación, tienen que rendir su declaración de pie por la carencia de sillas. Incluso el personal señaló que no cuentan con el mobiliario suficiente para desempeñar debidamente sus labores.

3.10.8 En la Coordinación Territorial CUH-8 existen serios problemas de estacionamiento, ya que no cuenta con un área para tal fin y la zona donde se ubica tiene serios problemas de tránsito. Algunos servidores públicos, además de destacar este problema, señalaron además que la zona donde se encuentra ubicada dicha Coordinación, tiene un alto índice de delincuencia e incluso algunos de ellos han sido víctimas de asaltos. En esa Coordinación se

observó que no existen rampas de acceso para las personas que usan silla de ruedas; falta mobiliario, principalmente archiveros, y el área destinada para las personas detenidas del sexo femenino y/o menores de edad, es sumamente pequeña (de aproximadamente 2 por 2 metros), además de presentar poca visibilidad.

3.10.9. En las Coordinaciones Territoriales MIH-4 y MIH-5, los archiveros están en malas condiciones y no son suficientes. Incluso se observaron expedientes apilados o en cajas. Respecto de MIH-4 es importante destacar que les falta una Unidad de Investigación Con Detenido, un agente del Ministerio Público y un oficial secretario; solamente tiene dos computadoras nuevas; no hay sala de espera (las personas deben esperar de pie en un pequeño pasillo que conduce al área de detenidos, lo que incomoda a las víctimas); solo cuentan con un sanitario para los servidores públicos, el cual comparten hombres y mujeres; el área de policía judicial no cuenta con computadora o equipo para realizar sus informes; el área de detenidos, aunque cuenta con letrina, no se realizó la instalación para que contara con agua; no tienen teléfonos públicos y los ciudadanos deben salir a la explanada de la Delegación Miguel Hidalgo para utilizar los que allí están instalados.

3.10.10. En la Coordinación Territorial MIH-3, el área de policía judicial se encuentra instalada en la planta baja y, su construcción es de láminas de metal. En ese lugar es donde tienen dos áreas pequeñas para los detenidos; Les faltan escritorios y sillas, ya que con las que cuentan están en deplorables condiciones (viejos, rotos y en malas condiciones); solamente tienen tres escritorios y ya están muy viejos; el cableado del equipo de computo está en malas condiciones, lo que genera problemas para realizar los informes. El personal que al momento de la visita se encontraba en servicio mencionó que el grupo se conformó por 19 agentes de la policía judicial, por lo que consideran que no son suficientes y que solamente cuentan con una patrulla por grupo (son tres grupos) y la del comandante, pero no están en buenas condiciones y el suministro de gasolina para su uso no es suficiente. Respecto del área del Ministerio Público, les hace falta aproximadamente 6 servidores públicos, las sillas que tienen no son suficientes y varias están en malas condiciones; no hay teléfonos públicos y debido a la falta de personal, la barandilla es atendida por un policía auxiliar de la Secretaría de Seguridad Pública. Aunque se observó que el interior de la Coordinación Territorial tiene pintura reciente, el exterior está totalmente deteriorado, la pintura está dañada y hay basura —los servidores públicos de la Coordinación mencionaron que han solicitado servicio de limpieza para el exterior para mejorar la imagen; sin embargo, debido a que comparten las instalaciones con algunas oficinas de la Jefatura Delegacional en Miguel

Hidalgo, no ha sido posible ponerse de acuerdo para mejorar la imagen exterior del inmueble.

3.10.11. La Coordinación Territorial MIH-1 se encuentra en una zona de difícil acceso, además de que el estacionamiento que está a la entrada está invadido de vehículos que los servidores públicos aseguran son propiedad de los vendedores ambulantes de la zona. Aunque se aprecia que recientemente se efectuaron trabajos de pintura se observó lo siguiente:

3.10.11.1. Respecto del mobiliario: Faltan archiveros y los que tienen están en malas condiciones; las sillas no son suficientes y las pocas que hay están en malas condiciones (los servidores públicos mencionaron que, en ocasiones, las personas tienen que rendir su declaración de pie e incluso algunas de las sillas que hay fueron adquiridas por el personal); solamente hay un teléfono público y en ocasiones no es suficiente; las unidades de investigación no tienen sillas para los usuarios (se observaron algunos bancos de plástico que fueron adquiridos por el personal); los escritorios están viejos y dañados; falta equipo de cómputo nuevo; solo tienen una fotocopidora pero no es suficiente para atender la demanda de trabajo; por el número de personas que acuden, la sala de espera, aunque parece amplia, no es suficiente; los escritorios de las unidades de investigación están muy viejos y gastados y no tienen archiveros; aunque se observaron algunas computadoras recientes, la mayoría de ellas ya tienen tiempo de uso y, el personal mencionó que en ocasiones falla e incluso, por la tardanza de mantenimiento, ha sido necesario que ellos costeen la reparación del equipo; no tienen botes de basura suficientes y los que hay, ya están viejos (es necesario colocar cajas de cartón para sustituir los botes de basura); en la Coordinación tienen una fotocopidora pero no es suficientes para atender las requisiciones de copias.

3.10.11.2. Respecto de las instalaciones: el área o galeras donde depositan a los detenidos tiene humedad (los servidores públicos mencionaron que en época de lluvia el agua se filtra por el techo de las galeras); en el pasillo que conduce hacia dichas galeras, se está desprendiendo en aplanado por la humedad (incluso que observa que la pintura se aplicó encima de los desperfectos); el área destinada para que los agentes de la policía judicial elaboren sus informes y reportes, la cual se encuentra al lado de las galeras, tiene humedad en el techo y por eso mismo, en la entrada a esa área, se está cayendo el aplanado, también las conexiones eléctricas y la tubería están a la vista; el piso se observa fracturado en varias áreas; el área de mesas de trámite no tiene ventilación, solamente la puerta de acceso; en la cámara de hessel, en el lugar donde debe colocarse la víctima, hay humedad en el techo.

3.10.11.3. Respecto de la oficina de policía judicial: Tiene un escritorio que está bastante gastado y viejo (le colocaron un mantel verde para cubrir los desperfectos); tienen dos hileras de tres sillas cada una; cuentan con tres computadoras para realizar sus informes pero consideran que no son suficientes; la pintura ya está dañada; hace poco les cambiaron el radio por uno nuevo pero no es suficiente; tiene asignadas 10 patrullas pero solamente funcionan 5, pero algunas de ellas presentan algunos desperfectos (consideran que el 70% de los vehículos están averiados (los agentes de la policía judicial señalaron que a ellos los hacen responsables de las desperfectos mecánicos que presenten los vehículos, sin tomar en consideración que dichos desperfectos se debe a la falta de mantenimiento. También mencionaron que muchas ocasiones ellos tiene que pagar las reparaciones de las patrullas para poder realizar su trabajo).

3.10.11.4. Los agentes de la policía judicial también mencionaron que: Su horario laboral es de 24 por 24 horas (de 9:00 a 9:00); sin embargo, por la carga de trabajo llegan a trabajar hasta 12 horas más, lo que consideran inhumano, e incluso, precisamente por el cansancio debido a las extensas jornadas de trabajo, es que en ocasiones no hacen adecuadamente su trabajo, ya que es humanamente imposible mantener la misma actitud después de tantas horas sin descanso, por lo que solicitan que se respete su horario de trabajo. Tienen que cooperarse para costear la gasolina y poder hacer su servicio, ya que lo que les proporciona la Procuraduría para gasolina, solamente les alcanza para media semana. Les falta personal y patrullas.

3.10.11.5. Se reportó que urge que fumiguen el lugar, ya que está plagado de cucarachas y arañas, y aunque supuestamente cada quince días se fumiga, no es suficiente porque los insectos continúan, incluso de las lámparas del techo, llegan a caer las cucarachas en la cabeza de las personas (servidores públicos y ciudadanos).

3.10.11.6. El Responsable de Agencia mencionó que esa Coordinación Territorial tiene exceso de trabajo, por ejemplo, el 22 de diciembre de 2008 el turno inició 19 averiguaciones previas, lo que es una carga excesiva para el número de personas que laboran en la agencia. Por esa razón, propuso que esa Coordinación se divida en dos, a fin de equilibrar el trabajo y atender adecuada y eficazmente a las personas que acuden a denunciar un delito, y también, para que se investiguen bien las averiguaciones previas, no obstante, no se ha atendido su sugerencia.

3.10.11.7. Los servidores públicos señalaron que la papelería que les suministran es limitada y, por ello es necesario que ellos compren algunas

cosas como broches para las hojas, lápices, plumas, engrapadoras, entre otras cosas que son necesarias para realizar eficazmente su trabajo.

3.10.12. Las Coordinaciones Territoriales AZC-2, AZC-3 y AZC-4 se localizan en el mismo inmueble. Durante la visita realizada a sus instalaciones, se encontró lo siguiente:

3.10.12.1. El titular de la Unidad de Investigación 1 de AZC-4, estaba fumando mientras atendía a dos mujeres, una de ellas adulta mayor, quien se cubría el rostro para evitar el humo. En la parte de enfrente de dicha unidad, está colocado un letrero que indica que se prohíbe fumar en esa zona.

3.10.12.2. Las sillas que se encuentran en el área de espera son insuficientes —varias personas que estaban esperando turno para ser atendidas se encontraban de pie porque todos los asientos estaban ocupados—.

3.10.12.3. Aunque el mobiliario de algunas Unidades de Investigación en de reciente adquisición, las sillas no son suficientes y algunas se ven dañadas. Hacen falta archiveros, ya que se observaron documentos apilados en algunas zonas porque no hay donde guardarlos, y algunos de los archiveros que hay se observan en malas condiciones

3.10.12.4. El área de policía judicial: Consideran que el número de agentes de la policía judicial que están en servicio en esas Coordinaciones, no son suficientes para atender la demanda de trabajo. Cada Coordinación Territorial tiene asignada 7 patrullas, sin embargo, solamente funcionan 3 en cada Coordinación, mismas que se encuentran en regulares condiciones por la falta de mantenimiento, y consideran que tampoco son suficientes. Su horario es de 24 por 48 horas, el cual no se les respeta porque en ocasiones tienen que trabajar hasta 12 horas más, lo que impide que proporcionen un servicio adecuado por la extenuante jornada laboral. Consideran que las computadoras no son suficientes para realizar sus informes, ya que, por ejemplo, en AZC-4 solo tienen 2 computadoras lo cual no es suficiente tomando en consideración que deben atender las solicitudes de aproximadamente 7,000 averiguaciones previas. Tienen que poner de su sueldo la gasolina de las patrullas para cubrir el total del recorrido que realizan para cumplir con sus obligaciones. En cuanto a sus prestaciones, no los toman en cuenta para recibir vales de despensa igual que el personal administrativo, y tampoco para recibir juguetes o apoyo para adquirirlos los días de reyes. No les otorgan licencias médicas cuando están enfermos porque son agentes de la policía judicial. Solicitan que estas condiciones mejoren para brindar un servicio más adecuado a la ciudadanía.

3.10.13. La Coordinación Territorial CUH-1 tiene instalaciones con láminas de metal. Las sillas en el área de espera están rotas. Parte del mobiliario (sillas, escritorios y archiveros) está viejo y deteriorado, además de que faltan sillas. No se observaron teléfonos públicos en la entrada de la Coordinación, solamente el teléfono rojo (en la vía pública sí hay teléfonos públicos). Algunas instalaciones eléctricas están expuestas. Los servidores públicos refirieron que se sienten hacinados y que falta ventilación; además, debido al material de la construcción, en época de verano el calor es insoportable, y en el invierno hace demasiado frío. Los agentes de la policía judicial reportaron las mismas carencias y situación que los agentes de las otras Coordinaciones Territoriales denunciaron en los párrafos que anteceden.

3.10.14. La Coordinación Territorial CUH-7: Faltan sillas; el piso está fracturado; faltan archiveros y los que tienen están dañados (los documentos son apilados en cajas); el consultorio del servicio médico no tiene instalación eléctrica ni luz (improvisaron una lámpara con un gancho de ropa y un foco con un cable que está conectado a otra oficina); el área de detenidos se conforma de dos galeras que no tiene iluminación, baño o algún lugar dónde sentarse (los detenidos se sientan en el piso), además de que está instalada entre el área de policía judicial y los sanitarios (el personal señaló que cuando hay algún detenido que necesita acudir al baño, policía judicial debe acompañarlo a los únicos baños que hay en la coordinación, lo que consideran un peligro porque podrían intentar darse a la fuga y, por el lugar donde están los baños, no es posible que se permita al público el acceso a los mismos); Les faltan botes de basura (tienen que improvisarlos con cajas de cartón); el material que les proporcionan no es suficiente, por lo que ellos deben adquirir parte de él (engrapadoras, plumas, broches, etc.); solamente tienen una impresora para toda la Coordinación, misma que no es suficiente; la línea directa funciona también como fax, pero con frecuencia no sirve; la sala de espera solamente tiene tres sillas, y en ocasiones, no son suficientes; consideran que el personal no es suficiente para atender la demanda de trabajo. Los agentes de la policía judicial señalaron las mismas condiciones y carencias que los agentes de las Coordinaciones Territoriales que ya se han señalado.

3.10.15. En contraste con las anteriores Coordinaciones, en CUH-2 y CUH-6, las instalaciones y equipo están en buenas condiciones; el mobiliario es de reciente adquisición; el equipo y material es suficiente para atender el servicio; hay teléfonos públicos; los espacios son dignos. En CUH-2 (la cual se ubica en el edificio delegacional en Cuauhtémoc), el área de detenidos está limpia, con espacios amplios aunque falta un poco de iluminación en el interior de las galeras; todas tienen letrina con agua y planchas de concreto.

Los archiveros y el mobiliario están en buenas condiciones y se observó orden (sin documentos apilados).

3.10.15.1. En la Coordinación Territorial CUH-6 no se trabaja con detenido porque no cuenta con un área adecuada para resguardar a las personas detenidas. En esta Coordinación también se encuentra el área encargada de asuntos del turista adscrito a la Fiscalía de Supervisión y Coordinación de Averiguaciones Previas Zona Poniente.

3.10.15.2. Los agentes de la policía judicial de esta Coordinación Territorial mencionaron que solamente tres de las patrullas que tienen designadas funcionan pero presentan ya algunas fallas mecánicas. Hace más de un año que no se les proporciona servicio a dichas patrullas, mismas que son modelo 2006. La gasolina no es suficiente, ya que se les proporciona por mes, pero los que se les suministra solamente alcanza para semana y media, por lo que el resto del mes ellos deben adquirirla de su sueldo para cumplir con su servicio. Los elementos asignados por turno no son suficientes para atender la demanda de trabajo. No cuentan con talleres de mantenimiento preventivo para evitar los desperfectos en las unidades. No se les proporciona material suficiente para hacer su labor, ya que ellos tienen que adquirir USB para trabajar y la impresora que tienen ellos la adquirieron; incluso algunos llevan sus PALMS para poder hacer sus informes. Tampoco las hojas son suficientes, por lo que tienen que comprar para poder entregar sus informes.

3.10.15.3. Hace falta personal administrativo, sobre todo, notificadotes, ya que no cuentan con ninguno, y son necesarios para realizar las notificaciones de los no ejercicios de la acción penal. No hay médico, por lo que hay que trasladar a las personas a otras áreas. Tampoco cuentan con defensor de oficio, por lo que tienen que acudir a alguna otra Coordinación para llevar al defensor. Constantemente se va la luz y casi no hay agua. La línea telefónica está muy mal, y el Internet es muy lento o no hay acceso al mismo. Necesitan un área adecuada para el resguardo de las armas. En el segundo piso solo hay un baño para los servidores públicos —hombres y mujeres—. Solo tienen una impresora para toda la Coordinación Territorial. En el primer piso hay un baño común para policía judicial, dividido para hombres y mujeres, pero en dicho baño, permiten el acceso al público. Carecen de estacionamiento.

3.10.15.4. En AOB-1.- Al momento de la visita —13 de febrero de 2009— observó que en la misma se estaban realizando trabajos de remodelación, similares a los realizados en las “Agencias Modelo”, y los servidores públicos comentaron que llevaba más de dos meses en remodelación. No tenían baños ni agua —era necesario acarrearla—. Por las reparaciones, hay

presencia de fauna nociva —ratas— por los pasillos —sobre todo en el área de seguridad—. Durante la visita, el personal que labora en dicha Coordinación Territorial, solicitó de manera urgente el apoyo de esta Comisión, ya que no cuentan con servicio sanitario, por lo que deben acudir al mercado o al centro comercial más cercano para cubrir esta necesidad fisiológica —incluso comentaron que debido a la carencia de este servicio, una servidora pública se encuentra con licencia médica debido a una infección en las vías urinarias y problemas en los riñones—; tampoco hay servicio sanitario para el público, por lo que constantemente las personas que acuden a la agencia se molestan y les reclaman la falta de tan esencial servicio; debido a las reparaciones, no cuentan con agua potable suficiente, por lo que han solicitado que a través de pipas de agua se les abastezca del vital líquido, pero no ha sido atendida dicha petición; carecen de agua la intervención de esta Comisión; el servicio eléctrico esté en pésimas condiciones, lo que provoca *apagones* constantes que afectan su trabajo, ya que ha ocurrido que al estar recabando una declaración ocurra un apagón y provoca que el trabajo avanzado se borre y tengan la necesidad de volver a comenzar, lo que también molesta a los usuarios —durante la visita ocurrieron cuatro *apagones*—están recabando alguna declaración. El área médica tiene poco espacio, y no cuenta con material suficiente ni mobiliario. Falta personal, por lo que tienen carga de trabajo.

3.10.15.5. En AOB-2.- El espacio es muy reducido, por lo que el personal se ve *amontonado*. Falta mobiliario —sobre todo archiveros—. Los baños para el público no sirven. El área médica no tiene material necesario ni camilla, y el espacio es muy reducido. Los extintores son insuficientes. No hay agua. Hay humedad y filtraciones que afectan el equipo de cómputo. Todas las instalaciones y mobiliario están muy deterioradas. El área de policía judicial está en pésimas condiciones al igual que su mobiliario. Los servidores públicos comentaron que a las áreas de seguridad les faltan muchas cosas como candados en las puertas, y baños.

3.10.15.6. En AOB- 3 y 4.- Falta personal administrativo. No hay archiveros. Las líneas telefónicas de algunas unidades de investigación no sirven —Unidades de Investigación sin detenido 1 y 3—. Los baños públicos para hombres están fuera de servicio.

3.10.15.7. En IZP-1 y 4.- Tiene poco espacio. El personal es insuficiente. Las patrullas están en muy mal estado. Las áreas de espera son insuficientes para las personas que acuden. Los espacios son muy reducidos e incómodos. El área de detenidos está en pésimas condiciones, con poca iluminación y no es adecuada para mantener una adecuada supervisión de las personas detenidas. Durante la visita, había un gran número de personas que estaban siendo atendidas y otro tanto que estaba esperando

ser atendidas, y a pesar de que es un lugar cerrado, se observó a una servidora pública fumando en el interior.

3.10.15.8. En IZP-6.- No tienen cámara de gessel. No tienen área para el resguardo de armas. El área de policía judicial carece de computadoras. Faltan archiveros. El anfiteatro está en malas condiciones e insalubre. El área de resguardo de vehículos es deficiente.

3.10.15.9. En IZP-9.- Faltan oficiales secretarios. Carecen de lugar para resguardar las armas de fuego y falta espacio para el archivo. También, en el área de policía judicial, hace falta mobiliario y equipo de cómputo. Faltan oficinas y bodegas. El área del médico legista carece de camilla donde realizar las exploraciones. Aunque esta Coordinación forma parte de las denominada *agencias modelo*, no cuenta con ventilación apropiada — durante la visita, se observó que los servidores públicos tuvieron que colocar unos cartones en unos ventanales que se encuentran por la parte superior de la agencia, para evitar la entrada directa del sol, y disminuir un poco el calor—, y se percibía un calor sofocante.

3.10.15.10. En IZP-8.- Solamente hay sanitarios para el personal, y si llegan a descomponerse, tardan en acudir a arreglarlos. Solamente tienen una línea telefónica con red y una línea telefónica ordinaria, las cuales son insuficientes. Es frecuente que exista variación de voltaje, lo cual afecta tanto las instalaciones eléctricas como las computadoras, incluso recientemente se afectaron las computadoras y se borró el sistema, incluso tuvieron serias dificultades para localizar una averiguación previa que estaba relacionada con un expediente de queja que se tramita en la CDHDF, y por ello, se inició un procedimiento administrativo. No tienen áreas de detenidos, porque en esa agencia solo trabajan sin detenidos. El lugar es sumamente pequeño y encerrado. La Coordinación se encuentra debajo de un puente del periférico y presuntamente la instalación en ese lugar era provisional; sin embargo, ya tienen 9 años allí y no está en vías de remodelación y mucho menos de reubicación. Debido al material con el que está construida —lámina de metal—l cuando hace calor es muy sofocante. También, en época de lluvias, la humedad que se filtra del puente que se encuentra arriba, también se filtra en la Coordinación, y provoca que caigan cucarachas del techo.

3.10.15.11. En IZP-3.- Cuentan con área de atención a víctimas pero no hay personal para atenderla. Esta Coordinación es un ejemplo de una imagen adecuada y de un clima de confianza, ya que desde el acceso a la sala de espera, la imagen que se proyecta es el de una verdadera *agencia modelo*. El trato que los servidores públicos estaban brindando a las personas que allí se encontraba —aún cuando desconocían la presencia del

personal de la CDHDF— era amable. Los servidores públicos —desde el responsable de agencia—, estaban debidamente uniformados. El lugar se observó cómodo y limpio, con espacios adecuados, mobiliario suficiente y en buenas condiciones.

3.10.15.12. En IZP-5.- También se encontraba en remodelación. El área del médico legista carece de mesa de exploración y mobiliario. En el área de policía judicial no hay archiveros y el mobiliario está en pésimas condiciones. La armería es solamente un locker con un candado. El área de galeras cuenta con un sistema de circuito cerrado que permite observar el interior de todas las galeras del área de seguridad desde la parte superior, mismas que son monitoreadas desde el área de policía judicial a través de dos monitores. Este moderno equipo, permite tener una visibilidad total de las personas que permanecen detenidas en el interior de las galeras, y a dicho de los agentes de la policía judicial que se encontraban de guardia el día de la visita, ha permitido impedir en aproximadamente cuatro ocasiones, que los detenidos se lesionen o lesionen a otras personas. No obstante, debe acotarse que fueron los agentes de la policía judicial de esa Coordinación los que, por sus propios medios, adquirieron y colocaron ese equipo, para evitar hechos trágicos como los ocurridos hace un par de años, cuando un detenido perdió la vida al intentar ahorcarse con su playera en una de las galeras de esa Coordinación.

3.10.15.13. En la Fiscalía para Delitos Sexuales.- Hay un área nueva y en excelentes condiciones para atender a las víctimas, pero no se utiliza, incluso, al momento de la visita estaba cerrado.

3.10.15.14. En la Fiscalía para Menores.- No hay área de detenidos, ya que ésta se encuentra en la 59ª Agencia Investigadora. Las víctimas que son menores de edad, también están en la 59ª Agencia. No hay área de policía judicial, porque todo se ubica en la 59ª Agencia. Las áreas de seguridad para los menores de edad, en realidad no son seguras para los adolescentes, ya que tienen literas de metal, las cuales son sumamente peligrosas, porque pueden lesionarse con ellas; además, no cuentan con sanitario, por lo que deben sacar a los menores del área de seguridad para llevarlo a los sanitarios que se encuentran afuera, lo cual implica un riesgo si se toma en cuenta que en ocasiones hay un gran número de menores de edad detenidos y solamente uno o dos agentes de la policía judicial asignados para vigilarlos. Agregaron que en ocasiones hay menores de edad muy violentos, por lo que debiera haber un área especial y adecuada para este tipo de personas —los adolescentes detenidos se encuentran en una sola habitación que, aunque es amplia, debiera tener divisiones para evitar riñas entre ellos—.

3.10.15.15. En MLP-1.- El área médica no tiene mobiliario. En el área de la policía judicial hacen falta patrullas que tengan acceso a terracería.

3.10.15.16. En la 59ª Agencia del Menor.- El área de víctimas se encuentra en pésimas condiciones. Es una habitación de aproximadamente tres por tres metros, con dos colchonetas sucias en el piso, en donde se albergaban 10 menores de edad de varias edades. El área huele mal y los niños se encontraban en pésimas condiciones, sucios y sin atención. Las instalaciones de toda la agencia están viejas y sucias y el mobiliario también está viejo y dañado. El área médica no tiene nada, es solo una habitación sin cortinas ni instrumental para la atención de los menores de edad.

3.10.15.17. En la Fiscalía para la Seguridad de las Personas e Instituciones.- El área de seguridad de la agencia, es la misma de la 50ª Agencia. No cuentan con peritos, por lo que deben solicitar el apoyo de otras Fiscalías.

3.10.15.18. En el CAVI.- La sala de espera que se encuentra en la entrada, estaba llena de las personas que acompañan a la víctima mientras se encuentre en terapia o recibiendo atención psicológica. Los cubículos de los psicólogos y abogados están en buenas condiciones. No existe un área donde estén los menores de edad que se van a atender. Antes si contaban con esta área pero varias madres se retiraban del lugar y dejaban allí a los menores de edad.

3.10.15.19. En CJM-1 y 2.- Faltan archiveros. En el área de servicios periciales hace falta urgentemente un baño completo que se encuentre dentro del área.

3.10.15.20. En MAC-1.- Falta personal para la oficialía de partes. La barandilla es muy baja y se presta a que las personas la salten por encima.

3.10.15.21. En MAC-2.- Falta mobiliario y espacio. El drenaje está en muy malas condiciones, incluso se sale el agua, lo cual es un foco de infección. También hace falta personal.

3.10.15.23. En XOC-1.- Faltan archiveros. No hay personal para atención a víctimas, y el médico no tiene nada de mobiliario. No hay red telefónica en policía judicial. Los sanitarios no tienen ventilación y tampoco extractores.

3.10.15.24. En XOC-2.- El área de servicios periciales está sin ventilación y les hacen falta computadoras, solo sirven dos vehículos. El inmueble es inadecuado y el personal es insuficiente para la carga de trabajo, Hace falta

material de curación, instrumental, papelería y camilla de exploración.

3.10.15.25. En TLH-1.- El médico no tiene mesa de exploración. No tiene personal para la atención a víctimas.

3.10.15.26. En TLH-2.- Hay muy poco espacio en todo el inmueble, pero sobre todo, en el área de policía judicial.

3.10.15.27. En TLP-1.- Hay escasez de agua y no sirven dos de sus bombas. Falta un oficial secretario por turno.

3.10.15.28. En TLP-2 y 3.- Solamente tienen una impresora para ambas Coordinaciones.

3.10.15.29. En TLP-4.- Faltan Ministerios Públicos y oficiales secretarios. A los médicos no les proporcionan material —ellos mismos lo llevan—. El predio donde se encuentra la Coordinación, al parecer, pertenece a la armada. Días anteriores, el predio se incendió causando grandes llamaradas que incluso puso el peligro al personal y los vehículos que allí se encuentran depositados.

3.10.15.30. En IZC-1.- Hace falta personal de vigilancia para área de estacionamientos. Están terminando la remodelación. Hace falta material de primeros auxilios. Ya tienen mobiliario nuevo, pero están en espera de que termine la remodelación para colocarlo.

3.10.15.31. En IZC-2 y 3.- No hay sillas suficientes, incluso las que tiene el personal, ya están muy maltratadas y con sumamente incómodas.

3.10.15.32. En COY-1 y 2.- Hacen falta sillas y archiveros. Los chalecos de policía judicial ya caducaron. El anfiteatro está en muy mal estado.

3.10.15.33. En la Fiscalía para la Seguridad de las Personas e Instituciones.- El equipo de informática está muy amontonado al igual que el equipo de policía judicial que elabora los rastreos de los vehículos robados. Cuentan con tres pantallas pero solamente prende una.

3.10.15.34. En COY-4.- Faltan sillas y archiveros. Falta personal. Solamente hay dos sanitarios para todo el personal.

3.10.15.35. En COY-5.- El mobiliario se encuentra en malas condiciones.

3.10.15.36. En BJU-1, 2 y 4.- Debido a que comparten las instalaciones, están muy amontonados. Hace falta mobiliario, o el que hay ya está muy

viejo, pero no hay lugar para colocar más, incluso, se observaron algunas personas rindiendo su declaración de pie. El área de policía judicial de una de las Coordinaciones, se encuentra en una habitación pequeña, y la puerta de acceso a dicha área, hay se saltar un pequeño muro de aproximadamente 45 centímetros de alto. En el interior de la pequeña habitación, hay otra aún más pequeña que se utiliza como archivero y como parea de seguridad abierta. Al momento de la visita había una mujer en dicha área, sentada en una silla, y en la puerta atravesaron un escritorio para impedir que la mujer escapara y poder tenerla a la vista. Hay un solo sanitario para los agentes de la policía judicial de las tres Coordinaciones, el cual, por razones obvias, resulta insuficiente.

3.10.15.37. En CAPEA.- Las oficinas donde se encuentran los agentes del Ministerio Público, tienen los escritorios muy juntos y existe poco espacio entre uno y otro. Están muy amontonados.

3.10.15.38. En la 57ª Agencia del Menor.- Las instalaciones son amplias, con iluminación y ventilación adecuadas; sin embargo, el área de Ministerios Públicos tienen pasillos muy estrechos.

3.10.15.39. En VCA-1, 3 y 4.- No tienen anfiteatro, utilizan el de la Coordinación Territorial VC-2.

3.10.15.40. En la Agencia del Ministerio Público en Xoco.- No tienen personal de policía judicial de planta. En el turno que estaba en servicio el día de la visita, solamente tiene un oficial secretario. El anfiteatro que usan es el del hospital.

3.10.16. Respecto del área de servicios periciales, cuya intervención es sumamente importante para la debida integración y determinación de las averiguaciones previas, y por ende, de la debida procuración de justicia, personal de esta Comisión constató que también presenta situaciones y deficiencias alarmantes que afectan el rendimiento adecuado de los peritos, y por lógica, el retraso de su importante intervención. Es importante aclarar que cada Fiscalía Desconcentrada cuenta con su área de servicios periciales, las cuales dependen de la Dirección General de Servicios Periciales.

3.10.16.1. En la Fiscalía en Cuajimalpa.- Aunque consideran que los peritos asignados para dicha Fiscalía son suficientes, en ocasiones, es necesario solicitar el apoyo de otras Fiscalías. Les hacen falta más implementos de trabajo, como cintas y escuadra. Solicitan que se mejoren las condiciones del lugar que tienen asignado para desempeñar su labor, ya que es sumamente pequeño e incómodo. Necesitan que se actualice el programa de retrato hablado, para desempeñar mejor su trabajo y poder agilizarlo.

3.10.16.2. En la Fiscalía en Magdalena Contreras.- Las áreas en las que laboran no son las adecuadas y es necesario contar con un área de descanso y con un baño completo y funcional. Es necesario más personal, como peritos en mecánica y retrato hablado. Consideran que las planchas del anfiteatro son inadecuadas ya que están sumamente altas y es difícil tomar las fotografías y manipular los cadáveres, ya que las planchas deben tener de 60 a 80 centímetros de altura, y contar con un desagüe adecuado. Hace falta material para cada especialidad y vehículos. Consideran necesario un aumento de sueldo, ya que hace diez años que no reciben algún incremento considerable. Debido a que carecen de perito médico, se debe solicitar apoyo a la Fiscalía en Miguel Hidalgo, lo que retrasa el trabajo.

3.10.16.3. En la Fiscalía en Xochimilco.- Necesitan un área más adecuada para los peritos que cuente con baño, ya que tienen que usar el de policía judicial, además de que su oficina carece de ventilación. Falta material para los peritos de mecánica y tránsito —tienen una caja de herramientas que les proporcionaron hace 6 años, y no han vuelto a renovarla—. También necesitan batas y chamarras. También hace 6 años que no surten el material para el perito en valuación. Les hace falta perito en retrato hablado —las solicitudes de esa especialidad, tienen que enviarlas a otra Fiscalía, lo que retrasa el trabajo— y médico forense.

3.10.16.4. En la Fiscalía en Tláhuac.- Aunque se negó a responder los cuestionamientos de la guía porque *una cosa no tenía que ver con la otra*, manifestó que necesitan área de retrato hablado; el espacio que tienen asignado está muy reducido y no tienen archiveros para la documentación que manejan.

3.10.16.5. En la Fiscalía en Tlalpan.- Les hacen falta vehículos adecuados para acceder a zonas difíciles, por el tipo de terreno que hay en algunas partes de las inmediaciones de la Delegación Tlalpan. Considera conveniente la celebración de convenios con organismos distintos a la PGJDF para compartir sus conocimientos.

3.10.16.6. En la Fiscalía en Iztacalco.- Tienen poco personal, y les hacen falta peritos en fotografía y criminalística, además de que los vehículos que tienen asignados son muy antiguos.

3.10.16.7. En la Fiscalía en Coyoacán.- Las computadoras que tienen asignadas están muy viejas —ya les asignaron nuevo equipo de cómputo, pero aún no acuden los especialistas de informática para instalarlas—, y les hace falta por lo menos un equipo de computo más. En el consultorio

médico no sirve la lámpara para observar las radiografías, y el mobiliario que tiene ya está viejo y dañado, además de que el espacio es muy reducido. El área para los peritos en criminalística, fotografía, valuación y tránsito, es muy pequeño —también hay perito en mecánica y retrato hablado— y el mobiliario ya está muy viejo. La computadora del perito en retrato hablado se dañó —dicho equipo contiene el programa completo para elaborar el retrato hablado—, ya se reportó y no ha acudido a repararlo. El área de anfiteatros debe actualizarse así como el equipo de camillas de la ambulancia —ya existen camillas automáticas que son muy útiles para mover los cuerpos—. En el anfiteatro, hace falta material y equipo para desinfectar el instrumental que se utiliza. Es necesario que en las nuevas planchas de anfiteatro que se están colocando, se con algún área para colocar indicios y artefactos, ya que no dejaron lugar para ese tipo de objetos —dieron como ejemplo la Coordinación Territorial COY-3, que es una de las agencias denominada *modelo*—. La ropa y los objetos relacionados con los cuerpos relacionados con algún homicidio, se va acumulando y no las recogen ni les indican qué hacer con dichos objetos, lo cual es un foco de infección. Les hace falta más material para las diferentes especialidades, así como artículos de papelería.

3.10.16.8. En la Fiscalía en Benito Juárez.- Hace falta más espacio y mobiliario adecuado para realizar adecuadamente su trabajo. También es necesario renovar el parque vehicular, ya que sus vehículos son modelo 2000 y están muy gastados.

3.10.16.9. En la Fiscalía en Álvaro Obregón.- El espacio que tienen asignado es muy reducido e incómodo, además de que les hace falta mobiliario adecuado y en buenas condiciones y más material de papelería. También hace falta personal y vehículos para dar atención oportuna a las solicitudes de intervención. Están ubicados en el tercer piso, lo cual no es adecuado por la cantidad de equipo que se maneja, por lo que es necesario que los reubiquen.

3.10.16.10. En la Fiscalía en Iztapalapa.- Es urgente que les designen vehículos acorde con el territorio geográfico de la Delegación Iztapalapa, ya que, al parecer, les asignaran vehículos Tsuru automáticos, los cuales no son adecuados para el tipo de terreno que hay en algunas áreas de esa Delegación. También es necesario que les incrementen la dotación de gasolina ya que actualmente reciben \$1,500 mensual por unidad, pero no es suficiente para cubrir las necesidades de su servicio. Necesitan cuando menos 3 médicos de 24 horas, 4 parejas de criminalista y fotógrafo, 4 valuadores y 4 peritos en tránsito, además de 2 jefes de oficina por turno. Esa Fiscalía tiene una seria carga de trabajo, ya que en el año 2008 tuvieron más de 58,000 intervenciones. Son necesarias instalaciones dignas

y adecuadas y mejor mobiliario. También sus sueldos no son adecuados ni acorde con sus labores.

3.10.16.11. En la Fiscalía en Milpa Alta.- Consideran que les hacen falta vehículos, ya que solamente tienen volkswagen 2001 y ATOS 2005, los cuales no son funcionales por la zona geográfica en la que laboran; dichos vehículos no son adecuados porque la Delegación Milpa Alta es una zona montañosa y de terracería, y para acceder a los lugares es difícil por lo que necesitan vehículos todo terreno (4 por 4), tomando en cuenta que la Fiscalía es considerada una zona rural. Aún no reciben equipo y material en valuación. Requieren ampliar sus instalaciones porque están muy amontonados. Aún cuando esa Fiscalía no tiene reportes de mucha delincuencia, sí es necesario contar con todas las especialidades, pero no les han sido asignadas, lo cual retrasa el trabajo porque tienen que solicitar el apoyo de otras Fiscalías.

3.10.16.12. En la 59ª Agencia del Menor.- Les hace falta una mesa de exploración y material para el médico, como abatelenguas, estetoscopio, baumanómetro y ropa adecuada para realizar las revisiones.

3.10.16.13. En la Fiscalía del Menor.- Requieren que los manuales sean distribuidos a todo el personal de servicios periciales, para evitar tener que acudir a la Coordinación general para consultarlos.

3.10.16.14. En la Fiscalía en Azcapotzalco.- Son 3 peritos en medicina pero no tienen material para realizar su trabajo, como baumanómetro, medicamentos, abatelenguas, etc., y el mobiliario del área de servicios periciales está muy viejo y en malas condiciones. A los médicos tampoco les han proporcionado estetoscopio ni material de primeros auxilios. Los vehículos que tienen asignados están muy viejos, y si llegan a descomponerse, ellos tienen que pagar las reparaciones. La gasolina no alcanza y ellos tienen que pagarla cuando se agota. Faltan peritos, ya que han recortado la plantilla, por lo que la carga de trabajo es excesiva y la calidad disminuye. Los sueldos no han aumentado desde hace diez años, situación que merma su rendimiento. El mobiliario está viejo y en malas condiciones. También consideran que debe darse mantenimiento a las computadoras porque de repente fallan y borran la información —hace aproximadamente dos años instalaron el equipo de cómputo, pero no le han dado mantenimiento—. El espacio que tienen asignado es muy reducido, por lo que están hacinados. Los criminalistas requieren de guantes y no se los proporcionan, por lo que compran bolsas de plástico para usarlas como guantes.

3.11. Debido a las condiciones en que se observó la 59ª Agencia investigadora, por oficio CE-067/CDHDF-PV-09, se solicitó al Subprocurador

Jurídico y de Derechos Humanos de la PGJDF su colaboración para que se comunicara al Oficial Mayor, al Director General de Recursos Materiales y Servicios Generales de esa Procuraduría, y al titular de la Fiscalía Central de Investigaciones para Menores que:

- a)** Se realizaran las actividades y gestiones necesarias, a fin de que en la 59ª Agencia Investigadora Especializada en Asuntos del Menor e Incapaz, se designen espacios adecuados para resguardar a los menores de edad que están en espera de que el representante social resuelva su situación jurídica, y con las instalaciones propicias para mejorar la estancia de los infantes, de manera cómoda y calida.
- b)** De ser posible, que a dichos espacios se les incluya servicio sanitario y que se les dé el mantenimiento y limpieza necesarios.
- c)** En relación con la petición anterior, se realicen las acciones necesarias para dotar de mobiliario adecuado el área de la 59ª Agencia que se designe para el resguardo de los menores de edad. De ser posible, se incluya el material didáctico y accesorios necesarios, a fin de que la permanencia de los infantes sea amena.

3.12. En respuesta a dicha petición, a través de los oficios DGDH/DEB/503/1739/03-09, DGDH/DEB/503/1909/04-09 y DGDH/DEB/503/2056/04-09, la DGDHPGJDF envió copia de diversa documentación en la que constan las diversas acciones que se llevarían a cabo para remodelar la 59ª Agencia Investigadora. De dicha documentación destaca el oficio 703/934/09 suscrito por la Directora General de Recursos Materiales de la PGJDF, en el que precisó lo siguiente:

- El 17 de marzo de 2009, se entregó a la 59ª Agencia Investigadora, mobiliario consistente en archiveros, sofás, percheros, enfriadores de agua, ventiladores, bancas, anaqueles, sillas plegables, sillones ejecutivos, sillas secretariales, entre otros.
- El 19 de marzo de 2009 se llevó a cabo una fumigación del lugar, con la finalidad de combatir los insectos que pudieran haberse encontrado en dicho inmueble.
- Se giraron instrucciones para reforzar el servicio de limpieza que se proporciona, mismo que a partir de 23 de marzo cubrirá de lunes a viernes con 5 servicios en el turno matutino y 3 servicios en el turno vespertino, así como 2 servicios matutinos y 1 vespertino los días sábados, domingos y festivos.
- Se realizaron acciones de mantenimiento referente a trabajos de pintura, mismos que se efectuaron durante la segunda quincena del mes de marzo de 2009, no obstante que los requerimientos resultaron mayores, se consideró necesario realizar un proyecto de obra, el cual se presentó en la Tercera Sesión Ordinaria del Subcomité de Obras.
- El 31 de marzo de 2009 se presentó en el pleno de la sesión del Subcomité de Obras de la PGJDF el caso número 3.1/2009, mediante el cual se propuso la remodelación de dicha agencia, siendo aprobado por unanimidad y cuyo periodo de ejecución será de 40 días naturales, el cual incluye los siguientes alcances.

- Ubicación de espacios que permitan ubicar a los usuarios por edades y género (cuneros, áreas de preescolares, área infantil, área adolescente).
 - Área específica para adultos mayores.
 - Área específica para factores de riesgo (agresividad, intoxicación y trastornos de conducta).
 - Área de descanso, baños para usuarios.
 - Área de esparcimiento.
 - Área de alimentos y vestidores, así como reubicación de galeras.
- Finalmente el 31 de mayo de 2009, personal de la 59ª Agencia Especializada en Asuntos del Menor e Incapaz, entregó a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de Servicios las requisiciones de compra para adquirir el material y demás artículos, los cuales no hay en existencia en el almacén general y que se encuentran en la etapa de cotización para su compra, la cual prevé a finales del mes de abril.

3.13. El 18 de junio de 2009, personal de esta Comisión acudió a la inauguración de la 59ª Agencia Investigadora, la cual fue remodelada totalmente, en especial se destinaron los espacios necesarios para la atención y resguardo de las personas —menores de edad, adultos mayores e incapaces— que dicha agencia está encargada de atender.

3.14. A través de los oficios DGDH/DEB/503/4467/07-09 y DGDH/DEB/503/4689/08-09, la DGDHPGJDF envió copia de diversa documentación, en la que se señalan las acciones efectuadas por esa institución, en relación con la remodelación y adecuación de 12 agencias del Ministerio Público elaborada por la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Oficialía Mayor, con base en el modelo “Agencia Tipo”, y las efectuadas por la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal, a efecto de asignar un mayor número de defensores de oficio en las agencias del Ministerio Público¹⁷, así como los trabajos que ya se encuentran en proceso de obra ya contratada para remodelar 38 Coordinaciones Territoriales.

4. Presupuestos, fundamentación y motivación genérica soporte de la presente recomendación.

4.1 El Estado, a través de sus distintas instituciones y órganos, tiene el compromiso de respetar y garantizar los derechos humanos de todas las personas bajo su jurisdicción.

¹⁷ En el primero de los oficios señalados la DGDHPGJDF se menciona que la misma información fue remitida al Tercer Visitador General de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, relacionada con el informe 1/2008 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura sobre lugares de detención e internamiento que dependen del Gobierno del Distrito Federal.

4.2 Es deber del estado, respetar las garantías de las víctimas de delito y de los probables responsables. Las personas, independientemente de la calidad que presenten en las investigaciones de tipo ministerial, deben ser tratadas con respeto y gozar de condiciones dignas cuando acuden a formular una denuncia; cuando van a recibir algún tipo de apoyo o terapia por la conducta delictiva que sufrieron; o bien, que los lugares donde permanezcan depositados mientras se encuentran a disposición de la autoridad ministerial, se encuentren en condiciones dignas.

4.3 El artículo 17 constitucional establece que “toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial.” Asimismo, el artículo 21 constitucional señala que “La investigación y persecución de los delitos incumbe al Ministerio Público, el cual se auxiliará con una policía que estará bajo su autoridad y mando inmediato...”

4.4 Las condiciones, instalaciones y equipo de las Coordinaciones Territoriales, deben encontrarse en adecuadas condiciones, porque el contar con óptimas condiciones, influye para mejorar la actitud de los servidores públicos de la Procuraduría capitalina, al contar con condiciones acordes con la dignidad inherente a la función pública. Lo anterior para evitar que a consecuencia de precarias instalaciones, el servicio público que deben brindar los servidores públicos se vea afectado.

4.5 Por otra parte, tomando en consideración que la procuración de justicia pronta y expedita es una de las principales demandas de la ciudadanía, al no contar con agencias del Ministerio Público y/o Fiscalías con instalaciones, equipo, material y personal necesario para cumplir con este fin, afecta seriamente la confianza de la ciudadanía hacia el ente público encargado de cumplir y atender esta demanda ciudadana.

4.6 El artículo 123 de la Constitución Política establece que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil.

4.7 Por otra parte, el artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales señala que los Estados Partes de dicho Pacto reconocen el derecho de todas personas al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias.

4.8 El punto 1 del artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos señala que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo.

4.9 El artículo XIV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre enuncia que toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones dignas.

4.10 La Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal refiere:

Artículo 15. *"El Jefe de Gobierno se auxiliará en el ejercicio de sus atribuciones, que comprenden el estudio, planeación y despacho de los negocios del orden administrativo, en los términos de ésta ley, de las siguientes dependencias:...*

XIII. *Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal;...*

La Secretaría de Seguridad Pública y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal se ubican en el ámbito orgánico del Gobierno del Distrito Federal y se regirán por las leyes específicas correspondientes.

Artículo 16.- *Los titulares de las Secretarías, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, de la Oficialía Mayor, de la Contraloría General del Distrito Federal y de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales tendrán las siguientes atribuciones generales:...*

III. *Planear, programar, organizar, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los órganos administrativos adscritos a su ámbito, conforme a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo y del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal; así como coordinar la elaboración de los programas y anteproyectos de presupuesto que les correspondan;...*

4.11 La Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, establece:

"Artículo 1. *Esta Ley tiene por objeto organizar la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, para el despacho de los asuntos que al Ministerio Público atribuyen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, este ordenamiento y las demás disposiciones aplicables."*

"Artículo 2. *La Institución del Ministerio Público en el Distrito Federal, estará a cargo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal, y tendrá las siguientes atribuciones que ejercerá por conducto de su titular o de sus agentes y auxiliares, conforme a lo establecido en esta Ley y demás disposiciones aplicables:*

I. *Perseguir los delitos del orden común cometidos en el Distrito Federal;*

II. *Velar por la legalidad y por el respeto de los derechos humanos en la esfera de su competencia, así como promover la pronta, completa y debida impartición de justicia."*

"Artículo 6. *Las atribuciones en materia de derechos humanos, comprenden:*

I. Promover entre los servidores públicos de la Procuraduría, una cultura de respeto a los derechos humanos."

4.12 Derivado de las disposiciones anteriormente señaladas y tomando como base las características del caso concreto, destacaremos las funciones de la Procuraduría capitalina, principalmente la atención que debe proporcionar a las víctimas de los delitos que acuden para solicitar su apoyo como autoridad investigadora y persecutora de los mismos, así como la funcionalidad que debe prevalecer en sus instalaciones precisamente para que exista un ambiente de comodidad y calidez que permita tanto a los servidores públicos que allí laboran como a las personas que acuden a solicitar sus servicios, el ambiente propicio para obtener un resultado favorable en cuanto a procuración de justicia. Asimismo y, en relación con lo anterior, también se analizará la necesidad y de contar con instalaciones adecuadas y dignas para asegurar a las personas que tiene la calidad de probables responsables y, que deben permanecer aseguradas en las instalaciones de la Procuraduría capitalina, en tanto se resulta su situación jurídica. Aunado a lo anterior, se valorará la influencia que ejerce en los servidores públicos para cumplir adecuadamente con su labor, el contar o no con instalaciones y equipo adecuado

5. Motivación y fundamentación.

5.1 La creación, integración y conformación de las Coordinaciones Territoriales de Seguridad Pública y Procuración de Justicia, forman parte del Programa Integral de Seguridad Pública y Procuración de Justicia, cuyos objetivos primordiales son coordinar las dependencias y organizaciones relacionadas con el combate a la delincuencia, establecer un sistema de evaluación permanente y de inteligencia policial, acercar a la ciudadanía a los servicios policiales de Procuración de Justicia y Justicia Cívica y, brindar un mejor servicio de los mismos.

5.2 Dentro de la prestación eficiente de estos servicios relacionados con la procuración de justicia, la seguridad pública juega un papel fundamental, ya que se refiere a *"los programas, principios, estamentos, niveles, formas y calidades, en que el estado establece una gran diversidad de aspectos legales, operativos y técnicos que redundan en la prevención, vigilancia, control, auxilio, regulación, protección y respeto a favor de los gobernados; ya sea contra la violencia, contra el delito, contra la delincuencia organizada, contra las acciones criminales, contra la impunidad o contra la corrupción, etc., con el único y evidente propósito de establecer y prestar los mecanismos estructurales de una supraespecialización dentro de estos rubros, encuadrándose el conjunto de sus acciones como la prestación de un nítido y transparente servicio de seguridad cuyo fin teleológico lo*

*remarca la ciencia del derecho, dentro de un conglobante sistema de vigilancia nacional, estatal o municipal”.*¹⁸

5.3 El Estado por conducto de las Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, tiene la obligación de colaborar con las instituciones correspondientes para combatir la inseguridad y procurar la justicia, salvaguardar la integridad física de las personas que se encuentran a su disposición cuando se ven involucradas en la comisión de algún ilícito; combatir la impunidad para procurar justicia de manera adecuada, salvaguardando en todo momento los derechos y garantías de las personas que son víctimas de delitos, y facilitar a la ciudadanía recibir adecuadamente los servicios que legalmente tiene encomendados.

5.4 Violación del derecho a la procuración de justicia.

5.4.1. Obligaciones del Ministerio Público en la integración de la averiguación previa (etapa de investigación)

5.4.1.1. Como se establece en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Ministerio Público tiene la obligación de investigar los delitos. Ese compromiso de cumplirse con debida diligencia —sin dilación, de manera seria, imparcial y efectiva—. Lo anterior con el firme propósito de evitar la impunidad.

5.4.1.2. En relación con este punto, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ha señalado que: El deber de investigar es una obligación de medio, no de resultados. Esta debe ser asumida por el Estado como un deber jurídico propio y no como una simple formalidad condenada de antemano a ser infructuosa... [Sin demérito del] derecho que tienen las víctimas a ser escuchados durante el proceso de investigación y el trámite judicial, así como a participar ampliamente de los mismos. Dicha investigación debe ser realizada por todos los medios legales disponibles y orientados a la determinación de la verdad y la investigación, persecución, captura, enjuiciamiento y sanción de todos los responsables intelectuales y materiales de los hechos¹⁹.

5.4.1.3. La delicada tarea de la procuración de justicia, exige una serie de acciones complementarias entre sí y no excluyentes una de la otra: Es necesario que atienda, por un lado, la investigación criminal y, por otro, las necesidades de las víctimas de manera profesional.

¹⁸ Martínez Garnelo, Jesús. *Seguridad Pública Nacional*, México, Ed. Porrúa, 1999.

¹⁹ Corte IDH. Caso Masacre de Puebla Bello Vs. Colombia. Sentencia 3 de enero de 2006. Serie C No. 140.

5.5. Violación de los derechos de la víctima o la persona ofendida.

5.5.1. Se entenderá por víctimas las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. Asimismo, podrá considerarse víctima a una persona, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización²⁰.

5.5.2. Al respecto, el apartado C del artículo 20 constitucional enumera los derechos mínimos que deben ser garantizados a toda persona que tenga esta calidad —mismos que se especifican y amplían en diversa legislación local, entre la que se encuentra el Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal y la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal.

5.5.3. En relación con lo anterior, en cuanto al acceso a la justicia y trato justo para las víctimas de delito, la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder establece:

4. Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.

5. Se establecerán y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.

6. Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas:

a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus

²⁰ Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (Adoptada por la Asamblea General de la ONU el 29 de noviembre de 1985)

causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información;

b) *Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente;*

c) *Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial;*

d) *Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, en caso necesario, y garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia;*

e) *Evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas y en la ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.*

7. *Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las víctimas*

5.5.4. Respecto de los derechos de las víctimas en cualquier etapa de proceso, la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito en el Distrito Federal, señala:

Artículo 11.- *Las víctimas o los ofendidos por la comisión de un delito tendrán derecho, en cualquier etapa del procedimiento, según corresponda:...*

II.- *A que el Ministerio Público y sus Auxiliares les presten los servicios que constitucionalmente tienen encomendados con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia y con la máxima diligencia;*

III.- *A que los servidores públicos los traten con la atención y respeto debido a su dignidad humana, absteniéndose de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio, abuso o ejercicio indebido de la autoridad;*

IV. *A que se les procure justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas, practicando todas las diligencias necesarias para poder integrar la averiguación previa;*

V.- *A recibir asesoría jurídica gratuita por parte de la Subprocuraduría, respecto de sus denuncias o querellas y, en su caso, ser auxiliados por intérpretes traductores cuando pertenezcan a un grupo étnico o pueblos indígenas, no conozcan o no comprendan bien el idioma español, o padezcan alguna discapacidad que les impida oír o hablar;...*

VII.- *A recibir en forma, gratuita copia simple de su denuncia o querrela ratificada debidamente o copia certificada cuando la solicite, de conformidad con lo previsto por el Código Procesal y por el Código Financiero del Distrito Federal;...*

X.- *A que se les preste atención médica y psicológica de urgencia cuando la requieran;...*

XII.- *A recibir auxilio psicológico en los casos necesarios y, en caso de delitos que atenten contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, a recibir este auxilio por una persona de su mismo sexo;...*

5.5.5. Respecto de la atención y apoyo que la Procuraduría capitalina está obligada a proporcionar a las víctimas —en algunos casos incluso en coordinación con alguna otra institución del Distrito Federal—, la misma Ley de Atención a Víctimas establece:

Artículo 12.- *Proporcionarán atención y apoyo las víctimas u ofendidos del delito, en sus respectivos ámbitos de competencia, las autoridades siguientes:*

I.- *La Procuraduría;*

Artículo 13.- *La Procuraduría proporcionará a las víctimas y a los ofendidos de delitos los siguientes servicios:*

I. *Asesoría Jurídica gratuita, pronta, completa e imparcial, contando con el apoyo de un asesor jurídico que le asista en todos los actos en que deba intervenir para la defensa de sus derechos;*

II. *Atención médica y psicológica de urgencia, pudiendo gestionar aquella **que no esté en condiciones de proporcionar directamente;** o*

III. *Solicitar la reparación del daño, en los casos que ésta proceda.*

Artículo 14.- *La Secretaría de Salud del Distrito Federal y las agencias especiales para la atención de los delitos sexuales, con el fin de lograr el bienestar físico, mental y social otorgará los siguientes servicios:*

I. *Atención médica, en sus formas preventivas, curativas y de rehabilitación;*

II. *Asistencia Psicológica;*

III. *Tratamientos postraumáticos; y*

IV. *Atención ginecológica para las víctimas de delitos sexuales.*

Artículo 15.- *La Procuraduría y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, en el ámbito de su respectiva competencia, proporcionarán asesoría y protección a adultos mayores, menores y personas con alguna discapacidad, que se encuentren en situación de víctimas u ofendidos.*

5.5.6. En complemento a las anteriores disposiciones, respecto de la atención que la Procuraduría capitalina debe brindar a las personas que tengan dicha calidad, la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal enuncia:

Artículo 11.- *Las atribuciones en materia de atención a las víctimas o los ofendidos por el delito, comprenden:*

I. *Proporcionar orientación y asesoría legal, así como propiciar su eficaz coadyuvancia en los procesos penales;*

II. *Promover que se garantice y haga efectiva la reparación de los daños y perjuicios;*

III. *Concertar acciones con instituciones de asistencia médica y social, públicas y privadas, para los efectos del último párrafo del artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y*

IV. *Otorgar, en coordinación con otras instituciones competentes, la atención que se requiera.*

5.5.7. Sobre las garantías y derechos de las víctimas de delito, el Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal señala:

Artículo 9o.- *Los denunciantes, querellantes y las víctimas u ofendidos por la comisión de un delito tendrán derecho, en la averiguación previa o en el proceso, según corresponda:*

I. *A que el Ministerio Público y sus Auxiliares les presten los servicios que constitucionalmente tienen encomendados con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia y con la máxima diligencia;*

II. *A que los servidores públicos los traten con la atención y respeto debido a su dignidad humana absteniéndose de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio, abuso o ejercicio indebido de la autoridad;*

III. *A que ningún servidor público por sí o por interpósita persona les soliciten, acepten o reciban, beneficios adicionales a las contraprestaciones comprobables que el Estado les otorga por el desempeño de su función;*

IV. *A presentar cualquier denuncia o querrela por hechos probablemente constitutivos de delito y a que el Ministerio Público las reciba;*

V. *A que se les procure justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas, practicando todas las diligencias necesarias para poder determinar la averiguación previa;*

VI. *A recibir asesoría jurídica por parte de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal respecto de sus denuncias o querellas y, en su caso, a recibir servicio de intérpretes traductores cuando pertenezcan a un grupo étnico o pueblo indígenas, no conozcan o no comprendan bien el idioma español, o padezcan alguna incapacidad que les impida oír o hablar;...*

IX. *A recibir en forma gratuita copia simple de su denuncia o querrela ratificada debidamente o copia certificada cuando la solicite, de conformidad*

con lo previsto por el presente Código y por el Código Financiero del Distrito Federal;...

XIII. *A que se le preste la atención médica de urgencia cuando lo requiera;...*

XV. *A que el Ministerio Público solicite debidamente la reparación del daño y a que se les satisfaga cuando ésta proceda;*

XVI. *A recibir auxilio psicológico en los casos necesarios, y en caso de delitos que atenten contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, a recibir este auxilio por una persona de su mismo sexo;*

Artículo 9oBis.- *Desde el inicio de la averiguación el Ministerio Público tendrá la obligación de:...*

III. *Informar a los denunciantes o querellantes sobre su derecho a ratificar la denuncia o querrela en el mismo acto y a recibir su ratificación inmediatamente, o a recibirla dentro de las 24 horas siguientes, cuando se identifiquen debidamente y no exista impedimento legal para ello, tiempo en el cual los denunciantes o querellantes deberán acreditar plenamente su identidad, salvo que no residan en la ciudad o exista algún impedimento material que deberá ser razonado por el Ministerio Público;*

IV. *Iniciar e integrar la averiguación previa correspondiente cuando así proceda;*

V. *Practicar las diligencias inmediatas procedentes cuando de las declaraciones se desprendan indicios de la comisión de conductas delictivas;*

VI. *Expedir gratuitamente, a solicitud de los denunciantes o querellantes, copia simple de su declaración o copia certificada en términos de lo previsto por este Código y por el Código Financiero del Distrito Federal;...*

5.6 Derecho de las personas privadas de su libertad (insalubridad).

5.6.1. La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, como autoridad investigadora, tiene la obligación de respetar los derechos de todas las personas que están a su disposición.

5.6.2. En relación con el punto anterior, las Directrices sobre la Función de los Fiscales²¹ establecen el deber de éstos de proteger la dignidad humana y defender los derechos humanos, contribuyendo de esa manera a asegurar el debido proceso y el buen funcionamiento del sistema de justicia penal.

5.6.3. Sobre este punto, las mismas Directrices, en su artículo 8, establecen que a toda persona arrestada, detenida, o presa, se le facilitarán oportunidades, tiempo e instalaciones adecuadas para recibir visitas de un abogado, entrevistarse con él y consultarle, sin demora, interferencia ni censura y en forma plenamente confidencial. Estas consultas podrán ser

²¹ Aprobadas por el Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en La Habana (Cuba) del 27 de agosto al 7 de septiembre de 1990.

vigiladas visualmente por un funcionario encargado de hacer cumplir la ley, pero no se escuchará la conversación.

5.7. Derecho a la honra y a la dignidad.

5.7.1. En materia general, el derecho a la honra y a la dignidad es el derecho que tienen todas las personas a ser protegidas contra injerencias o ataques que tengan una afectación ilegítima al honor o a la dignidad de la persona.

5.7.2. En el caso que nos ocupa, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en su artículo 11 punto 1 establece que toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad.

5.8. Derecho a la seguridad jurídica.

5.8.1. La noción de seguridad jurídica no es realmente empleada como tal en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, sino más bien a nivel interno como un concepto del derecho constitucional. La seguridad jurídica a nivel interno se refiere a la sujeción de los poderes públicos del derecho, siendo la división de poderes y el respeto a los derechos fundamentales los dos elementos claves para alcanzar estos objetivos.²²

5.8.2. *La seguridad jurídica ha sido considerada "como garantía de promover, en el orden jurídico la justicia y la igualdad en libertad, sin congelar el ordenamiento y procurando que éste responda a la realidad social de cada momento"*²³.

5.9. En este punto, la CDHDF quiere hacer un reconocimiento a la enorme labor y, oportuna disposición que realiza el personal de la Subprocuraduría Jurídica y de Derechos Humanos de la Procuraduría capitalina, a fin de apoyar para resolver las problemáticas que se plantean en la presente Recomendación. Por lo anterior, se ha procurado mejorar las instalaciones de las Coordinaciones Territoriales y Fiscalías, del cúmulo de evidencias recabadas por esta Comisión y que obran en el expediente de queja, es evidente que persisten deficiencias en las mismas que afectan la adecuada prestación de sus servicios, principalmente respecto de la falta de mobiliario suficiente y adecuado que permita un ambiente de comodidad y calidez tanto

²² Miguel Carbonell, "Los derechos fundamentales en la constitución de 1917: introducción general", en *Los derechos fundamentales en México*, México, UNAM, Porr

²³ Reyes Vera Ramón, "Los derechos humanos y la seguridad jurídica" en: [<http://www.juridicas.unam.mx/pública/librev/rev/derhum/cont/37/pr/pr24.pdf>]

para los servidores públicos que laboran en esa Procuraduría como para las personas que acuden a ella, ya que hay lugares en los que ni siquiera cuentan con sillas suficientes para las personas que acuden a rendir alguna declaración, y deben permanecer de pie mientras rinden su declaración.

5.9.1 Pese a las reparaciones y modificaciones que la Procuraduría capitalina ha realizado, aún existen varias Coordinaciones Territoriales que se encuentran en condiciones inapropiadas tanto para los ciudadanos como para los servidores públicos que allí laboran. Tal es el caso de las Coordinaciones Territoriales CUH-1, MIH-1, IZP-1, 4 y 8, AOB-2, CUH-4, BJ-1,2 y 4, en las que los propios servidores públicos manifestaron su molestia ante las condiciones tanto del equipo como de las instalaciones en las que se encuentran, incluso del lugar donde están ubicadas. De estas Coordinaciones, llama la atención la MIH-1, ya que personal de esta Comisión constató que tanto las instalaciones como el equipo, se encuentra sumamente deteriorado o no es suficiente, incluso el propio personal aseguró que ellos tienen que adquirir sillas porque las que tienen están en pésimas condiciones o no son suficientes. También, las condiciones en las que laboran los servidores públicos de las Coordinaciones Territoriales BJ-1, 2 y 4 son sumamente deficientes e incómodas, tanto para los servidores públicos que allí laboran como las personas que acuden a las mismas —independientemente de la calidad que ostenten—, ya que el espacio es sumamente reducido y el mobiliario está en pésimas condiciones, que incluso las personas tienen que rendir su declaración de pie porque no hay sillas y si hubiera, no hay espacio para colocarlas.

5.9.2. Otra situación relacionada con la Coordinación Territorial MH-1, la cual fue reportada como urgente por servidores públicos que allí laboran, es la invasión de cucarachas y otros insectos que hay en el lugar y que incluso llegan a caer del techo encima tanto de servidores públicos como de usuarios, y aún cuando aseguraron que cada quince días se fumiga el lugar, no es suficiente, solicitando de manera urgente una minuciosa y efectiva fumigación del lugar.

5.9.3. Estos aspectos, aunque pudieran considerarse que no son graves, pueden afectar el adecuado desempeño de los servidores públicos, ya que al no contar con equipo necesario o de condiciones apropiadas, les genera incomodidad, y ante la necesidad de que sean ellos mismos quienes adquieran los artículos que les faltan y con ello ver afectado su ingreso, puede generar molestia lo que también podría verse reflejado en la forma cómo atienden los asuntos que se les asignan para su integración, así como la forma en que deben atender a las personas que acuden con ellos,

independientemente de la calidad jurídica que ostenten (ya sea como víctimas, ofendidos o probables responsables).

5.9.4. Continuando con las necesidades respecto de las instalaciones de la Procuraduría capitalina que afectan a los ciudadanos que acuden a dicha institución, existen lugares como la 50ª Agencia Investigadora, la cual no cuenta con servicio sanitario para uso del público, lo que genera un clima de molestia para las personas que acuden a dicho lugar, y si se toma en consideración que por el tipo de asuntos que en dicha agencia se atienden, es frecuente que en el área de espera permanezca un gran número de personas, esta situación se agrava por la carencia de ese servicio elemental. Incluso los sanitarios para los servidores públicos que allí laboran son insuficientes.

5.9.5. Otra situación a la que debe ponerse especial atención, es la reportada por el personal de la Coordinación Territorial MIH-1, relacionada con la carga de trabajo que impera en dicho lugar principalmente por la zona en la que se encuentra. Los servidores públicos señalaron que en el turno (de 24 horas) en ocasiones llegan a iniciar 19 averiguaciones previas, situación que es alarmante ya que por la demanda del servicio, las personas deben esperar bastante tiempo antes de ser atendidas y consideran que aún cuando no les falta mucho personal, no son suficientes para atender las exigencias de la ciudadanía por el número de indagatorias que día con día deben iniciarse. Ante tal situación, la el titular de dicha Coordinación ha propuesto que la Coordinación se divida en dos (por zona) a fin de lograr un reparto equitativo del trabajo, y por consiguiente, una mejor atención a la ciudadanía.

5.9.6. Es importante señalar que aún cuando la PGJDF señaló que en el mes de diciembre de 2008 se concluyeron los trabajos de remodelación y mantenimiento en 12 agencias del Ministerio Público, entre las cuales incluyó AOB-1 e IZP-5 y 7, la realidad es que en la fecha en que personal de esta Comisión acudió a dichos lugares —el 13, 19 y 20 de febrero de 2009, respectivamente—, todavía se estaban realizando trabajos de remodelación en dichas Coordinaciones Territoriales. Incluso en la Coordinación Territorial AOB-1, los servidores públicos solicitaron el apoyo de esta Comisión, porque debido a las reparaciones, los sanitarios no funcionaban adecuadamente, por lo que debían acudir a los sanitarios de algún centro comercial, e inclusive comentaron que una de sus compañeras tuvo problemas de salud —en los riñones— a consecuencia de la falta de sanitarios. Por lo anterior, es evidente que la información proporcionada por la PGJDF sobre la conclusión de los trabajos de remodelación en las agencias modelo, carece de veracidad porque hasta febrero de 2009, aún se estaban realizando las reparaciones y

remodelaciones en algunas de las Coordinaciones Territoriales donde presuntamente ya habían terminado las reparaciones.

5.9.7. Por otra parte, las condiciones en que se observó que labora la policía judicial en las Coordinaciones Territoriales, Fiscalías y Agencias y que ellos mismos comentaron cuando fueron entrevistados, es de llamar la atención, ya que en su mayoría refirieron que el material que se les suministra no es suficiente, mismo que ellos deben adquirir, y el tema de las patrullas, es coincidente en el sentido de que el abasto de gasolina no es suficiente y ellos deben costearla para atender las solicitudes de investigación que les formula el Ministerio Público, además de que ellos deben cubrir el costo de las reparaciones y refacciones en los casos en que los vehículos se descomponen, amén de que, además, los vehículos con los que cuentan son insuficientes para atender las actividades que se les designan.

5.9.7.1. Una situación que refirieron la mayoría de los agentes de la policía judicial es que la jornada laboral que tienen que cumplir no les es respetada, e incluso deben laborar hasta doce horas más, lo que evidentemente impide que realicen adecuadamente sus funciones por el cansancio excesivo que les genera cubrir turnos de hasta 36 horas continuas.

5.9.7.2. En la mayoría de los lugares visitados, se observó que el espacio destinado para los agentes de la policía judicial es sumamente reducido y tanto el mobiliario como el equipo con el que cuentan, es realmente deficiente porque está en pésimas condiciones. Un ejemplo de ello es el área de policía judicial de las Coordinaciones Territoriales BJ-1, 2 y 4, las cuales se encuentran en espacios sumamente reducidos, y solamente cuentan con un sanitario para los agentes de la policía judicial de las tres Coordinaciones — dichas Coordinaciones Territoriales se encuentran ubicadas en el mismo inmueble—.

5.9.7.3. Si bien es cierto que los la policía judicial —al igual que los servicios periciales—, por ley son los auxiliares directos del Ministerio Público, y las funciones que desempeñan son sustanciales para la debida y pronta integración de las averiguaciones previas; sin embargo, tomando como base el resultado de las diligencias que se llevaron a cabo para la investigación de la queja que nos ocupa, es lamentable asegurar que son pésimas las condiciones en que laboran dichos servidores públicos, y que el equipo, material, armamento y vehículos que se les asignan para realizar sus funciones, no reúnen la calidad y número que realmente se necesitan para desarrollar la delicada actividad de apoyar al Ministerio Público en la importante función de procurar justicia a favor de los ciudadanos.

5.9.7.4. Sumando a lo anterior, la situación de inseguridad que cotidianamente se vive en el Distrito Federal, requiere de cuerpos policíacos realmente capacitados y en número suficiente que permita combatir eficazmente la delincuencia, y en el caso de la policía judicial, apoyar como es debido al Ministerio Público en aras del verdadero esclarecimiento de los hechos delictivos; sin embargo, es una realidad que el número de agentes de la policía judicial asignados a las Coordinaciones Territoriales, Fiscalías y Agencias del Ministerio Público, son insuficientes para desempeñar con eficiencia, en el tiempo adecuado y de manera correcta, las funciones que legalmente tienen encomendadas. Posiblemente lo anterior también se deba a una distribución inequitativa del personal, por lo que la Procuraduría capitalina deberá realizar un minucioso análisis sobre las necesidades de personal de la policía judicial de cada una de sus áreas, y buscar mecanismos que permitan resolver de la mejor manera, esta situación.

5.9.8. En cuanto a la obligación de la Procuraduría capitalina respecto de la atención que debe brindar a las víctimas de delito, se observó que aunque la Dirección General de Atención a Víctimas de Delito cuenta con personal para atender las necesidades de las víctimas, debe considerarse que en los casos en que alguna persona requiere de alguna terapia para superar el daño psicológico que le generó el haber sido víctima de un delito, por el número de especialistas con que cuenta el área, las terapias deben programarse con bastante tiempo entre una y otra, y los servidores públicos de algunos de los centros que conforman dicha Dirección, señalaron que incluso ha sido necesario que algunas terapias que debieran brindarse de manera individual, se proporcionan de manera grupal por el número de personas que requieren el servicio y por el número de especialistas con los que cuentan. Por lo tanto, es posible que haya necesidad de ampliar el número de especialistas que proporcionan el servicio, a fin de atender de manera más eficaz a las personas que requieren el servicio.

5.9.9. Respecto a la atención a las víctimas, una situación que llamó la atención, es la que se observó en la 59ª Agencia Investigadora Especializada en Asuntos del Menor e Incapaz, donde el área destinada para víctimas e incapaces, al momento de la visita —20 de febrero de 2009— era una habitación de aproximadamente tres por tres metros, sin ventanas ni ventilación alguna, por lo que despedía un aroma desagradable, y como mobiliario, solamente tenía dos colchonetas en el piso. Desafortunadamente, al momento de realizar la visita, en dicha habitación se encontraban aproximadamente diez niños en condiciones deplorables, sucias y sin atención —los menores tenían la calidad de víctimas, y estaban en espera de que se determinara si eran entregados a algún familiar o ingresados a algún albergue—. La lamentable situación en la que se encontraban los menores, así como las deplorables condiciones en las que estaba el lugar donde

presuntamente estaban resguardados, transgrede gravemente el compromiso de respetar y priorizar el principio del interés superior del niño, más aún tratándose de una agencia especializada que cuya función es precisamente atender de manera prioritaria, los intereses de los infantes que fueron víctima de algún delito, por lo que es conveniente llevar a cabo acciones inmediatas y propicias para que los espacios de la 59ª Agencia Investigadora destinados a resguardar a los menores de edad que son víctimas de algún ilícito y que están en espera de que se resuelva su situación jurídica, sean dignos y adecuados, acordes para que el tiempo que permanezcan en dicho lugar, sea confortable, con los implementos necesarios incluso para aminorar las posibles afectaciones emocionales que se les haya causado a consecuencia de los eventos por los que previamente hayan atravesado —ya sea que fueron víctima directa de algún ilícito, o bien, que fueron afectados por haber presenciado la comisión de alguno—.

5.9.10. En relación con el punto anterior, es oportuno señalar que ante la adversa situación que personal de esta Comisión observó en la 59ª Agencia Investigadora, se envió el oficio de medidas precautorias que se señala en el punto 3.11 de esta Recomendación, en el que se solicitó a la PGJDF que de manera urgente se corrigieran las deficiencias observadas en dicha Agencia. En respuesta, la PGJDF envió información y documentación de la que se desprende que de inmediato se llevaron a cabo las gestiones y actividades necesarias para reparar la 59ª Agencia Investigadora, e incluso dio inicio a los trabajos de remodelación correspondientes, mismos que concluyeron con la reinauguración de la agencia señalada.

5.9.11. No obstante de las acciones ejercidas, como se menciona en el apartado de *Procedimiento de investigación y enumeración de las pruebas que integran el expediente y demuestran la violación de derechos humanos* de esta Recomendación, aún existen diferencias evidentes entre las Coordinaciones Territoriales, principalmente en cuanto a sus instalaciones, por lo que debe existir una distribución equitativa de los recursos materiales y humanos, a fin de mejorar la prestación del servicio público que necesariamente impacta en la procuración de justicia.

5.9.12. Es importante retomar que, como se establece el segundo de los *considerandos* del Acuerdo A/010/2001 del Procurador General de Justicia del Distrito Federal, *la creación, integración y conformación de las Coordinaciones Territoriales de Seguridad Pública y Procuración de Justicia en el Distrito Federal, son parte de un programa de seguridad pública cuya intención es acercar los servicios de seguridad a la ciudadanía.* En el caso que nos ocupa la Procuraduría capitalina debe realizar las actividades necesarias para verificar si se está cumpliendo adecuadamente con este programa, ya que las condiciones en las que se encuentran algunas

instalaciones de la Procuraduría capitalina, no ofrecen condiciones adecuadas (de calidez y confianza) para las personas que acuden a solicitar que se les procure justicia. Las Coordinaciones Territoriales fueron creadas con el fin de diseñar un sistema de territorialización que facilitara a la ciudadanía en materia de procuración de justicia, recibir los servicios que requiera.

5.9.13. Continuando con este orden de ideas, aunque la Procuraduría capitalina ha intentado mejorar la infraestructura de sus instalaciones para ofrecer un servicio adecuado a la ciudadanía, y varias de sus instalaciones han tenido mejoras importantes, esto no ha sido suficiente ya que prevalecen lugares que no tienen los servicios correspondientes y necesarios a su alcance, a fin de iniciar las acciones conducentes que permitan impartir una adecuada procuración de justicia.

5.9.14. En relación con el punto anterior, con la creación de las llamadas *agencias modelo*, se pretende mejorar el servicio que la PGJDF brinda a la ciudadanía; sin embargo, de dichas agencias llama la atención las áreas de seguridad, las cuales, si bien es cierto fueron modificadas para evitar que tengan barrotes y mejorar la estancia de las personas que permanecen en su interior en calidad de probables responsables, la realidad es que dichas áreas tienen muy poca ventilación —el clima que se percibe en su interior es sofocante—. Incluso, por propio dicho de los servidores públicos de la PGJDF, esto ha provocado que las personas se alteren aún más y pongan en riesgo su integridad. Aunque la PGJDF afirmó que el material con el que se cubrieron las áreas de seguridad de las agencias modelo es irrompible, en la Coordinación Territorial BJ-3, se mostró una celda en la que la persona que estaba detenida comenzó a patear el acrílico, y logró estrellarlo, por lo que es necesario revisar este tipo de situaciones antes de continuar con los trabajos de remodelación en el resto de las instalaciones.

5.9.15. Continuando con las *agencias modelo*, también es oportuno señalar que hay poca ventilación en los espacios destinados a las unidades de investigación con y sin detenido, situación que fue corroborada por personal de esta Comisión al acudir a la Coordinación Territorial IZP-9. Al momento de la visita había varias personas que estaban siendo atendidas, por lo que se sentía mucho calor en el interior y se observó que la única ventilación, es la puerta de acceso principal. Los servidores públicos comentaron que todas las tardes el calor es insoportable por la falta de ventilación, el cual aumenta considerablemente cuando hay varias personas en el interior de la agencia. Por otra parte, los espacios entre un cubículo y otro son sumamente pequeños, y si dos personas están rindiendo su declaración, no queda espacio en los pasillos para el acceso de otras personas, incluso si alguna persona utiliza silla de ruedas, su movilidad en el interior de la agencia sería limitada, por lo reducido de los pasillos. Estas situaciones también deben

tomarse en consideración antes de continuar con los trabajos de remodelación en las demás instalaciones de la PGJDF.

5.9.11. Se requiere que la Procuraduría capitalina dote de insumos materiales y humanos necesarios en las diferentes demarcaciones territoriales en las que se encuentran las Coordinaciones Territoriales y Fiscalías, a fin de que se ofrezcan de manera eficiente y eficaz los servicios de procuración y administración de justicia a sus habitantes, a efecto de que puedan obtener la protección, en su caso, restitución de sus derechos violados, lo anterior en virtud de que todo individuo tiene derecho a recurrir a un tribunal competente, imparcial e independiente o ante las instancias judiciales correspondientes para obtener protección judicial.

5.9.12. Por otra parte, es oportuno señalar que en algunas Coordinaciones Territoriales, las instalaciones de las áreas destinadas para las personas que se encuentran a disposición del agente del Ministerio Público afectan también la dignidad de las personas que tienen la calidad de probables responsables, y que por dicha calidad, deban permanecer privadas de su libertad mientras se encuentran a disposición del Representante social. Personal de esta Comisión constató que algunos espacios son demasiado pequeños y con poca iluminación —por ejemplo, las Coordinaciones Territoriales IZP-1 y 4—, lo que genera un clima aún más incómodo del hecho de encontrarse privado de la libertad por haber incurrido en alguna falta. Otras áreas presentan severos problemas de humedad, lo que incluso podría afectar la salud de las personas detenidas. Es importante señalar que es obligación del estado contar con instalaciones adecuadas y dignas donde resguardar a las personas que se encuentren privadas de su libertad.

5.9.13. En este sentido, la Procuraduría capitalina, dependencia señalada como autoridad responsable en la presente Recomendación, deberá adoptar las acciones concretas, en las esferas social, económica y otras, para que los habitantes de la Ciudad de México, cuenten con los servicios de procuración de justicia eficaz que garantice el pleno disfrute de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

5.9.14. Un aspecto que debe destacarse, es que en algunas de las Coordinaciones Territoriales —como CUH-8 y CUH-7— no cuentan con accesos adecuados para el caso de que una persona que use silla de ruedas, muletas o aparatos ortopédicos, pueda ingresar a las instalaciones, ya sea para formular una denuncia, o bien, para rendir algún testimonio en alguna investigación ministerial. Es necesario que la Procuraduría capitalina analice esta situación, a fin de que lleve a cabo las acciones y actividades necesarias para que las instalaciones de dicha dependencia —ya sea Coordinaciones

Territoriales y/o Fiscalías—, cuenten con accesos adecuados para las personas con estas características.

5.9.15. Como ya se ha señalado, las condiciones en las que se encuentran algunas instalaciones de la Procuraduría capitalina; la falta de mobiliario o las condiciones en que se encuentra el existente, y la escasez de recursos materiales y humanos, ha mermado las condiciones en la que los empleados de la Procuraduría capitalina prestan su servicio y, por ende, la debida prestación del mismo, ya que incluso tienen que recurrir a sus ingresos para cubrir algunas de las necesidades para realizar sus actividades. Un ejemplo claro de esta situación, es lo que de manera general manifestaron agentes de la policía judicial, en el sentido de que las patrullas que tienen asignadas están en precarias condiciones, no se les brinda el mantenimiento adecuado y los recursos que les proporcionan para el suministro de gasolina son insuficientes, lo que genera que ellos tengan que cubrir de su salario el costo de dicho combustible, para estar en posibilidad de atender las peticiones del Ministerio Público.

5.9.16. Una situación que debe tomarse en cuenta, es que son pocas las oficinas, Fiscalías, Agencias y Coordinaciones de la PGJDF, que cuentan con rampas de acceso para el ingreso de personas que utilizan silla de ruedas o cualquier otro aparato de apoyo, lo que impide o dificulta su ingreso a dichos lugares. Es necesario que la PGJDF dote a todas sus instalaciones de rampas e instalaciones

5.9.16. Una parte sumamente importante para apoyar la función del Ministerio Público, es la Coordinación de Servicios Periciales, ya que como uno de los auxiliares directos del Ministerio Público, en la mayoría de las investigaciones son necesarias las opiniones y/o dictámenes de especialistas para llegar a la verdad de los hechos.

5.9.17. Al respecto, se reportaron situaciones, sobre todo en los delitos relacionados con percances automovilísticos, que los afectados debieron esperar varias horas antes de que intervinieran los peritos. Es importante destacar que la Coordinación de Servicios Periciales reportó que es necesario que se le dote de más especialistas y de equipo y material suficiente para desarrollar adecuadamente su labor. Un ejemplo de ello es lo que ocurre en la Fiscalía Desconcentrada de Investigación en Iztapalapa, donde como ya se ha señalado, la demanda de intervención de los peritos es tal, que es prácticamente imposible atenderlas a tiempo, por lo que es necesario más personal de servicios periciales. También reportó que el mantenimiento que se brinda a los equipos que tienen asignados, incluyendo automóviles, se proporciona en periodos sumamente largos, lo que también repercute en que su intervención sea aún más lenta.

5.10. Esta Comisión considera que pese a los esfuerzos realizados por la Procuraduría capitalina para atender esta situación, no ha sido suficiente ya que es evidente la necesidad de aumentar la plantilla de personal en las diferentes áreas de la Procuraduría, para atender eficientemente las necesidades de procuración de justicia.

6. Posición de la CDHDF en torno a la violación de los Derechos Humanos

6.1 Esta Comisión expresa una profunda preocupación por los hechos que dieron lugar a esta Recomendación, porque aún cuando la PGJDF envió información relacionada con las mejoras que ha realizado o que se están llevando a cabo en sus instalaciones, el equipo que adquirió para mejorar las condiciones de los servidores públicos que prestan sus servicios en dicha institución, los cursos de capacitación que impartió a dicho servidores públicos para mejorar el servicio que prestan a la ciudadanía, no ha sido suficiente para superar las carencias que propician un desempeño ineficaz en sus empleados como consecuencia de las condiciones en que laboran, y que afectan la debida procuración de justicia.

6.2 Aún persisten carencias importantes que afectan el adecuado funcionamiento de la PGJDF —incluso en las instalaciones que ya han sido remodeladas— y el cumplimiento adecuado de la delicada función del Ministerio Público, como es el procurar justicia.

6.3 De acuerdo a la información recabada por esta Comisión es evidente se debe de dotar de recursos técnicos, materiales y humanos suficientes a las diferentes áreas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, para crear un clima laboral adecuado y propicio que permita desarrollar adecuadamente la función de procuración de justicia, y a su vez, de crear un ambiente propicio para los ciudadanos que acuden a dicha dependencia, con la necesidad de lograr obtener una respuesta efectiva a su demanda de justicia pronta, expedita y eficaz.

Adicionalmente a la fundamentación ya mencionada, es de invocar los siguientes artículos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 17 fracción IV, 22 fracción IX, 24 fracción IV y VII, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51 y 52 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, así como 4º, 119, 120, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142 y 144 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, por lo que el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal concluyó el expediente conforme a los puntos de la siguiente:

RECOMENDACIÓN

PRIMERO: Se realicen las acciones conducentes, para que en un lapso no mayor de seis meses, se lleve a cabo un diagnóstico eficaz y preciso respecto de las condiciones reales en las que se encuentran las Agencias y Fiscalías de esa Procuraduría, a fin de allegarse la información precisa que permita conocer con precisión y certeza las necesidades de cada una de ellas y, se programen, con la periodicidad de tiempo real que sea acorde —sin ser excesivo— las actividades indispensables para atender dichas necesidades, a efecto de realizar adecuadamente la función que esa institución tiene encomendada.

SEGUNDO: En relación con lo anterior, que esa Procuraduría realice un programa de accesibilidad para que todas las instalaciones de dicha institución, cuenten con las instalaciones adecuadas para que las personas con discapacidad visual o auditiva o aquellas que usan silla de ruedas, muletas o aparatos ortopédicos, ingresen sin dificultad.

TERCERO: Se realice un estudio para que en el Programa Operativo Anual del año 2010 se incluya una partida presupuestal que permita: **a)** aumentar la plantilla del personal especializado para atender las necesidades de cada área de la Procuraduría, principalmente por lo que respecta a la atención mínima que debe brindarse a las víctimas del delito; **b)** dotar a las instalaciones donde actúa el Ministerio Público y la Policía Judicial del Distrito Federal de esa Procuraduría, el mantenimiento periódico adecuado y suficiente para cambiar la atención que se brinda a la ciudadanía que acude a solicitar sus servicios.

CUARTO: Se tome en consideración las manifestaciones que personal de la policía judicial realizó a personal de esta Comisión y que obran en la presente documento, a fin de que se realicen las gestiones necesarias para dotarlos del equipo e insumos necesarios y adecuados como son papel, compra de refracciones y gasolina de las patrullas y aquellos elementos necesarios para realizar sus labores de manera eficiente y oportuna, sin afectar el patrimonio de los policías.

En tal virtud, con fundamento en los artículos 48 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y 142 de su Reglamento Interno, se le hace saber al Titular de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, que dispone de un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al que se le notifique esta Recomendación, para responder si la acepta o no, en el entendido de que de no aceptarla, su respuesta se hará del conocimiento de la opinión pública. En caso de que acepte la misma, se le notifica que dispondrá de un plazo de 10 días, contados a partir del

vencimiento del término del que disponía para responder sobre la aceptación, a fin de enviar las pruebas de su cumplimiento, las cuales deberán ser remitidas a la Dirección Ejecutiva de Seguimiento de esta Comisión, que con fundamento en los artículos 144 y 145 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, es el área responsable de calificar las Recomendaciones de acuerdo a su aceptación y cumplimiento.

Así lo determina y firma:

**MTRO. EMILIO ÁLVAREZ ICAZA LONGORIA,
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DERECHOS
HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL**

c.c.p. Lic. Marcelo Ebrard Casaubón.- Jefe de Gobierno del Distrito Federal.
Jcly/abr/etc*.