



AYUNTAMIENTO 2021 - 2024

**PROTOCOLO
DE ATENCIÓN
Y SEGUIMIENTO DE
QUEJAS EN MATERIA DE
DERECHOS HUMANOS
PARA EL MUNICIPIO
DE GUANAJUATO**

2021-2024



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

Contenido:

1. Glosario.

2. Introducción.

3. Objetivo.

3.1. Objetivos Específicos.

4. Competencia.

5. Ámbito personal de aplicación.

6. Bases de actuación.

7. Proceso de actuación por parte de la administración pública municipal ante la posible vulneración de los derechos humanos.

7.1. Presentación de la queja.

7.2. De la actuación de la administración pública municipal.

7.2.1. Acciones Primarias.

7.2.2. Acciones de Seguimiento.

7.2.3. Acciones Complementarias.

8. Difusión y sociabilización.

9. Anexos.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

1. GLOSARIO.

Ayuntamiento: El Pleno del Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato.

Comisión: La Comisión de Derechos Humanos del Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato.

Contraloría: La Contraloría Municipal de Guanajuato.

Constitución Federal: La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Local: La Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

Dependencia: El área de la administración pública municipal centralizada y paramunicipal a la cual se le atribuyen los hechos materia de la queja.

Ley Orgánica: La Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.

Procuraduría: La Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

Protocolo: El Protocolo de Atención y Seguimiento de Quejas en Materia de Derechos Humanos para el Municipio de Guanajuato.

Secretaría: La Secretaría de Ayuntamiento de Guanajuato.

Queja: Medio a través del cual se da noticia e inicia el proceso de actuación ante una posible violación a los derechos humanos.

Quejoso: Persona que reciente la violación a sus derechos humanos e interpone la queja correspondiente.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

2. Introducción.

El artículo primero de la Constitución Federal, establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

En ese sentido, se debe tener en cuenta que el presente Protocolo, retoma en una primera instancia los derechos humanos que se encuentran regulados en el marco jurídico antes mencionado, además, reconociendo que, en la historia de los derechos humanos, estos no se han mantenido inmóviles, sino que, a lo largo del tiempo, se han generado nuevos derechos que van de la mano con las necesidades y exigencias de las personas y de las sociedades que día a día sufren cambios y transformaciones.

De esta forma, el presente documento, constituye un instrumento que procura, en el ámbito municipal, la observancia de los derechos humanos que actualmente se encuentran reconocidos, además, de los que a la postre se puedan configurar ya sea en el ámbito local, federal o como normalmente ocurre, en el ámbito internacional a través de los múltiples instrumentos convencionales que se generen con motivo de la transformación y constante desarrollo de los derechos humanos.

Partiendo de lo anterior, el municipio, constituye un nivel de gobierno identificado por la cercanía y la proximidad con las personas, esto es, por su dependencia de servicios públicos correspondientes a una comunidad dentro de una circunscripción territorial determinada. Siendo este, una entidad de derecho público con personalidad jurídica, patrimonio y territorio propio, autónomo en su



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

régimen interior y con libre administración de su hacienda, teniendo siempre el propósito de satisfacer diversas necesidades colectivas.

La posible violación de un derecho humano en el quehacer gubernamental de un municipio, se determina principalmente por una acción u omisión indebida, realizada por una servidora o un servidor público, por la cual se vulnera o se restringe cualquiera de los derechos fundamentales definidos y protegidos por el ordenamiento jurídico, pues toda persona, por el sólo hecho de serlo, tiene derechos humanos que son reconocidos y protegidos por el Estado, por lo cual, las servidoras y los servidores públicos de la administración pública municipal de Guanajuato, deben respetarlos. Para lograr esto, es necesario educar en una cultura de respeto estos derechos y aprender a tratar con dignidad a los demás.

Todo el sistema de protección de los derechos humanos está diseñado en función del reconocimiento del Estado como sujeto de la relación jurídica básica en esta materia y es contra él que se presentan las denuncias por violación de los derechos reconocidos por el propio Estado. En la medida que las personas conozcan sus derechos, serán menos susceptibles de violaciones y actos arbitrarios que los vulneren, partiendo también del conocimiento de sus obligaciones, de la reciprocidad que existe entre derechos y obligaciones.

Las necesidades primordiales que las personas tienen con un gobierno municipal, se centran básicamente en el artículo 115 de la Constitución Federal, por lo que, en el marco de este artículo, se establece principalmente la división territorial, la organización política y administrativa, así como la libertad y autonomía que se le otorga.

En ese sentido, con la finalidad de que el Protocolo, se encuentre dotado de una mayor eficacia para su aplicación, el presente instrumento, se encuentra

Página 4 de 24



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

vinculado con las atribuciones que cada una de las áreas de la administración pública deben realizar conforme a lo señalado por la Ley Orgánica y, sobre todo, derivado de las atribuciones del Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Guanajuato y/o del cumulo de ordenamientos municipales vigentes, logrando con ello, una mayor eficacia para la ejecución de este instrumento, lo cual, queda plasmado de manera general en el documento denominado **anexo 1** del presente Protocolo.

Partiendo de esta relación con la normatividad aplicable, el Protocolo cumple con dos funciones principales. La primera, logrando la implementación de mecanismos preventivos que logren disuadir conductas que a la postre se conviertan en violaciones a los derechos humanos. La segunda, cuando se tenga la evidencia de una posible violación a estos derechos, el Protocolo prevé también mecanismos para, desde el interior de la administración, combatir los actos u omisiones que deriven del propio actuar de la función pública y que puedan constituir y/o derivar en violaciones a los derechos humanos, ello, en estricto apego a las atribuciones que el Municipio puede desempeñar en esta materia, procurando no invadir esferas competenciales de otras instancias.

De manera específica, el Protocolo, vincula a la Contraloría Municipal, para que esta, en el ejercicio de sus atribuciones, realice las investigaciones necesarias ante una posible vulneración de derechos humanos y que se encuentre relacionada o derive de alguna responsabilidad administrativa, así como también a los órganos colegiados encargados de velar por los derechos humanos en el ámbito municipal, como lo es el Ayuntamiento y la Comisión.

Asimismo, el Protocolo prevé los mecanismos e instancias competentes ante las cuales la ciudadanía pueda acudir, cuando agotadas las instancias



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

municipales, resulte necesario el conocimiento de estas, en específico de la Procuraduría.

3. Objetivo.

El Protocolo, tiene como objetivo principal dotar a la ciudadanía guanajuatense, sin distinción ni discriminación alguna de origen étnico, de género, edad, discapacidades, condición social, religión ni preferencias sexuales y a las y los servidores públicos de la administración pública municipal, de un instrumento mediante el cual, se conozcan los procesos de actuación que la administración municipal debe realizar ante una posible vulneración a los derechos humanos, logrando con ello, la ejecución de mecanismos para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, dentro del ámbito de competencia del municipio, acorde a las atribuciones legales y reglamentarias aplicables.

De esta forma, el presente Protocolo, se constituye como un instrumento base para el actuar municipal ante la vulneración a los derechos humanos, del cual pueden partir y desprenderse diversos protocolos de actuación en diversas materias y que necesiten atención prioritaria y específica.

De esta forma, el objetivo general del Protocolo, se encuentra en dos vertientes:

a) La primera, en constituir una guía de fácil acceso para las y los guanajuatenses, que tenga como finalidad, propiciar las condiciones necesarias para prevenir y en su caso, erradicar una posible vulneración a los derechos humanos, cuando esta provenga del actuar de las y los servidores públicos de la administración municipal que, por acción u omisión, derivado de sus funciones, puedan llegar a cometer.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

b) La segunda vertiente del objetivo general, se centra en las y los servidores públicos de la administración ya que, para la correcta observancia del Protocolo, resulta indispensable que no solamente la ciudadanía guanajuatense lo conozca, sino que también, al interior de la administración, se deben conocer los procesos que este prevé, lo anterior, para lograr una verdadera eficacia en su aplicación y observancia.

3.1. Objetivos Específicos.

- **Prevención.**

Impulsar la observancia de los derechos humanos desde el interior de la administración municipal, con la finalidad de combatir, en su caso, las posibles violaciones a los derechos humanos que se cometan en el ejercicio de las funciones de las y los servidores públicos, teniendo como elemento básico una política de prevención eficaz y, agotados los procesos, contar también con mecanismos internos de carácter vinculatorio que erradiquen las violaciones a estos derechos, lo que indirectamente propiciará una política interna de prevención.

- **Recomendaciones:**

Impulsar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, que esta realice al municipio y/o al Ayuntamiento.

- **Mitigación:**



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

Prestar atención a los factores de riesgo desde el principio, ayudando a reducirlos y eliminar por completo las causas potenciales antes que ocurra alguna violación mayor.

Esto incluye, capacitación, educación y monitoreo a largo plazo, para crear un entorno en el que no se produzcan violaciones de los derechos humanos.

- **Acciones proactivas:**

Adoptar enfoques proactivos para evitar las amenazas actuales a los derechos humanos, tanto inmediatas como estructurales, incluida la implementación de los mecanismos que garanticen la no repetición de los actos.

Para lo anterior, resulta necesario incluir dentro de las acciones proactivas, la correcta difusión de los derechos humanos dentro de la administración municipal, con la finalidad de que las y los servidores públicos se familiaricen con su observancia y constituya una política integral.

- **Disuasión:**

Abordar las amenazas o violaciones después de que hayan denunciado, investigado y documentado para determinar una posible sanción adecuada a los responsables para prevenir posibles violaciones y evitar que se repita.

- **Documento base de actuación:**

El protocolo podrá servir de base para la elaboración de diversos instrumentos que atiendan necesidades específicas y concretas para la prevención y erradicación de los derechos humanos que se puedan llegar a cometer por la administración municipal.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

4. Competencia.

La Constitución Federal, refiere en su artículo primero, que todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.

Ahora bien, resulta necesario puntualizar que el ámbito de aplicación del Protocolo, se ve supeditado a las competencias y atribuciones que tanto la Constitución Federal, la Constitución Local, así como la Ley Orgánica y reglamentos municipales le otorgan directamente al Municipio e indirectamente a las dependencias que ejecutan estas atribuciones, resultando con ello, en una primera instancia que, la competencia del Municipio se refleja a través de la prestación de los diversos servicios que se ven detallados en los distintos ordenamientos reglamentarios municipales y que de manera directa o indirecta, la omisión y/o deficiencia en su prestación, acarrea la vulneración a los derechos humanos de la ciudadanía guanajuatense que acude a estas dependencias.

En ese sentido, el artículo 115, fracción II de la Constitución Federal, señala que los municipios se encuentran investidos de personalidad jurídica, estando en posibilidades de aprobar todas aquellas disposiciones de observancia general que tengan como finalidad regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia.

La fracción II del citado numeral, también establece que a cargo de los municipios se encuentran las siguientes funciones y servicios públicos:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

2. Alumbrado público.
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.
4. Mercados y centrales de abasto.
5. Panteones.
6. Rastro.
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento.
8. Seguridad pública, policía preventiva municipal y tránsito.
9. Las demás que las legislaturas locales determinen, según las condiciones territoriales y socio-económicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Derivado de dichas atribuciones, así como de las que se encuentran reguladas en la Ley Orgánica Municipal y diversos reglamentos, se desprende que la competencia del Protocolo, se delimita en primer momento a velar por la correcta aplicación de la prestación de los servicios públicos, por tanto, las y los servidores públicos deberán observar las disposiciones normativas que rigen su actuar y partiendo de ello, lograr una mayor y mejor observancia de los derechos humanos.

En una segunda vertiente, independiente a la obligación directa del Municipio para realizar y concretizar la prestación de los servicios, resulta indudable que, de manera indirecta, en la omisión y/o deficiencia en la prestación de dichos servicios, se vulneran otros derechos humanos que prioritariamente se encuentran dirigidos a la atención que el servidor público realiza a la ciudadanía, como lo es principalmente el respecto al derecho de petición consagrados en los artículos 8



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

de la Constitución Federal, 2, párrafo segundo de la Constitución Local y, 5 de la Ley Orgánica Municipal.

Derivado de lo anterior, el Protocolo fija su competencia sobre estas dos vertientes que delimitan la competencia del Municipio y que se especifican en acciones u omisiones de carácter administrativo y que no interfieran en otro ámbito de competencias de naturaleza jurisdiccional o bien, no jurisdiccional como es el caso de la competencia que posee por disposición constitucional la Procuraduría.

5. Ámbito personal de aplicación.

Derivado de la delimitación de la competencia de este instrumento en relación con el objetivo principal del mismo, el presente Protocolo se encuentra dirigido en primera instancia a toda la población guanajuatense y/o aquellas personas que se encuentren en tránsito dentro del territorio municipal y que derivado de la prestación de los servicios que la administración pública municipal preste de conformidad con las atribuciones de cada una de las dependencias, resienta un perjuicio por acción u omisión de estas autoridades, que trascienda a una posible violación a sus derechos humanos en su relación de supra-subordinación y que sea formal y materialmente de naturaleza administrativa.

6. Bases de actuación.

Quienes se encuentren al servicio público de la administración pública municipal de Guanajuato, deberán actuar bajo los principios de dignidad, buena fe, transparencia, rendición de cuentas, progresividad y no regresividad, igualdad, no discriminación y publicidad.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

La actuación en lo general por el gobierno municipal de Guanajuato será orientada a proteger los Derechos Humanos de todas las personas, sin discriminación alguna durante el desempeño de sus funciones, para lo que se deberá tener en cuenta los siguientes principios de actuación.

Dignidad.

La dignidad es un valor, principio y derecho fundamental base, que establece concebir a una persona como titular y sujeto de derechos. Implica comprender a esta persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del estado.

Buena Fe.

Las autoridades presumirán la buena fe de las y los quejosos. Las y los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de los quejosos, no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de posible vulneración y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.

Transparencia.

Todas las acciones, mecanismos y procedimientos que lleve a cabo el municipio de Guanajuato en ejercicio de sus actuaciones para proteger los derechos humanos de la ciudadanía, se deberá garantizar el libre acceso a la información, así como el seguimiento y control correspondiente.

En ese sentido, todas las autoridades intervinientes en el proceso de actuación del Protocolo, tendrán la obligación de proteger y garantizar los datos



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

personales y/o confidenciales que, en su caso, puedan surgir dentro del proceso, lo anterior, conforme a las leyes y reglamentos aplicables en la materia.

Rendición de cuentas.

Quienes estén al servicio público del municipio de Guanajuato, estarán sujetos a mecanismos de rendición de cuentas y de evaluación que contemple la normatividad aplicable.

Progresividad y no regresividad.

Quienes estén al servicio público del municipio de Guanajuato, tendrán la obligación de realizar todas las acciones necesarias para garantizar los derechos humanos y no podrán retroceder o supeditar los derechos, estándares o niveles de cumplimiento.

En ese sentido, se encuentra implícito el principio de progresividad que implica el gradual progreso de los derechos humanos acorde a las necesidades de la sociedad, encontrando los mecanismos más eficaces para lograr su cabal cumplimiento.

7. Proceso de actuación por parte de la administración pública municipal ante la posible vulneración de los derechos humanos:

- **De la Queja.**

Resulta necesario conocer y acordar sobre cualquier queja en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de la administración pública municipal.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

La cual, se determinará como una herramienta fundamental para la defensa que se ejercerá frente a posibles violaciones de los derechos humanos. También cumple una función preventiva para evitar posibles transgresiones a los derechos de otras personas.

Derivado de lo anterior, la queja se podrá presentar y/o generar, en las siguientes modalidades:

1.- Personal y directa: en ella la o el quejoso podrá señalar de manera específica datos personales de identificación del mismo.

2.- Anónima: la o el quejoso podrá presentar la queja de manera anónima y sin mayores requisitos para su procedencia, más que la relatoría de hechos y/o indicios en los que se sustenta la queja.

3.- De oficio: la Secretaría contará con atribuciones para accionar el procedimiento del Protocolo ante los hechos notorios que pudieran constituir una posible violación a los derechos humanos.

4.- Por denuncia de terceros: la queja podrá ser presentada por cualquier persona, aunque no sea quien resienta la posible violación a los derechos humanos, pudiendo hacerlo igualmente de manera anónima.

En cualquiera de los supuestos anteriores, la Secretaría se encontrará obligada a ejecutar las acciones que establece el presente Protocolo, salvo aquellas en que, por la naturaleza de la forma de su presentación, no sea posible notificar al quejoso por no tener los datos para ello, sin embargo, la Secretaría deberá generar las constancias de actuación sin importar bajo que supuesto se presente la queja.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

7.1 Presentación de la Queja:

Lugar de presentación: La queja será presentada en la Secretaría de Ayuntamiento, ubicada en la Presidencia Municipal.

Formato de presentación: La queja podrá ser presentada en formato impreso o a través de medios digitales.

Para el caso de que la queja se presente en formato impreso y el quejoso, no sepa leer o escribir, el personal de la Secretaría de Ayuntamiento, auxiliará a la persona en la redacción de la queja, con la finalidad de que quede evidencia de la misma.

Para la presentación de las quejas en formato digital, se deberá contar con un buzón electrónico, para tal efecto, se destinará un micrositio en la página oficial del municipio, ligado directamente a la Secretaria de Ayuntamiento, en donde la o el quejoso, sin mayores requisitos, pueda realizar la queja sin necesidad de acudir personalmente a las instalaciones de la Secretaría, teniendo dicho micrositio, las facilidades necesarias para que la presentación de la queja pueda ser de manera anónima.

La Secretaría deberá otorgar la atención necesaria y facilitar los medios idóneos para la presentación de la queja, con la finalidad de no entorpecer el proceso con requerimientos de simple trámite.

Requisitos:

1. Señalar nombre y domicilio para recibir notificaciones ya sea físico o por medios electrónicos, con la salvedad de que, si la o el quejoso desea

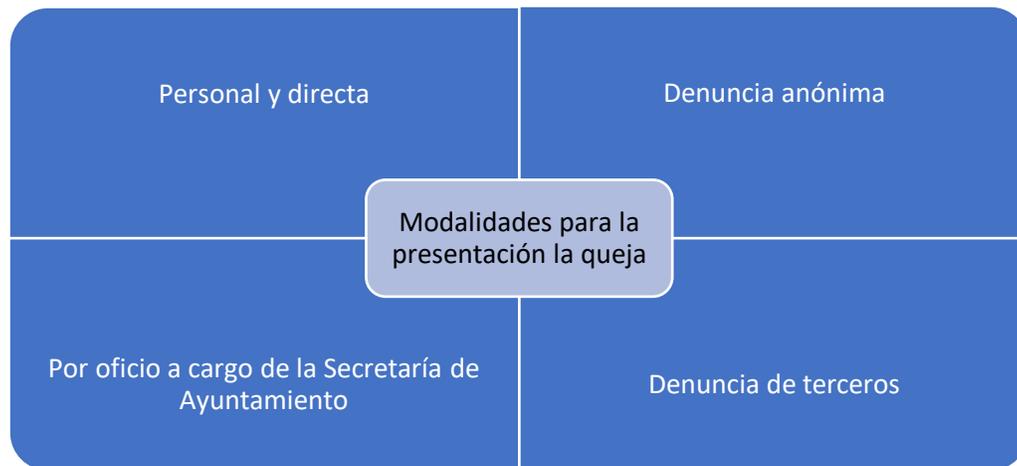


COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

presentar una queja de forma anónima, esto no será impedimento para la ejecución de las acciones que ampara el protocolo.

2. Relación detallada de los hechos y/o indicios que dan motivo a la queja, especificando, de ser posible, situaciones de tiempo, modo y lugar en que tuvieron verificativo los hechos materia de la queja, o bien, las acciones u omisiones que la autoridad haya ejecutado en perjuicio del quejoso.
3. De ser el caso, anexar las evidencias documentales que den sustento a los hechos expresados. La falta de evidencia documental, no será impedimento alguno para que la Secretaría ejecute las acciones del procedimiento del presente Protocolo, siendo obligación de la misma, reunir los informes y evidencia documental (a través de la dependencia y/o por los medios a su alcance) necesaria para dar consecución al Protocolo.



La Secretaría deberá contar con formatos de fácil acceso para las personas que lo soliciten en donde se señalará de manera puntual los requisitos mínimos para la



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

presentación de la queja, lo anterior, sin perjuicio de que la o él quejoso podrá hacerlo en formato libre si esta es su decisión (ANEXO 2).

Además, para la presentación de las quejas en formato impreso, y, con la finalidad de facilitar el acceso a la ciudadanía, se instalará en la Presidencia Municipal, un buzón de quejas, bien identificado, en donde la ciudadanía pueda depositar, en la modalidad que lo desee, sus escritos, dotándolo, además, de los formatos para su interposición.

7.2 De la actuación de la administración pública municipal:

7.2.1. Acciones Primarias:

PASO 1. Una vez recibida la queja y analizada por la Secretaría, está la enlistará en un libro de registro, en donde se señalará, en su caso, el nombre y domicilio del quejoso, los hechos materia de la queja y la dependencia a la que se le atribuyen.



PASO 2: Una vez enlistado, la Secretaría, emitirá un acuerdo de inicio del proceso de actuación del Protocolo, mismo que deberá ser notificado a la brevedad posible al quejoso con la finalidad de que tenga conocimiento del mismo, y, a efecto de procurar el derecho de petición que señala el artículo 5 de la Ley Orgánica, por tanto, dicho acuerdo deberá ser notificado en un plazo que no exceda 10 días hábiles.

A la queja se le asignará un número de expediente de forma progresiva, no eximiendo la responsabilidad de realizar el acuerdo para el caso en que la queja se presente de forma anónima.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

En el acuerdo de inicio del proceso, la Secretaría ordenará la remisión de un oficio al titular de la dependencia a la que se le atribuyen los hechos materia de la queja, solicitándole la remisión de un informe en donde manifieste los hechos y actos jurídicos que, en su caso, haya realizado, así como el soporte documental que, de sustento a sus afirmaciones, el cual deberá ser integrado al expediente.



PASO 3: Una vez recibido el informe, y analizado en conjunto, con la queja presentada, y las documentales que en su caso exista, la Secretaría, en un plazo que no exceda los 10 días hábiles, emitirá un acuerdo en el que derivado del análisis reglamentario así como de las atribuciones que le son conferidas a la dependencia y/o servidor público, determine si estos últimos han incurrido o no en alguna acción u omisión que constituya una posible vulneración a los derechos humanos del quejoso, siempre y cuando, provengan del actuar administrativo y de las atribuciones de la propia dependencia.

El acuerdo será notificado al titular de la dependencia a la cual, con base en análisis previo, se le recomiende realizar las acciones y/o abstenerse de realizar las conductas que se le atribuyen, otorgándole un plazo de 3 días hábiles para manifestar fundada y motivadamente, si considera viable o no la recomendación, y de ser el caso, señale el plazo y las acciones para su cumplimiento.

Para el caso que, derivado del análisis realizado, la Secretaría determine la no procedencia de alguna recomendación, o bien, la dependencia no acepte la misma, de igual forma debe ser notificado al quejoso, informándole fundada y motivadamente las razones de la determinación.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

El acuerdo de recomendación o no recomendación, deberá ser remitido en copia simple a la Comisión para su conocimiento y en su caso, realice las acciones que considere adecuadas.



PASO 4: En caso de que la dependencia remita respuesta favorable a la recomendación, esta será notificada al quejoso, señalándole las acciones y plazos para solventar los hechos materia de su queja y una vez realizados, la dependencia informará y acreditará su cabal cumplimiento, quedando concluido el proceso.

Para el caso de que la dependencia no acepte la recomendación o bien, no realice manifestación alguna en el plazo otorgado, la Secretaría, informará a la Contraloría de la queja presentada, remitiendo copia simple del expediente que se encuentre conformado para que en el ejercicio de sus atribuciones, realice una investigación en donde se determine alguna probable responsabilidad administrativa, debiendo informar del seguimiento a la misma, con la finalidad de proporcionar al quejoso, el estatus del proceso.

(Véase, flujograma anexo 3).

7.2.2. Acciones de Seguimiento:

Secretaría:

a) Inmediatamente en que se tenga registro de la presentación de una queja, la Secretaría informará dicha situación, mediante oficio dirigido a la Comisión, para su conocimiento.

b) La Secretaría deberá incluir dentro del informe de correspondencia que presenta al Pleno del Ayuntamiento, una relación de las quejas presentadas a la



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

sesión ordinaria más próxima, para efecto de que todos los integrantes tengan conocimiento de ello.

Comisión:

a) Para el caso de que a la presentación de una queja se expida un acuerdo de no recomendación; o bien, la dependencia señale la no aceptación de la misma, o, realizado el seguimiento correspondiente, no se acate o ejecute en los términos señalados, la Comisión, podrá incluir el asunto específico dentro de la sesión ordinaria de Comisión más próxima, a efecto de analizar el expediente y emitir en su caso, una propuesta de acuerdo en donde determine entre otras cuestiones, si ratifica o no el acuerdo de recomendación o no recomendación en su caso, o bien, señale las acciones a realizar por parte de la dependencia a efecto de solventar la materia de la queja, o en su caso, proponer alternativas de solución diversas.

b) Una vez que la Comisión apruebe la propuesta de acuerdo, si es el caso, esta deberá ser remitida a la Secretaría con la finalidad de que sea turnada al Pleno del Ayuntamiento para su decisión definitiva.

Ayuntamiento:

a) El Ayuntamiento como órgano colegiado tendrá conocimiento desde la presentación de las quejas, las cuales se harán de su conocimiento vía informe que remita la Secretaría.

b) Para el caso en que sea turnada una propuesta de acuerdo por parte de la Comisión, para la sesión de Ayuntamiento, éste será sometido a su consideración para decisión definitiva, la cual, tendrá como objetivo, ordenar en su caso, como superior jerárquico de la administración pública, la realización en su caso, de las acciones necesarias para atender la queja.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

Dependencias:

a) En el caso de que se reciba una instrucción por parte del Pleno del Ayuntamiento para la realización de las acciones que este instruya, la dependencia tendrá la obligación de realizar las acciones necesarias para su cumplimiento, lo cual, deberá ser debidamente informado al Ayuntamiento en los plazos que este determine.

Contraloría:

a) Una vez agotadas las instancias necesarias, y no sea resuelta la materia de la queja, se dará vista a la Contraloría Municipal a efecto de que realice, en su caso, las investigaciones necesarias que puedan constituir alguna responsabilidad administrativa de la o él servidor público.

(Véase flujograma anexo 4)

7.2.3. Acciones Complementarias:

1.- La Secretaría, procurará, de ser posible y previa anuencia de la o el quejoso, la conciliación entre este y la dependencia a la que se le atribuyen los hechos materia de la queja, la que actuará a través de su titular o del servidor público que este designe a través de oficio para que quede evidencia de ello.

La conciliación podrá ser solicitada en cualquier momento dentro del proceso de ejecución del Protocolo, en el cual, la dependencia propondrá de acuerdo a sus atribuciones legales y reglamentarias, las acciones con las cuales se puedan solventar las acciones u omisiones que se le atribuyen, mismas que podrán ser incluidas desde el primer informe que remita a la Secretaría dándole vista al quejoso de la misma.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

Para el caso en que, derivado del proceso de conciliación, ambas partes lleguen a un acuerdo, la Secretaría hará constar dicha situación en documento firmado por el titular de la dependencia en donde se señalen las acciones a realizar y el plazo para su conclusión. En ese sentido, si trascurrido dicho plazo la dependencia no cumple lo acordado o bien, no justifica la posibilidad jurídica y/o material de realizarlo, se continuará con las instancias competentes en la aplicación del Protocolo.

2.- Para el caso en que la recomendación no sea aceptada por la dependencia, no realice manifestación alguna; si, aun aceptándola no realiza las gestiones necesarias para su cumplimiento, o bien, si llevado a cabo la conciliación, esta no se cumple e independientemente de las acciones que ejecute la Contraloría, se dará vista a la Procuraduría, previa anuencia del quejoso a efecto de que esta en ejercicio de sus atribuciones y sin invadir su competencia, realice las investigaciones que considere pertinentes.

Para lo anterior, se facilitará al quejoso de los medios que se encuentren disponibles para dar seguimiento a su queja ante la Procuraduría, dejando a salvo sus derechos para hacerlos valer si es su deseo, ante los tribunales administrativos, para lo cual, se le proporcionará la información necesaria para acudir a las instancias competentes y/o defensorías de oficio a efecto de hacer valer sus derechos en vía jurisdiccional.

3.- La Comisión tendrá conocimiento de las quejas presentadas, así como del acuerdo de recomendación o no recomendación que emita la Secretaría a efecto de realizar, desde el ámbito de sus atribuciones, el seguimiento y acciones correspondientes.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

4.- Si agotadas las vías internas no resultó posible la reparación y restitución de los derechos de la o el quejoso y dicha queja fue remitida a la Procuraduría, la cual, derivado de sus atribuciones emita alguna recomendación al Municipio, la Comisión, tendrá la responsabilidad de realizar el seguimiento correspondiente y en su caso, concretar las acciones necesarias para su cumplimiento, teniendo en cuenta el ámbito de su competencia.

(Véase, flujograma anexo 5)

La queja también podrá ser presentada por actos u omisiones, de cualquiera de los integrantes del Ayuntamiento, siempre y cuando se traten de acciones u omisiones en el ejercicio de sus atribuciones. Para lo anterior, se implementarán las acciones primarias, de seguimiento y complementarias antes señaladas, salvo que en tratándose de alguna determinación que asuma la Comisión o el Ayuntamiento, este deberá abstenerse de realizar cualquier tipo votación que, en su caso, pudiera llegar a generarse, respecto a algún punto de acuerdo.

8. Difusión y sociabilización.

La promoción de los Derechos Humanos deberá ser fundamental en todas las áreas de la administración, iniciando en aquellas de atención ciudadana directa, pues es así, como la ciudadanía sabrá cuáles son estos Derechos reconocidos ante la administración pública municipal.

La capacitación para las servidoras y los servidores públicos deberá ser continua y diversificada, teniendo como objetivo que cada servicio prestado por el municipio a través de una servidora o servidor público, tenga la información necesaria sobre aquellos derechos que se deben de proteger. Para lograr así,



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

mitigar un abuso de autoridad u omisión por el municipio a través de las servidoras y los servidores.

La divulgación de los Derechos Humanos de la ciudadanía es prioritaria, debiendo esta, diferenciarse de la promoción. La divulgación deberá tener un objetivo particular al de la promoción, pues esta estará en cada área que integra la administración pública haciendo referente a la atención prestada ahí.

La administración pública municipal deberá realizar campañas de difusión y sociabilización en donde se promueva la aplicación del Protocolo, con la finalidad que tanto las y los servidores públicos, así como la población guanajuatense conozcan su contenido y el proceso para su aplicación.

Para ello, se aplicarán medidas de difusión permanentes en las páginas oficiales del municipio como lo son: <http://www.guanajuatocapital.gob.mx/> y de manera específica también en:

<http://www.guanajuatocapital.gob.mx/pagina/gaceta-municipal>

Además, se deberá realizar una difusión periódica en las páginas y redes sociales del municipio.

Asimismo, la Secretaría tendrá la obligación de remitir a los correos institucionales de cada una de las dependencias municipales, el contenido del presente Protocolo, con la finalidad de que las y los servidores públicos conozcan su contenido, siendo obligación de dichas dependencias, generar los instrumentos necesarios (carteles, trípticos, entre otros) que tengan como objetivo la difusión en cada una de las dependencias.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

ANEXO 1:

Justificación legal y reglamentaria de las atribuciones de las instancias que intervienen en el Proceso de Actuación.

El objetivo del presente anexo, es establecer legal y reglamentariamente las atribuciones de las autoridades y diversos órganos de la administración que implementan el presente Protocolo de actuación, primordialmente por lo que se refiere a las atribuciones del Ayuntamiento; de la Comisión de Derechos Humanos, de la Secretaría de Ayuntamiento; la Contraloría Municipal y, en general de las diversas áreas de la administración pública municipal, lo anterior, en el marco de las disposiciones normativas que establece la Ley Orgánica Municipal Guanajuato y el Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Guanajuato (en adelante Reglamento Orgánico).

En ese sentido, resulta importante precisar que el presente anexo, constituye una justificación del punto 7 del Protocolo y que se refiere al: *“Proceso de actuación por parte de la administración pública municipal ante la posible vulneración de los derechos humanos”*.

Al respecto, el artículo 3, segundo párrafo de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, establece que toda autoridad municipal tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Derivado del anterior precepto, existe la obligación directa por parte de uno de los principales ordenamientos jurídicos que rige el actuar del Municipio, de establecer los mecanismos que logren el cumplimiento de estas cuatro



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

obligaciones que a su vez derivan de la propia obligación que deviene de la Constitución federal, la Constitución Local y los diversos tratados e instrumentos internacionales de los que el Estado Mexicano es parte.

Una vez esclarecida la obligación de la autoridad municipal en materia de derechos humanos, se precisará las atribuciones de esta, en el desarrollo del proceso de actuación:

De la queja:

Conforme al artículo 128, fracción XI de la Ley Orgánica Municipal, en relación con el numeral 33, fracción XIII del Reglamento Orgánico, es atribución de la Secretaría de Ayuntamiento, supervisar la atención a las quejas en materia de derechos humanos, razón por la cual, tanto la presentación de la queja como el desarrollo del proceso se encuentra principalmente ligado con dichas atribuciones que tiene la Secretaría.

Del proceso:

El artículo 5 de la Ley Orgánica establece el derecho de petición que deben observar las autoridades municipales, el cual señala: *“...el presidente municipal y los titulares de las dependencias y entidades de la administración pública municipal, deberán hacerlo en un plazo no mayor de diez días hábiles”*.

Al respecto, se desprende que si la o él titular de la Secretaría de Ayuntamiento en turno, será quien en un primer momento, reciba y de trámite a la queja presentada por la o él ciudadano, sea esta autoridad la que en un primer momento, cumpla este mandato legal, razón por la cual, el Protocolo, específicamente en el “PASO 2”, establece que la Secretaría deberá notificar al



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

quejoso el acuerdo de inicio del proceso de actuación en un plazo que no exceda los 10 días hábiles que señale el precepto normativo antes citado.

Asimismo, en el “PASO 2”, se establece que, en el acuerdo de inicio del proceso, la Secretaría ordenará la remisión de un oficio al titular de la dependencia a la que se le atribuyen los hechos, solicitándole la remisión del informe correspondiente.

En ese sentido, el numeral 4 del Reglamento Orgánico, establece de manera general que las dependencias y entidades de la administración pública municipal tienen la obligación de ejercer sus funciones de manera coordinada y proporcionarse la información que requieran para el cumplimiento de su objeto.

En relación con lo anterior, el artículo 28, fracción IV del citado Reglamento, establece como atribuciones de los titulares de las dependencias, coordinarse con sus similares para el cumplimiento de sus respectivas facultades y obligaciones, así como para la solución de los diversos asuntos de la administración municipal.

Finalmente, la fracción XVI del artículo 33 del Reglamento Orgánico, establece la facultad de la Secretaría de Ayuntamiento de establecer los lineamientos para el funcionamiento de la oficialía de partes.

De lo señalado, se desprende la facultad reglamentaria para que la Secretaría de Ayuntamiento, solicite informe de las diversas áreas de la administración relativa a la presentación de la queja, teniendo en cuenta, en primer momento, que es obligación de los titulares proporcionar información y, en segundo lugar, que la Secretaría, tiene atribuciones para conocer de las quejas en materia de derechos humanos.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

Derivado de las atribuciones de la Secretaría para conocer de las quejas, y en específico, por lo que corresponde al “PASO 3” del proceso de actuación, relativo a la emisión del acuerdo de recomendación al área de la administración a la que se le atribuyen los hechos, se debe tener en cuenta que el artículo 120 de la Ley Orgánica Municipal, en relación con el numeral 3 del Reglamento Orgánico, establecen que la administración pública municipal, se divide en centralizada y paramunicipal.

En ese sentido, y teniendo en cuenta dicha división, el Reglamento mencionado tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y atribuciones de la administración pública del municipio.

Al respecto, dentro del Reglamento multicitado, así como en los ordenamientos municipales que rigen el actuar de la administración paramunicipal, se establecen de manera clara y concreta las atribuciones que posee cada área de la administración, así como las obligaciones generales y directas de los titulares de las mismas.

Bajo este contexto y delimitación, se justifica el estudio que en su caso, realice la Secretaría de Ayuntamiento con las facultades señaladas previamente, a efecto de que con base en el análisis normativo aplicable y conforme a las atribuciones de las áreas, este en posibilidades de emitir el acuerdo de recomendación o no recomendación, teniendo en cuenta que aún y a pesar de dichas facultades, este pronunciamiento no es obligatorio para la dependencia, toda vez que, las áreas de la administración se mantienen en una relación de igualdad.

En este último sentido, se justifica el hecho de que en el mencionado “PASO 3”, se establezca la posibilidad de que la dependencia de la administración que se



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

encuentre involucrada en la queja, pueda o no, aceptar el acuerdo de recomendación.

Ahora bien, para este último caso, o bien, que la Secretaría de Ayuntamiento, emita un acuerdo de no recomendación, este será remitido a la Comisión de Derechos Humanos, la cual podrá, con base en las atribuciones que confieren los artículos 81, 83, fracción XI y 83-12, fracciones I, V y VI de la Ley Orgánica Municipal, realizar las acciones que considere pertinentes acorde a uno u otro caso.

Ahora bien, respecto al “PASO 4”, se establecen dos supuestos. El primero, en cuanto a la aceptación de la recomendación, lo cual, como se ha señalado, deberá ser acorde a las atribuciones que le son conferidas a la dependencia tanto por la Ley Orgánica Municipal; por el Reglamento Orgánico, así como por los ordenamientos que rigen el actuar de la administración pública.

El segundo supuesto, para el caso que no sea aceptada la recomendación, se dará vista a la Contraloría Municipal, la cual, de conformidad con el numeral 131 de la Ley Orgánica, es el órgano interno de control encargado de la evaluación de la gestión municipal y desarrollo administrativo, contando con autonomía para el ejercicio de sus atribuciones.

Al respecto, el artículo 139 de la Ley en cita, establece las atribuciones del Contralor Municipal, dentro de las que se encuentran:

X. Implementar y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias, fomentando la participación social;

XV. Vigilar que el desempeño de las funciones de los servidores públicos municipales, se realice conforme a la Ley, los reglamentos respectivos y el Código de Ética;



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

XVIII. Conocer, investigar y sancionar las conductas que puedan constituir responsabilidades administrativas, así como substanciar los procedimientos correspondientes conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

XXI. Emitir las recomendaciones que promuevan el desarrollo administrativo del municipio, mismas que deberán ser atendidas en tiempo y forma por los Servidores Públicos a los cuales vayan dirigidas;

Derivado de las anteriores atribuciones, así como de las señaladas en el Reglamento de la Administración Pública, la Contraloría Municipal, en ejercicio de las mismas, podrá conocer y dar seguimiento a las quejas a efecto de determinar una posible responsabilidad administrativa, sin que ello, prejuzgue la posible violación o no de algún derecho humano.

De las acciones de seguimiento:

Las acciones de seguimiento se encuentran enfocadas para el caso de que se expida un acuerdo de no recomendación, o bien, la dependencia no acepte la misma o no se realicen las acciones para darle cumplimiento.

Bajo este contexto, como queda patente en el Protocolo, desde la emisión del acuerdo de recomendación o no recomendación, la Comisión de Derechos Humanos tendrá conocimiento directo de la misma, la cual, con base en las atribuciones de los mencionados numerales 81, 83, fracción XI y 83-12, fracciones I, V y VI de la Ley Orgánica Municipal, así como en relación con el artículo 5 de la misma Ley, podrá analizar, y en su caso, atender la queja, presentando puntos de acuerdo que resuelvan el derecho de petición del ciudadano que se encuentra



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

traducido a través de la queja que presenta, para que a su vez, sea turnado al Pleno del Ayuntamiento para su resolución definitiva.

Lo anterior, encontrando sustento en el artículo 37 del Reglamento Interior del H. Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato, el cual establece que toda petición de persona física o moral, podrá ser turnada a la Comisión que corresponda para que esta dictamine lo que en derecho proceda.

Al respecto, se debe tener en cuenta que el artículo 30 del Reglamento Interior antes mencionado, establece que las Comisiones del Ayuntamiento no tendrán facultad ejecutiva, razón por la cual, el Ayuntamiento deberá aprobar o no, en definitiva, el pronunciamiento que en su caso amita la Comisión.

Por otro lado, respecto a las “Acciones de seguimiento”, también se atribuyen ciertas acciones al Pleno del Ayuntamiento y que primordialmente se configuran como consecuencia de las acciones que, en su caso, realice la Comisión.

En ese sentido, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica en el artículo 76, en relación con el numeral 5, párrafo tercero de dicha Ley, el Ayuntamiento podrá aprobar los acuerdos presentados por la Comisión para su conocimiento, atendiendo con ello, el derecho de petición del ciudadano, el cual podrá versar entre otras cosas en instruir al funcionario correspondiente a la realización de diversas acciones que solventen la materia de la queja presentada.

Al respecto, se debe tener en cuenta lo señalado, por el artículo 26, fracción II del Reglamento Orgánico, el cual, establece la obligación común a todos los titulares de las dependencias de cumplir con los acuerdos, instrucciones y demás disposiciones emitidas por el Ayuntamiento, razón por la cual, en una primera



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.

H. Ayuntamiento de Guanajuato 2021 – 2024.

instancia, los titulares de las diversas áreas estarían obligados a realizar las acciones que, en su caso, instruya el Ayuntamiento.

Relacionado con lo anterior, la Secretaría de Ayuntamiento, conforme a los numerales 128, fracción IV de la Ley Orgánica Municipal en relación con el diverso 33, fracción VI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública, tiene la atribución de cumplir y hacer cumplir los acuerdos y órdenes que el Ayuntamiento apruebe y no estén encomendados a otra dependencia. En ese sentido, la función de la Secretaría en esta etapa del proceso se centra en notificar el acuerdo respectivo a la dependencia a la que vaya dirigida y a su vez con fundamento en las disposiciones normativas antes señaladas, dar el seguimiento a la queja hasta su conclusión.

Por último, como ha quedado señalado previamente, dentro de las acciones de seguimiento, la Contraloría Municipal, podrá, con base en las atribuciones señaladas, ejercer las acciones que considere pertinentes, para el caso de que, agotadas las instancias anteriores, determine alguna probable responsabilidad administrativa, lo anterior, sin perjuicio de las acciones para canalizar la queja a instancias competentes en caso de que el ciudadano así lo solicite o bien, una vez agotadas las instancias municipales, no se solvete la materia de la queja.

Anexo 2: FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.

Guanajuato, Gto., a _____ de _____ de 20_____.

EN SU CASO, DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA:

Nombre:

Domicilio para recibir notificaciones:

Teléfono:

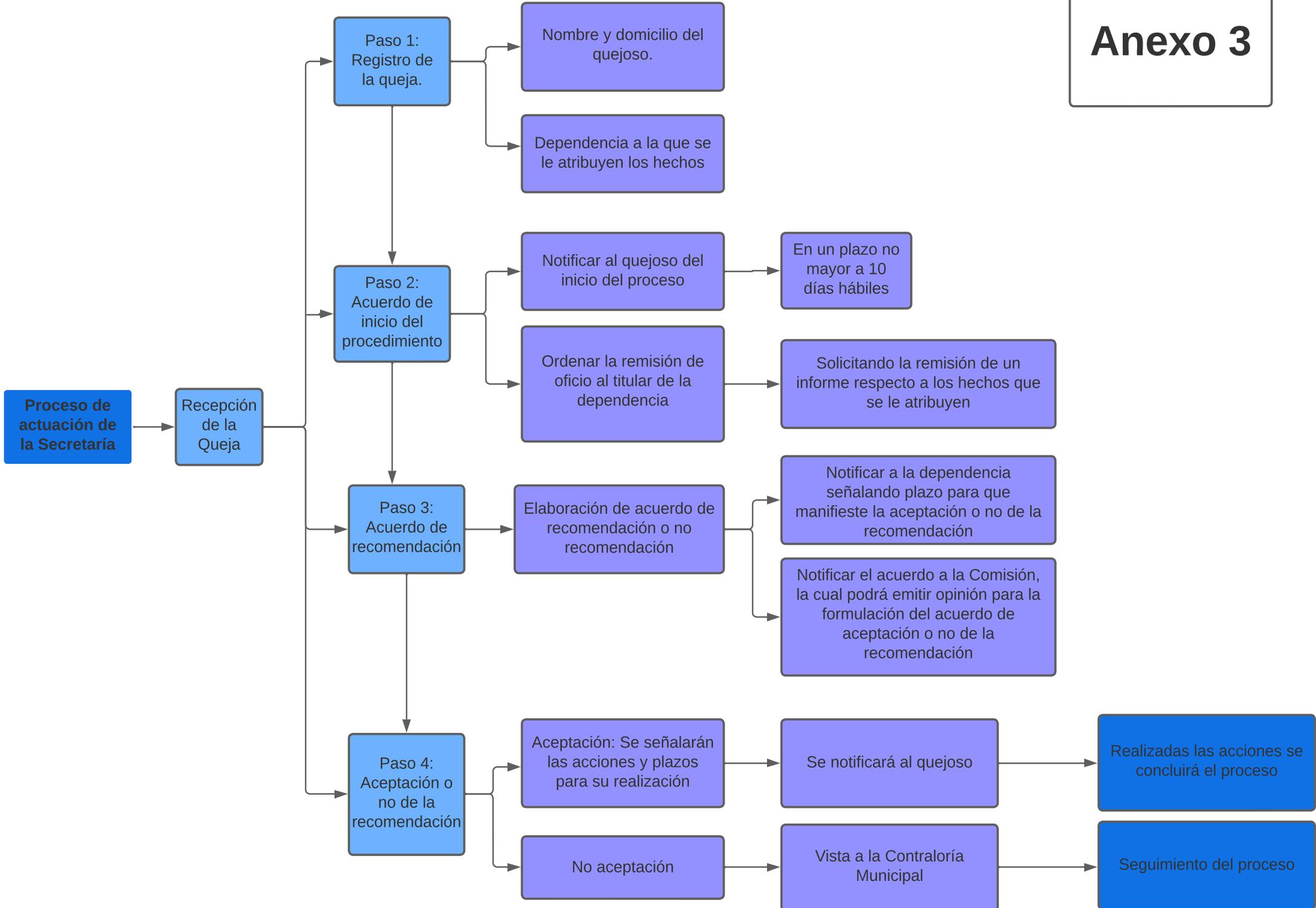
Correo electrónico:

Si la queja se presentará en forma anónima, omitir los datos anteriores.

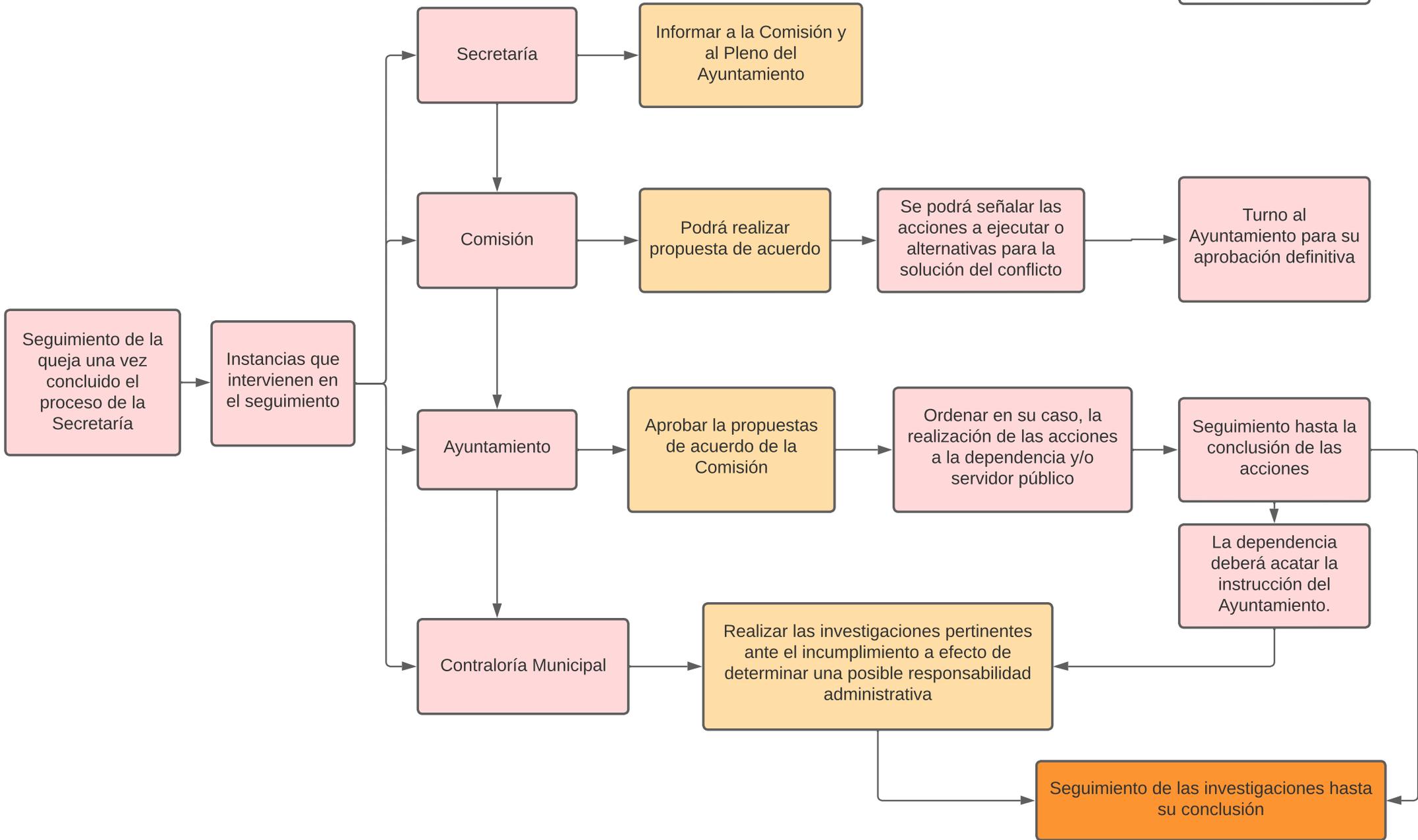
Narración detalla de los hechos:

Fecha en que ocurrieron los hechos _____ Lugar _____

Anexo 3



Anexo 4



Anexo 5

