



RECOMENDACION No 45 /2022

SOBRE EL CASO DE VIOLACIONES A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y DE RESPUESTA, Y A LA SEGURIDAD JURÍDICA Y LEGALIDAD, POR OMITIR TOMAR LAS MEDIDAS CORRESPONDIENTES PARA GARANTIZAR LA REPARACIÓN DEL DAÑO DE QV, ATRIBUIBLES A PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

Ciudad de México, a 28 de febrero de 2022

**MTRO. ZOÉ ALEJANDRO ROBLEDO ABURTO.
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO MEXICANO
DEL SEGURO SOCIAL.**

Distinguido señor director general:

1. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, párrafos primero, segundo y tercero y 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, párrafo primero, 6, fracciones I, II y III, 15, fracción VII, 24, fracciones II y IV, 42, 44, 46 y 51, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 128 a 133 y 136 de su Reglamento Interno, ha examinado las evidencias del expediente número **CNDH/5/2020/3818/Q**, relacionado con el caso de QV.

2. Con el propósito de proteger la identidad de las personas involucradas en los hechos y evitar que sus nombres y datos personales se divulguen, se omitirá su publicidad, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4º, párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 78 y 147 de su Reglamento Interno; 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y 1, 3, 9 y 11, fracción VI, 16 y 113, fracción I, párrafo último, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Los datos se pondrán en conocimiento de la autoridad recomendada, a través de un listado adjunto en que se describe el significado de las claves utilizadas, con el compromiso de dictar las medidas de protección de los datos correspondientes.

3. Para una mejor comprensión del presente documento, las claves, denominaciones y abreviaturas utilizadas para distintas personas involucradas en los hechos y expedientes administrativos son los siguientes:

CLAVE	SIGNIFICADO
QV	Quejoso Víctima
V	Víctima
AR	Autoridad Responsable
SP	Persona Servidora Pública
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
QM	Queja Médica

4. En la presente Recomendación, la referencia a diversas instituciones y ordenamientos se hará con acrónimos o abreviaturas a efecto de facilitar la lectura y evitar su constante repetición, las que podrán identificarse como sigue:

INSTITUCIÓN	ACRÓNIMO
Instituto Mexicano del Seguro Social	IMSS
Corte Interamericana de Derechos Humanos	CrIDH
Suprema Corte de Justicia de la Nación	SCJN
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Comisión Nacional/CNDH/ Organismo Autónomo/Organismo Constitucional

INSTITUCIÓN	ACRÓNIMO
Hospital General de Zona 2ª “Troncoso” del IMSS, en la Ciudad de México.	HGZ-2a
Comisión Bipartita de Atención al Derechohabiente del Consejo Técnico del IMSS.	CBAD-CT

I. HECHOS.

5. Mediante acuerdo de 08 de mayo de 2019, la CBAD-CT resolvió en sentido procedente la queja médica QM1 que se inició por la atención que recibió V, hermana de QV en el HGZ-2a.

6. En ese sentido, mediante escritos de 09 de octubre de 2019, 05 de marzo, 23 de abril y 05 de junio todos del año 2020, QV solicitó el pago de la indemnización correspondiente al IMSS, sin embargo, a la fecha de elaboración de esta Recomendación ese Instituto ha sido omiso en darle respuesta a los oficios de 23 de abril y 05 de junio de 2020, y, consecuentemente, en tomar las medidas para repararle el daño en su carácter de víctima indirecta.

7. En virtud de lo anterior, este Organismo Autónomo, inició el expediente CNDH/5/2020/3818/Q, y para documentar las violaciones a derechos humanos se solicitó información al IMSS, cuya valoración lógico-jurídica es objeto de análisis en el capítulo de observaciones y análisis de las pruebas de esta Recomendación.

II. EVIDENCIAS.

8. Escrito recibido el 26 de marzo de 2020, mediante el cual QV presentó queja ante esta Comisión Nacional, en la que manifestó que en mayo y octubre del año 2019 la CBAD-CT determinó procedente la reparación del daño por la inadecuada atención médica que originó la muerte de su hermana (V), por lo que solicitó apoyo al IMSS, sin que a la fecha de presentación de su queja le hubiesen proporcionado información; y al que se anexó entre otras constancias, lo siguiente:

- 8.1.** Acuerdo de 8 de mayo de 2019, por el cual la CBAD-CT determinó como procedente desde el punto de vista médico la QM1 iniciada por el deceso de la hermana de V.
- 8.2.** Oficio 095217614C20/1381 de 19 de junio de 2019, a través del cual el IMSS informó a QV el acuerdo de fecha 8 de mayo de 2019, emitido por la CBAD-CT.
- 8.3.** Escrito de 09 de octubre de 2019, dirigido al IMSS, mediante el cual QV solicitó se iniciara y determinará el trámite de indemnización correspondiente.
- 8.4.** Acuerdo de 11 de octubre de 2019, por el cual la CBAD-CT determinó el monto de indemnización dentro de la QM2.
- 8.5.** Oficio 095217614C20/2958 de 16 de diciembre de 2019, suscrito por la Titular de la Coordinación de Atención a Quejas e Información Pública del IMSS, por el que notificó a QV el acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT.
- 8.6.** Escrito de 05 de marzo de 2020, dirigido al IMSS, mediante el cual QV solicitó el cumplimiento del acuerdo por la CBAD-CT de 11 de octubre de 2019.
- 9.** Acta circunstanciada de 05 de mayo de 2020, en la que personal de este Organismo Autónomo, hizo constar la comunicación telefónica sostenida con QV, quien manifestó que, hasta esa fecha, el IMSS no le había pagado la indemnización pese a las resoluciones de la CBAD-CT.
- 10.** Acta circunstanciada de 01 de junio de 2020, en la que se hizo constar la recepción de la respuesta que otorgó el IMSS al requerimiento de información formulado por este Organismo Autónomo, de la que destacan las siguientes constancias:
- 10.1.** Acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT mediante el cual se estableció el monto de indemnización en la QM2.
- 10.2.** Oficio 095217614C20/2958 de 16 de diciembre de 2019, suscrito por la Titular de la Coordinación de Atención a Quejas e Información Pública del IMSS,

por el que notificó a QV el acuerdo de 11 de octubre de 2019 emitido por la CBAD-CT.

10.3. Oficio de fecha 16 de diciembre de 2019, suscrito por la Titular de la Coordinación de Atención a Quejas e Información Pública del IMSS, mediante el cual se solicitó a AR1, dar cabal cumplimiento a los puntos resolutiveos del acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT.

10.4. Escrito de 22 de enero de 2020, dirigido al IMSS, por el que QV, a manera de recordatorio del escrito de fecha 9 de octubre de 2019, reitera a ese Instituto la solicitud de pago de indemnización.

10.5. Escrito de 05 de marzo de 2020, dirigido al IMSS, por medio del cual QV solicita dar cumplimiento al acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT.

10.6. Oficio 095217614C23/0737 de 18 de marzo de 2020, suscrito por SP2, por el que informó a QV que su escrito de 05 de marzo de 2020, fue remitido a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública de la Delegación Sur de ese Instituto en la Ciudad de México, para su atención.

10.7. Escrito de 23 de abril de 2020, dirigido al IMSS, a través del cual QV, a manera de recordatorio del escrito de fecha 05 de marzo de 2020, reitera se cumpla el acuerdo de fecha 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT.

11. Acta circunstanciada de 03 de julio de 2020, mediante la cual personal de este Organismo Autónomo, hizo constar la recepción de correo electrónico de QV, por el que informó que en el mes de junio de 2020, presentó nuevo escrito ante el IMSS a fin de solicitar el cumplimiento del acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT.

12. Acta circunstanciada de 04 de julio de 2020, en la que se hizo constar la vista que personal de este Organismo Autónomo dio a QV, del contenido del informe rendido por el IMSS.

13. Acta circunstanciada de 14 de diciembre de 2020, en la que personal de esta CNDH, hizo constar la recepción del correo electrónico por el que el IMSS, da respuesta al requerimiento de ampliación de información emitido por esta Comisión Nacional, y en el que se precisó que ese Instituto debía verificar la certeza jurídica de que no exista persona con mejor derecho para el pago de la indemnización.

14. Acta circunstanciada de 30 de abril de 2021, a través de la cual, personal de este Organismo Autónomo, certificó la llamada telefónica sostenida con QV por la que informó que, hasta ese momento, el IMSS ha sido omiso en otorgarle la indemnización a que tiene derecho.

15. Acta circunstanciada de 02 de julio de 2021, mediante la cual una persona servidora pública de esta Comisión Nacional, hizo constar la recepción del correo electrónico por parte del IMSS, por el cual informó que SP1 indicó que hasta esa fecha, QV no había presentado documentación que acreditara su legítimo derecho para iniciar el trámite de pago.

16. Acta circunstanciada de 22 de septiembre de 2021, en la que se hizo constar que en esa fecha QV se constituyó en este Organismo Autónomo, ocasión en la que señaló que no había recibido respuesta alguna por parte del IMSS respecto al pago de indemnización, así como que el 17 del mismo mes y año se dictó sentencia dentro del Juicio de Amparo 1 en la que se resolvió dar cumplimiento al acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT del IMSS, así como realizar el pago por concepto de indemnización por el deceso de V.

17. Acta circunstanciada de 15 de febrero de 2022, en la que personal de este Organismo Nacional, hizo constar la recepción del correo electrónico por parte de un abogado adscrito al Área de Atención a Quejas en Materia de Derechos Humanos del IMSS, por el cual informó que ese Instituto interpuso recurso de revisión en contra de la sentencia dictada en el Juicio de Amparo 1, el cual está pendiente de resolución.

III. SITUACIÓN JURÍDICA.

18. El 08 de mayo de 2019, la CBAD-CT del IMSS determinó procedente desde el punto de vista médico la QM1, dado que se advirtió la existencia de falta de protocolo para atender el proceso neumónico y el deterioro neurológico que presentó V en el HGZ-2a.

19. Mediante acuerdo de 11 de octubre de 2019 emitido en la QM2, la CBAD-CT estableció el monto de indemnización compensatorio por la inadecuada atención médica brindada a V en el HGZ-2a, sin precisar a quien se le debería otorgar, por lo que mediante escritos de 09 de octubre de 2019, 22 de enero, 05 de marzo, 23 de abril y 05 de junio todos del año 2020, QV solicitó ante la Dirección General del IMSS, el pago de la indemnización correspondiente.

20. El 20 de agosto de 2020, QV promovió el Juicio de Amparo 1 contra actos del IMSS, ante el Juzgado Noveno de Distrito en Materia Administrativa en la Ciudad de México, recayéndole sentencia el 17 de septiembre de 2021, en la que se ordenó al IMSS cumplir con el acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido por la CBAD-CT, el cual fue impugnado por el IMSS mediante recurso de revisión, el cual aún se encuentra en trámite.

21. A la fecha de elaboración de la presente Recomendación, no se cuenta con constancias que acrediten el inicio de procedimiento de responsabilidades administrativas relacionado con los hechos materia de queja.

IV. OBSERVACIONES Y ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS.

22. Del análisis realizado al conjunto de evidencias que integran el expediente CNDH/5/2020/3818/Q, en términos de lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con un enfoque lógico-jurídico de máxima protección de las víctimas, a la luz de los estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, de los precedentes emitidos por esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como de los criterios jurisprudenciales aplicables, tanto de la SCJN, como de la CrIDH, se cuenta con

evidencias que permiten acreditar violación a los derechos humanos de petición y de respuesta, y a la seguridad jurídica y legalidad, por omitir tomar las medidas correspondientes para garantizar la reparación del daño a QV, atribuibles a personas servidoras públicas del IMSS, en atención a las siguientes consideraciones:

A. Derecho de petición y de respuesta.

23. El artículo 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, contempla que *“Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa... (...)...A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario”.*

24. La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre fija en su numeral XXIV, que: *“Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.”*

25. Así, el numeral 17, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece que no podrá exceder de tres meses el tiempo para que la dependencia u organismo descentralizado resuelva lo que corresponda.

26. En el presente caso, el 08 de mayo de 2019, la CBAD-CT del IMSS resolvió procedente desde el punto de vista médico la QM1, iniciada con motivo de la inadecuada atención brindada a V, instruyéndose el seguimiento del cumplimiento de los puntos de dicho acuerdo a la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente del IMSS.

27. Es importante hacer notar que, no obstante que el 08 de mayo de 2019, la CBAD-CT determinó procedente la QM1, en los próximos meses dicha determinación no trascendió en que el IMSS llevara a cabo las acciones necesarias para reparar, de manera integral el daño reconocido en agravio de V; razón por la cual, el 09 de octubre

de 2019, QV tuvo que presentar ocurso ante la Dirección General del IMSS, mediante el cual solicitó que se iniciara el trámite de indemnización correspondiente.

28. Mediante oficio 095217614C20/2958 de 16 de diciembre de 2019, el IMSS notificó a QV el acuerdo de 11 de octubre de 2019, mediante el cual la CBAD-CT determinó el monto de la indemnización, así como, se le informó que debía acudir ante la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente del IMSS, a fin de realizar las gestiones conducentes.

29. Cabe precisar que, mediante oficio del mismo 16 de diciembre de 2019, la Titular de la Coordinación de Atención a Quejas e Información Pública del IMSS, solicitó a AR1 dar cabal cumplimiento a los puntos resolutiveos del acuerdo de 11 de octubre de 2019, emitido dentro de la QM2 por la CBAD-CT.

30. Por lo anterior, el 10 de febrero de 2020, QV acudió a la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente Delegación Sur del IMSS, ocasión en la que SP1 le informó los requisitos para el pago de indemnización, requiriéndole acreditara su legítimo derecho por medio de un testamento o bien sentencia de un juicio sucesorio.

31. Mediante escrito de 05 de marzo de 2020, QV solicitó de nueva cuenta al IMSS dar cumplimiento al acuerdo de 11 de octubre de 2019 emitido por la CBAD-CT, recayéndole respuesta a través del ocurso de 18 de marzo de 2020, suscrito por SP2, quien le informó que su escrito había sido remitido a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública en la Delegación Sur de la Ciudad de México, a fin de que fuera atendido.

32. A pesar de ello, al no tener respuesta respecto al pago de la indemnización, mediante escritos de fechas 23 de abril y 05 de junio ambos de 2020, QV solicitó, al IMSS el cumplimiento del acuerdo de 11 de octubre de 2019, sin que, a la fecha de elaboración de la presente Recomendación se le haya otorgado respuesta alguna.

33. Al respecto, esta Comisión Nacional reitera que la referencia constitucional al derecho de petición, se encuentra en el primer párrafo del artículo 8º de la CPEUM y

que en el segundo párrafo, se garantiza el derecho a que la autoridad dé respuesta en breve término, el denominado derecho de respuesta.

34. Por otra parte, el concepto “breve término”, de conformidad con la tesis jurisprudencial de la SCJN -número 767 del apéndice de 1965 al Semanario Judicial de la Federación-, implica que: *“Atento a lo dispuesto en el artículo 8° de la Constitución, que ordena que a toda petición debe recaer el acuerdo respectivo, es indudable que si pasan más de cuatro meses desde que una persona presenta un recurso y ningún acuerdo recae a él, se viola la garantía que consagra el citado artículo constitucional.”*

35. Así entonces, si bien el derecho de petición no se limita a la facultad de pedir algo a la autoridad, dado que, a su vez, entraña el derecho de recibir respuesta, otorgando la facultad de exigir jurídicamente que la autoridad responda a la petición que se le hace para que realice o deje de efectuar algún acto propio de la esfera de sus atribuciones, suponiendo la obligación de parte de los órganos estatales de contestar por escrito y en breve término al autor de la petición, también es cierto que se trata del sustento de gran parte de las relaciones jurídicas entre los particulares y las autoridades, constituyendo el mecanismo por medio del cual se realizan diversas clases de trámites frente a éstas.

36. Por ello, en el presente caso de ninguna manera puede justificarse la dilación excesiva en que incurrieron las personas servidoras públicas del IMSS adscritos a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública y de la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente Delegación Sur en la Ciudad de México, particularmente AR1 quienes omitieron atender diligentemente la solicitud de indemnización de QV, puesto que la jurisprudencia de la SCJN¹ ha determinado que una petición a la que no recae una respuesta en cuatro meses -a partir de su presentación- ha rebasado el breve término a que se refiere la Constitución Federal.

¹ PETICION. DERECHO DE. *Semanario Judicial de la Federación*, Sexta Época, México, t. CII, Tercera Parte, p. 55, Volumen XCVI, tercera parte, p. 62, Registro digital 802908.

37. En ese contexto, se estima que se vulneró en agravio de QV, el derecho de petición y de respuesta, reconocidos en los artículos 1, párrafos primero, segundo y tercero, así como 8 de la CPEUM, los cuales contemplan el principio “*pro persona*”, toda vez que, no obstante haber excedido la obligación de responder en breve término, el IMSS además ha omitido brindar una respuesta clara y precisa a QV, respecto de las razones por las que aún no ha recibido una indemnización por la inadecuada atención médica que se le brindó a su familiar en el HGZ-2a, a pesar de que mediante acuerdo emitido el 8 de mayo de 2019, la CBAD-CT determinó como procedente desde el punto de vista médico la QM1, omisión que ha colocado a QV en un estado de inseguridad jurídica como se analizará a continuación.

B. Derecho a la seguridad jurídica y legalidad.

38. El derecho a la seguridad jurídica está garantizado en el sistema jurídico mexicano en los artículos 14 y 16 de la Constitución Federal, que prevén el cumplimiento de las formalidades esenciales del procedimiento, la autoridad competente y la fundamentación y motivación de la causa legal del procedimiento, constituye un límite a la actividad estatal, y se refiere al “*conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales a efecto de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto [...] del Estado que pueda afectarlo*”.²

39. Las disposiciones que obligan a las autoridades del Estado Mexicano a cumplir con el derecho a la seguridad jurídica y legalidad están consideradas también en la Declaración Universal de Derechos Humanos en sus artículos 8 y 10, en el numeral 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el artículo XVIII de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, así como en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en sus artículos 8 y 25.

² CrIDH. “*Caso Ferrnín Ramírez vs. Guatemala*”. Sentencia de 20 de junio de 2005. Voto razonado del juez Sergio García Ramírez en la sentencia (...) del 18 de junio de 2005 p. 10, y Opinión Consultiva OC-18/03de 17 de septiembre de 2003, solicitada por México, p. 123.

40. El derecho a la seguridad jurídica, que comprende el principio de legalidad, establece que los poderes públicos deben estar sujetos al derecho bajo un sistema jurídico coherente y permanente, dotado de certeza y estabilidad, que especifique los límites del Estado en sus diferentes esferas de ejercicio en atención a los titulares de los derechos individuales, garantizando el respeto a los derechos fundamentales de las personas. El incumplimiento del principio de legalidad puede materializarse en la limitación injustificada o la violación de cualquier otro derecho humano, como puede ser el debido proceso.

41. Para cumplir o desempeñar sus obligaciones, los agentes del Estado deben cubrir todos los requisitos, condiciones y elementos que exige la Constitución Federal y demás leyes que de ella emanan, así como los previstos en los instrumentos internacionales suscritos y ratificados por el Estado mexicano, para que la afectación en la esfera jurídica de los particulares que, en su caso genere, sea jurídicamente válida, toda vez que el acto de autoridad debe estar debidamente fundado y motivado. Así, la restricción del derecho de una persona debe ser utilizada estrictamente para los supuestos establecidos en la ley, a fin de garantizar el derecho a la seguridad jurídica de los gobernados.

42. La seguridad jurídica es una situación personal, con impacto social, que denota un funcionamiento normal del ordenamiento jurídico, el propósito de los particulares de obedecer las disposiciones de las leyes y conseguir con ello un factor de seguridad que les permita distinguir claramente las consecuencias que las normas asignan a determinadas acciones de las personas o de las instituciones.

- **Omisión en reparar el daño.**

43. Para este Organismo Autónomo, resulta preocupante que a más de dos años de haberse determinado procedente desde el punto de vista médico la QM1 que fue iniciada con motivo del fallecimiento de V, hermana de QV, el IMSS ha sido omiso en reparar de manera integral el daño causado.

44. A lo anterior, se suma el trato indiferente por parte de las personas servidoras públicas del IMSS adscritas a la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación

al Derechohabiente y a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública, ambas en la Delegación Sur en la Ciudad de México, quienes, durante más de dos años han entorpecido el debido proceso y/o trámite de la solicitud de indemnización que hizo valer QV el 09 de octubre de 2019, 22 de enero, 05 de marzo, 23 de abril y 05 de junio todos del año 2020.

45. En este contexto, cabe resaltar que los problemas que derivan de irregulares u omisivas prácticas administrativas, además menoscaban la confianza de los ciudadanos en las instituciones y tienen como consecuencia un detrimento de la función pública; por lo que en este caso, es necesario que se impulsen acciones efectivas para fortalecer la cultura de respeto de los derechos humanos y promover el sentido de responsabilidad en las personas servidoras públicas.

46. Ahora bien, de conformidad con el tercer párrafo del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *“todas las autoridades en el ámbito de sus competencias... (...) ...deberá[n] prevenir, investigar, sancionar y **reparar las violaciones a los derechos humanos**, en los términos que establezca la ley”*.

(Énfasis añadido)

47. La Ley General de Víctimas en su artículo 1, párrafo tercero, dispone que: *“La presente Ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral”*.

48. La CrIDH ha enfatizado que toda violación a los derechos humanos que haya producido daño *“Sobre la base de lo dispuesto en el artículo 63.1 de la Convención Americana...(…)...comporta el deber de repararlo adecuadamente y que esa disposición recoge una norma consuetudinaria que constituye uno de los principios fundamentales del Derecho Internacional contemporáneo sobre responsabilidad de un Estado”*.³

³ “Caso *Hermanos Landaeta Mejías y otros Vs. Venezuela*”. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de agosto de 2014, párr. 290.

49. En los “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones” de las Naciones Unidas (párrafo 15), se destaca la importancia de esta obligación de las autoridades, así: *“una reparación adecuada, efectiva y rápida tiene por finalidad promover la justicia, remediando las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las violaciones graves del derecho internacional humanitario. La reparación ha de ser proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido”*.

50. Por su parte, el artículo 4, de la “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder” de las Naciones Unidas, establece que las víctimas 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.

51. En esa tesitura, las autoridades del Estado mexicano tienen la obligación de garantizar la reparación integral del daño a víctimas de violaciones de derechos humanos –a la luz del deber de respetar los derechos a la seguridad jurídica y legalidad–, en tanto deben asegurar satisfactoriamente que todo acto de autoridad debe realizarse conforme a la ley o interpretación que brinde la seguridad jurídica a la persona, y se proporcionen los elementos necesarios para que esté en aptitud de ejercer de manera óptima sus derechos.

52. Así, esta Comisión Nacional considera que todas las personas deben gozar del más alto grado de seguridad jurídica, que les garantice una protección legal contra las autoridades estatales que se nieguen o sean omisas en reparar el daño generado a víctimas de violaciones de derechos humanos.

53. En ese sentido, si bien la CBAD-CT la QM1, determinó que *“la queja es resuelta PROCEDENTE desde el punto de vista médico”*, situación que fue complementada mediante resolución de la QM2 por la misma CBAD-CT, el 11 de octubre de 2019, en donde, además, se señaló el monto a pagar como indemnización, ulteriormente, no se

advirtieron acciones efectivas por parte de la autoridad para reparar el daño a QV, de manera particular de AR1 a quien en los propios acuerdos se le instruyó realizarlo.

54. Omisión que motivó que QV tuviera que presentar múltiples solicitudes de indemnización el 09 de octubre de 2019, 22 de enero, 05 de marzo, 23 de abril y 05 de junio todos del año 2020, en relación con las cuales SP1 se limitó a indicar, en un primer momento, que era necesario que QV acreditara el legítimo derecho como heredero en un testamento, acuerdo judicial y/o acuerdo notarial, a fin de realizar el pago de la indemnización correspondiente.

55. Para esta CNDH, lo anterior constituye un acto de molestia para QV, debido a que la víctima desconoce los razonamientos lógico-jurídicos que motivan a la autoridad a abstenerse de realizar las acciones necesarias para reparar el daño causado a V y, consecuentemente, implica una conducta violatoria del derecho humano a la seguridad jurídica y legalidad, previstos en los artículos 14, párrafo segundo, y 16, párrafo primero, de la CPEUM, de los que se advierte que nadie podrá ser privado de sus posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento, ni ser molestado en su persona, papeles o posesiones, sino por mandamiento escrito de autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

56. Asimismo, la SCJN⁴ ha establecido en tesis jurisprudencial que, cuando en una ley se hace referencia a los herederos de la víctima para efectos de definir quién tiene legitimación activa con objeto de hacer valer en juicio la acción de responsabilidad civil objetiva para reclamar los daños materiales ocasionados por la muerte de una persona, dicho planteamiento no debe interpretarse en sentido literal para entender que sólo la tendrán los herederos legalmente declarados en la sucesión de la víctima, quienes además sólo podrán actuar a través del albacea, ya que se impondría una restricción injustificada al derecho de acción de quien se estima afectado, en tanto se le obligaría a tramitar de manera previa un proceso distinto a aquel en el cual pretende obtener la reparación, como lo sería el procedimiento sucesorio a fin de obtener la

⁴ RESPONSABILIDAD CIVIL OBJETIVA EN CASO DE MUERTE. LOS FAMILIARES DE LA VÍCTIMA Y NO SÓLO SUS HEREDEROS LEGALMENTE DECLARADOS EN LA SUCESIÓN, TIENEN LEGITIMACIÓN ACTIVA PARA RECLAMAR LA INDEMNIZACIÓN RESPECTIVA. *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, Libro 73, Tomo I, página 284, Registro digital 2021257.

declaratoria de herederos respectiva, así como la designación del albacea, con todas las cargas que ello implica.

57. Por el contrario, debe interpretarse en un sentido amplio para entender que tienen legitimación activa para reclamar el daño material ocasionado por responsabilidad civil objetiva derivado de la muerte de una persona, sus familiares, entendiéndose por éstos las personas que conforme a la ley de la materia estarían llamados a ser sus herederos intestamentarios, por lo que para efectos de la legitimación activa en juicio bastará con que el actor acredite su entroncamiento con la persona fallecida a fin de que el juzgador esté en posibilidades de comprobar que se trata de uno de estos sujetos.

58. Refuerza lo anterior el hecho que QV fungió como parte quejosa dentro del expediente CNDH/5/2018/8964/Q, radicado en este Organismo Autónomo, con motivo de la atención médica proporcionada a V, el cual fue concluido el 29 de agosto de 2019, luego de que el IMSS informara a esta Comisión Nacional que la CBAD-CT de ese Instituto había determinado procedente la QM1, por lo que mediante brigada de trabajo con personal de esta CNDH se hizo entrega a personas servidoras públicas del IMSS la solicitud de indemnización formulada por QV, argumentando que le darían trámite a la misma.

59. Asimismo, cabe precisar que mediante escrito de fecha 05 de marzo de 2020 presentado ante el IMSS, QV señaló bajo protesta de decir verdad que V era soltera, y no tuvo hijos, agregando que sus padres habían fallecido, por lo que él era su único familiar, y adjuntó, para acreditarlo, actas de defunción de su hermana, así como de ambos progenitores.

60. Es así que, a la fecha, la omisión de reparar de manera integral el daño causado a QV, con motivo de la inadecuada atención médica que recibió V en el IMSS subsiste, ya que, posteriormente de haberse determinado como procedente la QM1, no se realizaron acciones eficaces para reparar el daño de manera integral a QV, aunado a que como se evidenció en los párrafos previos, el IMSS ha sido omiso en dar una respuesta precisa en la que fundada y motivadamente, se le expliquen las razones por las que aún no ha sido indemnizado y/o las alternativas de solución, por lo que, de

igual manera, la omisión señalada evidenció incumplimiento a la obligación que tiene toda autoridad de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1, párrafo tercero, de la CPEUM.

- **Revictimización o Victimización Secundaria.**

61. El artículo 5 de la Ley General de Víctimas, establece que los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en dicha ley, serán diseñados, implementados y evaluados aplicando, entre otros, el principio de victimización secundaria, el cual refiere que *“El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos”*.

62. En vista de ello, esta Comisión Nacional ha señalado que dentro de la atención y acompañamiento de las personas que han sido víctimas de violaciones a derechos humanos, uno de los principales retos es prevenir la revictimización o victimización secundaria, la cual surge a partir de que la persona que ha vivido una experiencia traumática, entra en contacto con autoridades o instituciones, las cuales despliegan acciones u omisiones que, en lugar de ayudar al restablecimiento de sus derechos, suelen colocar a las víctimas en un estado de vulnerabilidad diferente al que se encuentran.⁵

63. En el Modelo Integral de Atención a Víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se resalta la responsabilidad de las autoridades de provocar revictimización, lo que se traduce en una carga más para las víctimas que les impide el acceso a medidas de protección, atención y reparación de manera integral,⁶ desde esa perspectiva, se advierte la necesidad de que las personas servidoras públicas encargadas de brindar atención a las víctimas durante la sustanciación de los procedimientos en los que sean parte, se encuentren debidamente conscientes y capacitadas para otorgar la ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva, a través de personal especializado en atención al daño

⁵ CNDH. Recomendaciones 51/2020, párrafo 152 y 86/2019, párrafo 221.

⁶ “Modelo Integral de Atención a Víctimas”. Publicado en 2015, pág. 20

sufrido desde la comisión del hecho victimizante, encontrándose obligados a que, con las acciones que desplieguen, en ningún caso se provoque una nueva afectación.

64. En el presente caso, la omisión en reparar el daño de manera pronta y oportuna a QV por la inadecuada atención que recibió V en el HGZ-2a, reconocido en la resolución de 08 de mayo de 2019, de la CBAD-CT del IMSS; así como el hecho de que QV, el 09 de octubre de 2019, 22 de enero, 05 de marzo, 23 de abril y 05 de junio todos del año 2020, tuviera que reiterar la solicitud del pago de la indemnización correspondiente al mismo IMSS, hace notoria la deficiencia en la prestación de servicios de atención en su favor por parte de ese Instituto, lo que ha ocasionado que más allá de atender las necesidades y circunstancias particulares de QV, se ha producido una revictimización en su contra, colocándolo en un grado de vulnerabilidad diferente al que se encontraba.

65. Consecuentemente, se transgredió con ello lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley General de Víctimas, que establece que todas las personas servidoras públicas, desde el primer momento en que tengan contacto con la víctima, en el ejercicio de sus funciones y conforme al ámbito de su competencia, tendrán, entre otros, el deber de *“Evitar todo trato o conducta que implique victimización secundaria o incriminación de la víctima (...)”*.

C. Responsabilidad.

C.1 Responsabilidades de las personas servidoras públicas.

66. Como ha quedado acreditado en la presente Recomendación, AR1 incurrió en responsabilidad en el desempeño de sus funciones, consistentes en violación al derecho de petición y de respuesta, y a la seguridad jurídica y legalidad, por no dar cumplimiento a los acuerdos emitidos en fechas 8 de mayo y 11 de octubre de 2019, emitidos por la CBAD-CT del IMSS, ya que en ambos se instruyó a que diera cabal cumplimiento y seguimiento a los puntos de esos acuerdos, omitiendo tomar las medidas correspondientes para garantizar la reparación del daño a QV.

67. Con fundamento en los artículos 1º, párrafo tercero, 102 apartado B, de la CPEUM; 6, fracción III; 71, párrafo segundo, y 72, párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se tienen evidencias suficientes para que este Organismo Nacional, en ejercicio de sus atribuciones, promueva queja administrativa disciplinaria ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, en contra de AR1 en cuya investigación se tomen en cuenta las evidencias y argumentación referidas en la presente Recomendación.

C.2. Responsabilidad Institucional.

68. Conforme al párrafo tercero del artículo 1º de la Constitución Federal, “todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley”.

69. Las cuatro obligaciones reconocidas en el artículo citado, también se establecen en los distintos tratados y convenciones de derechos humanos suscritos por el Estado Mexicano. Por ello, su cumplimiento obligatorio no deriva sólo del mandato constitucional, sino también de los compromisos internacionales adquiridos mediante la suscripción y/o ratificación de dichos tratados. El contenido de las obligaciones y las acciones que el Estado debe realizar para cumplirlas ha sido materia de diversos pronunciamientos por parte de los organismos internacionales de protección de los derechos humanos, como la CrIDH y aquellos que conforman el sistema universal de las Naciones Unidas.

70. Cuando el Estado incumple con esas obligaciones, faltando a la misión que le fue encomendada, en agravio de quienes integran su sociedad, es inevitable que se genere una responsabilidad de las instituciones que lo conforman, independientemente de aquella que corresponda de manera específica a las personas servidoras públicas, a quienes les concierne de manera inmediata el despliegue de labores concretas para hacer valer esos derechos.

71. En la presente Recomendación ha quedado expuesta la responsabilidad del IMSS, por violación al derecho humano de petición y de respuesta, al no haber otorgado contestación a los escritos de 23 de abril y 05 de junio de 2020, formulados por QV y a la seguridad jurídica y legalidad por omitir tomar las medidas correspondientes para garantizarle la reparación del daño, situación que lo situó en un estado de indefensión y revictimización.

72. La dilación en que incurrió el IMSS, al no dar respuesta en breve término a las solicitudes de indemnización de QV de fechas 23 de abril y 05 de junio ambas del 2020, aunado a la omisión sistemática de la autoridad para realizar acciones y reparar de manera integral el daño a QV con motivo de la inadecuada atención médica que recibió V en el HGZ-2a, constituyen responsabilidad institucional para el IMSS, generada a razón de las violaciones a los derechos humanos precisados con antelación en agravio de QV.

73. Si bien, no es factible precisar qué personal administrativo ha obstaculizado u omitido tomar acciones tendentes a garantizar la reparación integral del daño a QV, para dar plena efectividad al derecho de petición y de respuesta, y a la seguridad jurídica y legalidad de la víctima, existen elementos para que el Órgano Interno de Control en el IMSS, inicie una investigación para deslindar responsabilidades y que a las personas servidoras públicas responsables, así como quien o quienes hayan tolerado dicha omisión, respondan en la medida de su propia responsabilidad y sean sancionados por las violaciones a los derechos humanos aludidos en contra de QV, a fin de que esas conductas no se repitan.

D. Reparación integral del daño.

74. Una de las vías previstas en el sistema jurídico mexicano para lograr la reparación del daño derivado de la responsabilidad profesional e institucional, consiste en plantear la reclamación ante el órgano jurisdiccional competente y otra es el sistema no jurisdiccional de protección de derechos humanos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1, párrafo tercero, 108 y 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 44, párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y 65 inciso c) de la Ley General de Víctimas, que prevén

la posibilidad de que, al acreditarse una violación a los derechos humanos, atribuible a personas servidoras públicas del Estado, la Recomendación que se formule a la dependencia pública debe incluir las medidas que procedan, para lograr la efectiva restitución de las personas afectadas en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieran ocasionado, para lo cual el Estado debe investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos establecidos en la Ley.

75. Siendo aplicable al caso, lo previsto en los artículos 18, 19, 20, 21, 22 y 23 de los *“Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”*, así como diversos criterios de la CrIDH, ya que consideran en su conjunto que, para garantizar a las víctimas la reparación integral, proporcional a la gravedad de la violación y las circunstancias de cada caso, es necesario cumplir los principios de restitución, indemnización, rehabilitación, compensación, satisfacción, garantías de no repetición, obligación de investigar los hechos, así como identificar, localizar, detener, juzgar y, en su caso, sancionar a los responsables.

76. En el presente caso, esta Comisión Nacional considera procedente la reparación del daño ocasionado, en los términos siguientes:

a) Medidas de rehabilitación.

77. Estas medidas se establecen para buscar facilitar a las víctimas y sus familiares hacer frente a los efectos sufridos por causa de las violaciones de derechos humanos, de conformidad con los artículos 27, fracción II y 62 de la Ley General de Víctimas, así como del artículo 21 de los Principios y Directrices, instrumento antes referido. La rehabilitación incluye *“la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales”*.

78. La atención médica y psicológica que se preste a las víctimas directas e indirectas, deberá ser proporcionada por personal profesional especializado, y prestarse de forma continua hasta que alcancen su total sanación física, psíquica y emocional, a través

de atención adecuada a los padecimientos sufridos, atendiendo a su edad y sus especificidades de género. Esta atención deberá brindarse gratuitamente, de forma inmediata y en un lugar accesible para las víctimas, con su consentimiento, brindando información previa clara y suficiente. Los tratamientos deben ser provistos por el tiempo que sea necesario, y deben incluir la provisión de medicamentos.

79. En el presente caso, de conformidad con la Ley General de Víctimas, el IMSS deberá proporcionar a QV, la atención médica y psicológica que requiera, por las acciones u omisiones que dieron origen a la presente recomendación, toda vez que a más de dos años de haberse determinado procedente desde el punto de vista médico la QM1, que fue iniciada con motivo del fallecimiento de V, hermana de QV, el IMSS ha sido omiso en reparar de manera integral el daño causado, dicha atención deberá otorgarse por personal profesional especializado y de forma continua, atendiendo a sus necesidades específicas, o en su caso, solicitar la colaboración de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, para proporcionarla.

80. Esta atención deberá brindarse gratuitamente, de forma inmediata y accesible para QV, con su consentimiento, ofreciendo información previa, clara y suficiente, aplicando en todo momento un enfoque diferencial y especializado. Los tratamientos deben ser provistos por el tiempo que sea necesario e incluir la provisión de medicamentos, en caso de ser requeridos, ello con la finalidad de dar cumplimiento al punto tercero recomendatorio.

b) Medidas de compensación.

81. Las medidas de compensación dispuestas por los artículos 27, fracción III y 64, de la Ley General de Víctimas, consisten en reparar el daño causado, sea material e inmaterial. El daño inmaterial, como lo determinó la CrIDH, comprende: "(...) tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a la víctima directa y a sus allegados, el menoscabo de valores muy significativos para las personas, así como las alteraciones, de carácter no pecuniario, en las condiciones de existencia de la víctima o su familia".⁷

⁷ Caso Bulacio Vs. Argentina, Sentencia de 18 de septiembre de 2003 (Fondo, Reparaciones y Costas), Párrafo 90.

82. La compensación debe otorgarse de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación de derechos humanos sufrida por las víctimas, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Ésta incluye los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la violación de derechos humanos, como el daño moral, lucro cesante, la pérdida de oportunidades, los daños patrimoniales, tratamientos médicos o terapéuticos y demás gastos que hayan provenido de los hechos violatorios de derechos humanos.

83. Para tal efecto, en coordinación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, una vez que ésta última emita el dictamen respectivo, el IMSS otorgará una compensación a QV, por las acciones u omisiones que dieron origen a la presente recomendación, con independencia de la suma que ha sido determinada por la CBAD-CT dentro de la QM2 relacionada con la atención médica brindada a V en el HGZ-2a; por lo que esta Comisión Nacional remitirá copia de la presente Recomendación a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a fin de que se proceda conforme a sus atribuciones, hecho lo cual, se deberán remitir las constancias con que se acredite el cumplimiento al punto primero recomendatorio.

84. A fin de cuantificar el monto de la indemnización, deberán atenderse los siguientes parámetros: Daño material. Son referidos por lo general como daño emergente y lucro cesante, han sido considerados por la CrIDH como: las consecuencias patrimoniales de las violaciones de derechos humanos que hayan sido declaradas, la pérdida o detrimento de los ingresos de las víctimas, los gastos efectuados con motivo de los hechos y las consecuencias de carácter pecuniario que tengan un nexo causal con los hechos del caso.

85. Daño inmaterial, comprende, tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a la víctima directa y a sus allegados, el menoscabo de valores muy significativos para las personas, así como las alteraciones, de carácter no pecuniario, en las condiciones de existencia de la víctima o su familia. También se consideran daño inmaterial los temores y angustias vividas por las víctimas directas e indirectas.

86. De igual manera el IMSS, en el plazo de dos meses, deberá otorgarle a QV la suma que ha sido determinada por la CBAD-CT dentro de la QM2 relacionada con la atención médica brindada a V en el HGZ-2a, además de que se mantenga informado a QV de su avance, a efecto de dar cumplimiento al punto recomendatorio segundo.

c) Medidas de satisfacción.

87. Las medidas de satisfacción tienen la finalidad de reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas; de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 27, fracción IV y 73, fracción V, de la Ley General de Víctimas, se puede realizar mediante la aplicación de sanciones judiciales o administrativas a las autoridades y servidores públicos responsables de violaciones a derechos humanos.

88. En el presente caso, la satisfacción comprende que las personas servidoras públicas adscritas al IMSS colaboren ampliamente con las autoridades investigadoras, en el trámite y seguimiento de la queja administrativa que este Organismo Nacional presente ante el Órgano Interno de Control en el IMSS, en contra de las personas servidoras públicas responsables referidas en la presente Recomendación.

89. Por lo anterior, se deberá dar cumplimiento al punto cuarto recomendatorio, informando las acciones de colaboración que efectivamente se han realizado, atendiendo los requerimientos de información oportunamente.

d) Medidas de no repetición.

90. Las medidas de no repetición se encuentran descritas en los artículos 27, fracción V, 74 y 75 de la Ley General de Víctimas, y consisten en implementar las acciones preventivas necesarias para que los hechos violatorios de derechos humanos no vuelvan a ocurrir.

91. Para tal efecto, es necesario que las autoridades de IMSS implementen en el plazo de tres meses después de la aceptación de la presente Recomendación, un curso integral sobre capacitación y formación en materia de derechos humanos, que considere los derechos de petición y de respuesta, y a la seguridad jurídica y legalidad a todo el personal adscrito a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e

Información Pública y de la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente Delegación Sur en la Ciudad de México, particularmente a AR1 quien omitió atender diligentemente la solicitud de indemnización de QV, así como dar cabal cumplimiento a los acuerdos de fecha 8 de mayo y 11 de octubre de 2019, el cual deberá ser efectivo para prevenir hechos similares a los del presente caso. De igual forma, deberá estar disponible de forma electrónica y en línea para que pueda ser consultado con facilidad, ello con la finalidad de dar cumplimiento al punto quinto recomendatorio.

92. Asimismo, en el plazo de dos meses a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se deberá emitir una circular dirigida a todas las personas servidoras públicas adscritas a la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente y a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública, ambas en la Delegación Sur en la Ciudad de México del IMSS, a través de la cual se instruya a que necesariamente a las peticiones formuladas ante esas Coordinaciones se brinde una respuesta de manera fundada y motivada, respetando así el derecho de petición, la cual deberá ser en breve término; hecho lo anterior, se supervise durante un periodo de seis meses el cumplimiento de esa y el resto de las medidas que se adopten, con el objeto de garantizar su no repetición, emitiendo reportes mensuales, y se remitan a este Organismo Nacional las constancias que se generen para acreditar el cumplimiento del punto sexto recomendatorio.

En consecuencia, esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se permite formular respetuosamente a usted, señor Director General del IMSS, las siguientes:

V. RECOMENDACIONES:

PRIMERA. En coordinación con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, conforme a los hechos y responsabilidad que le son atribuidos en la presente Recomendación, se otorgue la reparación integral por los daños causados a QV, que incluya una compensación justa y suficiente por las acciones u omisiones que dieron origen a la presente recomendación, en términos de la Ley General de Víctimas, se

le inscriba en el Registro Nacional de Víctimas, y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEGUNDA. En el plazo de dos meses, a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se deberán implementar las acciones y trámites necesarios a fin de hacer efectivo el otorgamiento a QV de la suma que ha sido determinada por la CBAD-CT dentro de la QM2, relacionada con la atención médica brindada a V en el HGZ-2a, además de que se mantenga informado a QV del avance en dichos trámites, y se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

TERCERA. Se otorgue la atención médica y psicológica que requiera QV, por las acciones u omisiones que dieron origen a la presente recomendación la cual deberá brindarse por personal profesional especializado y de forma continua, atendiendo a su edad y necesidades específicas, así como proveerle de los medicamentos convenientes a su situación; hecho lo anterior, se envíen a esta Comisión Nacional las constancias con que se acredite su cumplimiento.

CUARTA. Se colabore ampliamente con este Organismo Nacional en la presentación y seguimiento de la queja que se presente ante el Órgano Interno de Control en el IMSS en contra de AR1 y quien resulte responsable por las omisiones precisadas en la presente Recomendación y, se remitan a esta Comisión Nacional las constancias que acrediten dicha colaboración.

QUINTA. Diseñar e impartir en el término de dos meses a partir de la aceptación de la presente Recomendación, un curso integral sobre capacitación y formación en materia de derechos humanos, que considere el derecho de petición y de respuesta y a la seguridad jurídica y legalidad, en el que deberá participar el personal adscrito a la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente y a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública, ambas en la Delegación Sur en la Ciudad de México del IMSS, el cual deberá ser efectivo para prevenir hechos similares a los del presente caso y se remitan a este Organismo Autónomo, las constancias con que se acredite su cumplimiento.

SEXTA. Se giren las instrucciones a quien corresponda para que en el término de dos meses a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se emita una circular dirigida a todas las personas servidoras públicas adscritas a la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente y a la Coordinación Técnica de Atención a Quejas e Información Pública, ambas en la Delegación Sur en la Ciudad de México del IMSS, a través de la cual se instruya a que necesariamente a las peticiones formuladas ante esas Coordinaciones se brinde una respuesta de manera fundada y motivada, respetando así el derecho de petición, la cual deberá ser en breve término.

SÉPTIMA. Designar a una persona servidora pública de alto nivel de decisión quién fungirá como enlace con esta Comisión Nacional, para dar seguimiento al cumplimiento de la presente Recomendación, y en caso de ser sustituida, deberá notificarse oportunamente a esta Comisión Nacional.

93. La presente Recomendación, de acuerdo con lo señalado en el artículo 102, apartado B de la CPEUM, tiene el carácter de pública y se emite con el propósito fundamental tanto de formular una declaración respecto de las conductas irregulares cometidas por servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como de obtener, en términos de lo que establece el artículo 1º, párrafo tercero constitucional, la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, se apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trate.

94. De conformidad con el artículo 46, segundo párrafo de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se solicita que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, sea informada dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación. De no hacerlo así, concluido el plazo, dará lugar a que se interprete que no fue aceptada.

95. Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, se solicita a usted que, en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la Recomendación, se envíen a esta

Comisión Nacional, en el plazo de quince días hábiles siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre su aceptación.

96. Cuando las Recomendaciones no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o personas servidoras públicas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública, precisamente esa circunstancia y, con fundamento en los artículos 102, apartado B, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 15 fracción X, y 46 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, podrá solicitar al Senado de la República o, en sus recesos, a la Comisión Permanente de esa Soberanía, que requieran su comparecencia a efecto de que expliquen el motivo de su negativa.

PRESIDENTA

MTRA. MA. DEL ROSARIO PIEDRA IBARRA