

INFORME ANUAL 2013

Promover y visibilizar derechos para empoderar personas

Volumen I

Ciudad de México, marzo de 2014

Directorio CDHDF

PRESIDENTA

Perla Gómez Gallardo

CONSEJO

María Isabel Belausteguigoitia Rius

José Antonio Caballero Juárez

José Luis Caballero Ochoa

Miguel Carbonell Sánchez

Denise Dresser Guerra

Lawrence Salomé Flores Ayvar

Manuel Eduardo Fuentes Muñiz

Mónica González Contró

Nancy Pérez García

Nashieli Ramírez Hernández

VISITADURÍAS GENERALES

Primera Alfonso García Castillo

Segunda Monserrat Matilde Rizo Rodríguez

Tercera Yolanda Ramírez Hernández

Cuarta Clara Isabel González Barba

Quinta Claudia Patricia Juan Pineda

CONTRALORÍA INTERNA

Hugo Manlio Huerta Díaz de León

SECRETARÍAS

EJECUTIVA

Raúl Armando Canseco Rojano

Vinculación Estratégica

David Peña Rodríguez

CONSULTORÍA GENERAL JURÍDICA

Gabriel Santiago López

DIRECCIONES GENERALES

Quejas y Orientación

Ignacio Alejandro Baroza Ruíz

Administración

Jaime Mendoza Bon

Comunicación por los Derechos Humanos

Guillermo Gómez Gómez

DIRECCIONES EJECUTIVAS

Centro de Investigación Aplicada

en Derechos Humanos

Ricardo A. Ortega Soriano

Educación por los Derechos Humanos

Marycarmen Color Vargas

Seguimiento

Mónica Marlene Cruz Espinosa

SECRETARÍA PARTICULAR DE LA PRESIDENCIA

Beatriz Juárez Cacho Romo

COORDINACIONES

Asesores

Gabriel Santiago López*

Tecnologías de Información y Comunicación

José Luis Hernández Santamaría

Servicio Profesional en Derechos Humanos

Mónica Martínez de la Peña

Vinculación con la Sociedad Civil

e Incidencia en Políticas Públicas

Orfe Castillo Osorio

* Encargado de despacho



INFORME ANUAL 2013

**Promover y visibilizar derechos
para empoderar personas**

Volumen I

Ciudad de México, marzo de 2014

DIRECCIÓN: Ricardo A. Ortega Soriano.

COORDINACIÓN GENERAL E INTEGRACIÓN: Ana Karina Ascencio Aguirre.

COLABORADORES: José Ricardo Robles Zamarripa, Amalia Cruz Rojo, Roberto Luis Bravo Figueroa, Hugo Pérez Fernández y Martha Patricia Orozco.

INSUMOS ESTADÍSTICOS: Arturo Arriaga López, Irwin Genaro Salazar Vega y Marco Jair Guerrero Quintana.

EDITORIA RESPONSABLE: Andrea Lehn. CUIDADO DE LA EDICIÓN: Haidé Méndez Barbosa. DISEÑO DE PORTADA: Gabriela Anaya Almaguer. FORMACIÓN: Ana Lilia González Chávez. CORRECCIÓN DE ESTILO Y REVISIÓN DE PLANAS: Haidé Méndez Barbosa y Karina Rosalía Flores Hernández. DISTRIBUCIÓN: Sonia Ruth Pérez Vega, María Elena Barro Farías, Eduardo Gutiérrez Pimentel y José Zamora Alvarado.

FOTOGRAFÍA DE PORTADA: Alejandro Cuevas Romo/CDHDF.

FOTOGRAFÍAS: Sonia Blanquel Díaz, Alejandro Cuevas Romo, Ernesto Gómez Ruíz y Antonio Vázquez Hernández/CDHDF.

Primera edición, 2014

D. R. © 2014, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
Av. Universidad 1449, col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón, 01030 México, D. F.
www.cd hdf.org.mx

ISBN: 978-607-7625-77-3

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta publicación, siempre y cuando se cite la fuente.

Índice

Presentación	9
Prevención y defensa de los derechos humanos en el trabajo de la CDHDF	19
Servicios de orientación y prevención	25
Oficios de canalización	28
Solicitudes de colaboración	30
Remisiones	32
Ombudsnet y ombudsmóvil	35
Servicios de protección y defensa	36
Quejas recibidas por la CDHDF	37
Medidas precautorias	39
Transparencia y rendición de cuentas	42
El acompañamiento médico y psicosocial a víctimas y personas peticionarias	45
Servicios médicos y psicológicos	45
Atención psicosocial	48
Defensa y protección de los derechos humanos	52
Núcleo de Sistema de justicia	52
Derecho a la seguridad jurídica	59
Percepción y principales problemáticas	60
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho a la seguridad jurídica	66
Afectaciones a los derechos de las personas privadas de la libertad	67
Percepción y principales problemáticas	70
Principales retos y desafíos relacionados con las afectaciones a los derechos de las personas privadas de la libertad	76

Derecho a la integridad personal	76
Percepción y principales problemáticas	78
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho a la integridad personal.	83
Debido proceso y garantías judiciales	84
Percepción y principales problemáticas	85
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho al debido proceso y garantías judiciales.	90
Derechos de las víctimas o personas ofendidas	91
Percepción y principales problemáticas	91
Principales retos y desafíos relacionados con los derechos de las víctimas o personas ofendidas.	96
Otros derechos	97
Recomendaciones	97
Derecho de acceso a la justicia	99
Derecho a la integridad personal	100
Derecho a la libertad y seguridad personales	102
Derecho a la seguridad jurídica.	103
Derecho de las víctimas o personas ofendidas	104
Otros derechos vulnerados.	105
Actividades de promoción, incidencia, educación y vinculación relacionadas con el núcleo de Sistema de justicia.	106
Acciones de incidencia en agendas específicas de derechos humanos	106
El papel de las relatorías de la CDHDF en el marco del núcleo de Sistema de justicia	107
Actividades de promoción	108
Estrategias para la atención de poblaciones en situación o condición de vulnerabilidad.	109
Acciones de colaboración con organismos públicos autónomos de derechos humanos, autoridades y embajadas	110
Posicionamiento de temas a nivel internacional.	111
Difusión informativa.	112
Eventos especiales	113
Acciones en materia de promoción educativa, educación y capacitación.	114
Acciones de interlocución legislativa	117
Acciones de investigación aplicada en derechos humanos	119
Acciones de comunicación por los derechos humanos.	120
Núcleo de Seguridad humana	121
Derecho a la salud.	126
Percepción y principales problemáticas identificadas	126
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho a la salud.	131
Derecho al trabajo.	132
Percepción y principales problemáticas identificadas	132
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho al trabajo.	136
Afectaciones particulares a niñas y niños.	137
Percepción y principales problemáticas identificadas	138

Principales retos y desafíos relacionados con las afectaciones particulares a niñas y niños	142
Derecho al agua.	142
Percepción y principales problemáticas identificadas	143
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho al agua.	147
Derecho a una vida libre de violencia	147
Percepción y principales problemáticas identificadas	148
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho a una vida libre de violencia.	152
Otros derechos	152
Recomendaciones	153
Derecho a la salud y al desarrollo de niñas y niños	155
Derecho a un medio ambiente sano	155
Derecho a la vida	156
Derechos humanos laborales	157
Derecho a una vivienda adecuada	158
Derecho a un nivel de vida adecuado.	159
Derecho a una vida libre de violencia	159
Otros derechos vulnerados.	160
Actividades de promoción, incidencia, educación y vinculación relacionadas con el núcleo de Seguridad humana	161
Acciones de incidencia en agendas específicas de derechos humanos	161
El papel de las relatorías de la CDHDF en el marco del núcleo de Seguridad humana	162
Acciones de colaboración con organismos públicos autónomos de derechos humanos, autoridades y embajadas	165
Acciones en materia de promoción educativa, educación y capacitación	167
Acciones de interlocución legislativa	173
Acciones de investigación aplicada en derechos humanos	175
Acciones de comunicación por los derechos humanos.	177
Núcleo de Democracia y derechos humanos	177
Derecho de petición y pronta respuesta	185
Percepción y principales problemáticas identificadas	186
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho de petición	190
Derecho a la honra y a la dignidad	191
Percepción y principales problemáticas identificadas	192
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho a la honra y a la dignidad	196
Derecho a la igualdad ante la ley y no discriminación	196
Percepción y principales problemáticas identificadas	197
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho a la igualdad ante la ley y no discriminación	201
Derecho a la información	202
Percepción y principales problemáticas identificadas	203
Principales retos y desafíos relacionados con el derecho a la información	206
Derecho a la libertad de pensamiento y expresión	207
Percepción y principales problemáticas identificadas	208

Principales retos y desafíos de la CDHDF relacionados con el derecho a la libertad de pensamiento y expresión.	212
Otros derechos	213
Recomendaciones	213
Derecho a la manifestación y a la protesta	214
Derecho a la consulta y participación	215
Derecho a la libertad de pensamiento y expresión.....	216
Actividades de promoción, incidencia, educación y vinculación relacionadas con el núcleo de Democracia y derechos humanos.....	216
Acciones de incidencia en agendas específicas de derechos humanos	216
Producción de materiales de derechos humanos e incidencia en políticas públicas	218
El papel de las relatorías de la CDHDF en el marco del núcleo de Democracia y derechos humanos	218
Estrategias para la atención de poblaciones en situación o condición de vulnerabilidad.....	223
Acciones de colaboración con organismos públicos autónomos de derechos humanos, autoridades y embajadas	224
Difusión informativa.....	225
Acciones en materia de promoción educativa, educación y capacitación	225
Eventos especiales	229
Acciones de interlocución legislativa	232
Acciones de investigación aplicada en derechos humanos	234
Mecanismo de seguimiento y evaluación (MSYE).....	234
Acciones de comunicación por los derechos humanos.....	235
Acciones de conducción y fortalecimiento.....	237
Consejo de la CDHDF	237
Servicio Profesional en Derechos Humanos	240
Proceso de incorporación al SPDH	240
Convocatoria Pública Cerrada 2013	240
Resultados del concurso	242
Actividades de capacitación	243
Gestión del desempeño	244
Administración.....	245
Gestión de compras de bienes y servicios.....	247
Servicios generales	247
Contraloría Interna	248
Desarrollo institucional.....	254
Programas y acciones transversales.....	256
Programa para la Atención de Personas con Discapacidad	256
Programa por la Igualdad y la No Discriminación	256
Programa de Recreación, Deporte, Salud y Actividades Culturales	256
Programa de Derechos Humanos y Medio Ambiente	257
Programa de Equidad de Género y Derechos Humanos	258
Tecnologías de información	258

Anexos	261
Anexo 1. Principales cifras por núcleo de derecho	263
Anexo 2. Principales cifras de la CDHDF 2013	303
Anexo 3. Principales datos e información sobre conducción y fortalecimiento 2013	313
Anexo 4. Perfil sociodemográfico 2013	322



Presentación

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal en retrospectiva y en perspectiva

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) cuenta con un respaldo y una historia de más de 20 años de trabajo y dedicación en la defensa, promoción y fortalecimiento de los derechos humanos en la ciudad capital. A lo largo de este tiempo se ha consolidado como un claro referente dentro de los organismos públicos de derechos humanos, no sólo a nivel nacional sino también internacional. Y han sido esa decidida vocación y la firme convicción con que desarrolla su encomienda las que le posibilitan hoy incidir en la agenda de las políticas públicas de los distintos niveles de gobierno del Distrito Federal.

De esta manera, es importante recordar que una de las principales herramientas con las que cuentan los organismos dedicados a la defensa de los derechos humanos son las recomendaciones. En este sentido, desde su creación y hasta diciembre de 2013 la CDHDF ha emitido 280 instrumentos recomendatorios, de los cuales 64.14% se reportó concluido, 7.14% no aceptado, 1.78% con cumplimiento insatisfactorio, 37.50% como sujeto a seguimiento, y sólo uno se determinó incumplido.

En cada uno de los instrumentos de referencia se incluyeron y desarrollaron puntos recomendatorios específicos que buscaron resarcir las violaciones cometidas, a través de la reparación del daño y de la satisfacción de las víctimas de dichas vulneraciones. Cabe decir que en las recomendaciones se solicitó la adopción de medidas de no repetición, las cuales permitieron a la autoridad modificar, corregir y mejorar sus prácticas y conductas para no volver a incurrir en nuevos actos violatorios de derechos humanos. En consecuencia, puede afirmarse que las recomendaciones en sí mismas son instrumentos jurídicos y éticos que visibilizan aquellas prácticas y acciones del gobierno que violentan los derechos humanos, por ello en el sistema jurídico nacional ellas se establecen como los principales lineamientos de observancia en la materia, y con los que cuentan las comisiones defensoras de derechos humanos en el país.

No obstante lo anterior, después de la reforma constitucional de 2011 y de los recientes criterios sobre la aplicabilidad y exigibilidad de los derechos humanos en el ámbito nacional, establecidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, las recomendaciones emitidas por los organismos públicos autónomos requieren ser fortalecidas a partir de una serie de elementos como la elevación de sus estándares de prueba; la validación, verificación y determinación de los puntos recomendatorios; y la incorporación de criterios objetivos para el cumplimiento de tales instrumentos por parte de la autoridad.

De esta forma, al observar que más de un tercio de las recomendaciones emitidas por la CDHDF en estos 20 años se encuentran actualmente sujetas a seguimiento, se reconoce que por lo menos alguno de los puntos recomendatorios de éstas no ha sido cumplido a cabalidad por la autoridad responsable o a satisfacción de las víctimas y/o personas peticionarias. Por ello, resulta indispensable analizar no sólo los estándares internacionales que han dado sustento a tales recomendaciones sino, en paralelo, revisar también los estándares e indicadores sobre los que la autoridad debe dar cumplimiento a todos los puntos recomendatorios, sin importar si éstos son de corto, mediano o largo plazo. Por lo anterior, la Comisión ha puesto en marcha la construcción de un sistema integral de indicadores que le permitirán evaluar –a partir de elementos objetivos, medibles y verificables– el nivel de cumplimiento de cada autoridad sobre las recomendaciones que sean emitidas y aceptadas.

Por otra parte, para armonizar de manera transversal la reforma constitucional en materia de derechos humanos de 2011 con el trabajo que realizan los organismos públicos autónomos es preciso conformar una nueva visión de la defensa y promoción de los derechos humanos, así como demandar un esfuerzo adicional de todas y todos los que trabajamos en este ámbito. Por ello, y para avanzar en el fortalecimiento del modelo de intervención de esta Comisión en el escenario de respeto y garantía de los derechos de todas las personas que habitan y transitan en la ciudad, resulta indispensable retomar las buenas prácticas que se han generado en estas dos décadas de trabajo, e impulsar una nuevas que permitan consolidar nuestra incidencia institucional.

En congruencia con ello, se decidió emprender un trascendente esfuerzo para robustecer las políticas institucionales de esta gestión y apuntalarlas a partir de las necesidades de la sociedad, para lo cual en los primeros meses de trabajo nos propusimos concluir con el proceso de actualización del Estatuto del Servicio Profesional en Derechos Humanos –que ha caracterizado a la CDHDF en todos estos años–, y reconocer que la esencia de toda institución pasa necesariamente por el respeto a la dignidad y las condiciones de las personas que la integran.

El Estatuto del Servicio Profesional en Derechos Humanos constituye uno de los pilares de la CDHDF y respalda el ingreso a este organismo por méritos de capacidad y preparación, asegurando la capacitación permanente de todas y todos sus integrantes. Además, garantiza la permanencia de las personas en función de su propio desempeño y desarrollo profesional. De esta forma, el nuevo estatuto tiene el propósito de optimizar y transparentar los procesos generales del Servicio Profesional, dando certeza y seguridad jurídica a todo el personal que es parte de él, y mejorando el diseño y la actualización de los criterios y contenidos para la operación del propio Servicio. De manera adicional, este nuevo estatuto incluye disposiciones para implementar una estrategia de capacitación dirigida al personal administrativo.

Así, mediante un esquema que busca generar una mayor certidumbre, tanto en el personal profesional como en el administrativo, se establecen las bases para constituir promociones en rangos y categorías de todo el personal que labora en la institución –a partir del mérito y en la medida que lo permita la suficiencia presupuestal de la CDHDF–, con el fin de consolidar un auténtico servicio de carrera.

Por otra parte, es necesario reconocer que en los últimos años la ciudad de México ha permanecido a la vanguardia en la incorporación de los derechos humanos en la legislación y en las diversas acciones de gobierno; desde donde se han impulsado medidas a favor de los diversos grupos vulnerables, entre los que destaca particularmente la promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres. Para continuar avanzando en este sentido, el reto actual para el pleno respeto y garantía de los derechos humanos

de las mujeres se centra en la armonización de las leyes y en la transversalización de la perspectiva de género en las acciones y estructuras de todo el aparato gubernamental.

La incorporación de la perspectiva de género permite, entre otras cosas, profundizar en las causas del incumplimiento de los derechos humanos y de los principios básicos de igualdad y no discriminación. Así, dicha perspectiva constituye el mecanismo idóneo para hacer realidad el derecho y el principio de igualdad sustancial; además de posibilitar la eliminación de todas las prácticas discriminatorias en nuestra sociedad, sirve de marco de referencia para concretar lo establecido en el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Por ello, su impulso e incorporación son una clara obligación de los organismos públicos autónomos del país y, en este caso, de la CDHDF.

Al ser la primera mujer nombrada como ombudsperson en el Distrito Federal, uno de mis principales objetivos es velar por la plena protección y garantía de los derechos humanos de las mujeres y las niñas que habitan y transitan en la ciudad de México. Para ello, uno de los retos que me he trazado se relaciona con la incorporación de la transversalización de la perspectiva de género, tanto al interior de la CDHDF como en las acciones que realiza este organismo en beneficio de toda la población de la ciudad.

Institucionalizar la perspectiva de género en la CDHDF implica revisar los procedimientos técnicos y las políticas al interior que generan un impacto en la planeación y en las tareas cotidianas. En tal sentido, resulta fundamental visibilizar, evaluar y cuantificar una serie de variables relacionadas con el género. Asimismo, se requiere efectuar un análisis sobre la forma en que se han clasificado, tramitado y resuelto las quejas por violaciones a los derechos humanos, así como la importancia que se les han dado a determinados casos vinculados con violaciones a derechos de las mujeres en lo general, y relacionados con la perspectiva de género en particular.

Otros de los grandes temas que impulsaremos desde la CDHDF serán la integración e incorporación de la agenda de la sociedad civil, así como de otros sectores que generan diversos documentos, análisis y estudios de casos que se derivan del amplio espectro de los derechos humanos, los cuales requieren una debida difusión y seguimiento.

En este sentido, para la Comisión es fundamental reconocer el trabajo que realizan las organizaciones de la sociedad civil (osc), así como la cercanía que éstas tienen con las personas que requieren un seguimiento puntual a sus casos para evitar que se sigan viendo afectados en sus derechos o que ocurran violaciones similares. Por ello, resulta necesario advertir los avances y atender los retos con una estrategia integral y una planeación adecuada, en donde participen todas y todos los actores de la sociedad.

Como parte del reconocimiento que tiene el trabajo de las osc, en el tercer trimestre de 2013 se suscribieron en esta Comisión una serie de convenios de carácter temático con más de un centenar de organizaciones sociales, cuya finalidad fue encuadrar sus propuestas y aportaciones en una agenda compartida a nivel institucional, la cual permitirá no sólo colocar en la mesa de discusión los temas propuestos desde la sociedad civil organizada, sino también construir un movimiento sólido en torno al reconocimiento, fortalecimiento y garantía de los derechos de todas y todos.

A partir de los convenios establecidos se seguirán realizando diversas reuniones de trabajo y de abordaje institucional con el fin de fortalecer dichas agendas y convertirlas en un eje de trabajo frente al Gobierno del Distrito Federal –y sus diversas instancias administrativas–, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

De esta manera, una de las premisas de esta administración consistirá en construir un nuevo abordaje institucional de respeto, promoción y garantía de los derechos humanos que tenga como base el compromiso por la defensa de estos derechos y una visión sustentada en valores y principios cuya premisa es que las personas, víctimas o peticionarias, son lo más importante en nuestro trabajo.

Por ello, y en un sentido claro de oportunidad, hoy podemos incidir directamente en favor de los derechos humanos, a partir de la necesidad de construir un esquema de trabajo con una lógica generacional distinta a la que tradicionalmente se había venido imprimiendo al interior de la propia CDHDF. La

tradición y experiencia institucional, conjuntamente con la renovada visión del equipo que se encuentra ahora al frente de la Comisión, ofrecerán una oportunidad para el fortalecimiento de la agenda de los derechos fundamentales de nuestra ciudad.

Cinco líneas prioritarias de trabajo en perspectiva

Desde el inicio de la presente gestión se propuso e hizo hincapié en implementar cinco ejes prioritarios que marcarán el estilo de trabajo de este encargo, los cuales tienen el propósito de servir como referentes para evaluar los avances y retos que se tienen por delante.

La visibilización de derechos no atendidos

En la documentación, diagnósticos y agendas con los que cuenta esta Comisión se han logrado detectar casos particulares y derechos que todavía no han podido atenderse ni ser visibilizados en los planes de trabajo específicos que hemos construido. Como ejemplo de lo anterior se encuentran los casos de aquellas personas que por sus condiciones físicas o mentales o que por su situación de extrema vulnerabilidad no pueden acceder personalmente o a través de alguna OSC a interponer una queja ante este organismo. En tal sentido, y sin menoscabar la importancia del trabajo desarrollado por la sociedad civil organizada y por esta institución frente a la defensa y promoción de los derechos humanos, existen aún temas de suma importancia sobre los que no se ha logrado tejer una red que permita su adecuada protección.

Por ello, un eje prioritario de esta administración consistirá en el desarrollo de un sistema de documentación más sólido –a partir de las quejas recibidas por las y los peticionarios que acuden a esta Comisión–, el cual permitirá integrar una base de información común que se alimente de diagnósticos e información de campo, y además visibilice esos derechos que hasta hoy no han podido ser debidamente atendidos.

De esta manera, se deberá generar una agenda de derechos humanos en donde todos y cada uno de ellos tengan la misma importancia.

Esta Comisión será sensible a las necesidades de todas las personas, aunque sus casos no se encuentren en el debate público; más lo será cuando la sociedad en general sea a quien se deba informar, sensibilizar y acercar los temas de derechos humanos, permitiendo con ello que conozcan más sobre éstos y puedan ejercerlos de la mejor manera.

La construcción de medidas preventivas como base de las políticas públicas en el Distrito Federal

La violación de los derechos humanos no debe ser el detonante para su visibilización o para su atención a través de políticas públicas. Por el contrario, es justo su necesaria ubicación en un esquema integral de prevención lo que debería propiciar su implementación en cuanto al diseño de políticas transversales y con perspectiva de derechos humanos. En este sentido, es importante resaltar que en la totalidad de las recomendaciones emitidas por esta Comisión se integran puntos específicos dirigidos a atender problemáticas estructurales que buscan asegurar la no repetición de actos violatorios.

Sin embargo, es trascendente hacer notar que otros instrumentos legales que se encuentran en el marco del mandato institucional de la CDHDF han sido subutilizados como alternativas para proponer

políticas públicas de carácter preventivo, ello con la finalidad de evitar que se cometan violaciones a los derechos humanos. Este mismo enfoque es el que debería aplicarse también a aquellos casos en que se documenten ciertas actuaciones o procesos de la autoridad que pudieran constituirse como actos violatorios de los derechos fundamentales.

Por ello, es necesario impulsar de manera más amplia la elaboración de estudios, diagnósticos, opiniones técnicas, propuestas generales y posicionamientos institucionales sobre temas de interés general y de la propia agenda de los derechos humanos en la ciudad, con el objetivo de que sean conocidos por las autoridades responsables y la propia sociedad civil y de esta forma se puedan generar discusiones amplias, plurales y democráticas que posibiliten construir programas integrales con la visión garantista y progresiva que nuestra sociedad necesita.

Optimización del modelo de recomendaciones con el fin de imprimirles un carácter más técnico

Es evidente que el modelo tradicional de recomendaciones se ha consagrado como el medio ideal para evidenciar las violaciones a los derechos humanos; sin embargo, la construcción de estos instrumentos recomendatorios no ha permitido hasta el momento alcanzar un rigor técnico-jurídico que, vinculado a su valor ético, garantice su viabilidad material frente a las autoridades responsables.

Reconociendo que en los 20 años de vida de esta institución todas las recomendaciones han estado dirigidas a mejorar la situación de los derechos humanos de quienes habitamos o transitamos en la ciudad, es claro que si se trabaja en la precisión y sustento jurídico y argumentativo de éstas se logrará que la autoridad pueda cumplirlas de manera más eficiente.

Otro elemento adicional al momento de optimizar el modelo de los instrumentos recomendatorios se desarrollará al integrar en éste propuestas para la atención de problemas estructurales o de violaciones sistemáticas. Actualmente ya se trabaja en un nuevo esquema para la tramitación de las quejas y la emisión de recomendaciones, el cual permitirá, por una parte, seguir señalando las violaciones que se cometen en la ciudad y, por la otra, detectar y atender problemas estructurales en aras de implementar verdaderas acciones de no repetición, manteniendo en el centro de nuestro trabajo a las víctimas.

Fortalecimiento del trabajo de la CDHDF en territorio

Otro de los ejes de trabajo en el que se pondrá especial atención en la presente administración se relaciona con el desarrollado directamente en el territorio para promover el ejercicio de los derechos humanos en el Distrito Federal. De esta manera, y a través del fortalecimiento de capacidades en las personas se posibilitará su reconocimiento como sujetos de derechos para construir procesos de defensa y promoción en los diferentes ámbitos territoriales del Distrito Federal.

Empoderar a la ciudadanía mediante el acercamiento de información y capacitación en el uso de herramientas y mecanismos para la prevención de violaciones a derechos humanos, así como para la exigibilidad de éstos, será un eje rector de las acciones que sean desplegadas por esta Comisión en el territorio de la ciudad capital.

De manera simultánea al proceso de territorialización se impulsará en distintas zonas de la ciudad la difusión de los derechos humanos y de las funciones de la CDHDF con el apoyo de diferentes medios de comunicación, de las OSC y de otras formas de organización social y popular en donde participen directamente las y los líderes comunitarios o de barrios. Así, se reforzarán las acciones directamente en las delegaciones y en las colonias, priorizando aquellas zonas y barrios en donde se hubiesen detectado o

documentado violaciones a los derechos humanos o condiciones sociales y económicas que coloquen a la población en una situación de riesgo o vulnerabilidad.

La construcción de propuestas de políticas públicas en la ciudad desde la perspectiva de los derechos humanos

Aunado a las acciones anteriores, otra prioridad para esta gestión de la CDHDF se vincula con el desarrollo de un nuevo impulso a las agendas de la sociedad civil y de la academia, las cuales buscan incidir directamente en el diseño e implementación de políticas públicas y medidas legislativas o judiciales en favor de los derechos fundamentales.

En este sentido, se fortaleció el área de incidencia en política pública para integrar a más personas con un alto perfil en la materia, con el fin de apoyar las propuestas de la sociedad civil y construir de manera coordinada una agenda amplia que posibilite proponer acciones administrativas, legislativas y judiciales encaminadas al fortalecimiento de los derechos humanos.

Momentos decisivos en 100 días de gestión

A partir del 5 de noviembre de 2013, fecha en que inició esta gestión, se pueden destacar siete momentos decisivos:

1. *Formulación de observaciones a las reformas al Código Penal para el Distrito Federal en materia de delitos cometidos en el contexto de manifestaciones.* El 19 de noviembre de 2013 la ALDF aprobó diversas reformas al Código Penal para el Distrito Federal que incrementaban las penas hasta en 50% en los delitos de robo, daño en propiedad ajena y lesiones cuando éstos se hubiesen cometido durante manifestaciones públicas, mítines, plantones y en concentraciones de tipo recreativo y deportivo.

La CDHDF reconoció la facultad de la ALDF para legislar en aquellas materias y temáticas que por atribución le han sido conferidas; sin embargo, manifestó que en un Estado democrático de derecho esta facultad se encuentra limitada por el respeto y observancia de diversos principios constitucionales, particularmente de los derechos fundamentales de todas y todos.

Con un enfoque de derechos humanos, la CDHDF emitió una serie de señalamientos a tales reformas y las hizo llegar al jefe de Gobierno del Distrito Federal, quien las integró en sus propias observaciones, mismas que envió a la ALDF, evitando así la publicación de esas reformas legislativas.

2. *Observación, monitoreo y acompañamiento de la movilización del 1 de diciembre de 2013.* Durante esa jornada, la CDHDF desplegó 55 personas en diversos puntos del recorrido, quienes acompañaron en todo momento el desarrollo de las manifestaciones realizadas y establecieron una constante comunicación con las autoridades. Cabe señalar que en días previos también se mantuvo ésta con las instancias pertinentes para conocer el diseño del operativo y su implementación el 1 de diciembre.

De la misma forma, junto con varias osc se integró una red de monitoreo permanente que estuvo informando sobre el desarrollo de las movilizaciones y vigilando que se respetara el ejercicio pleno de los derechos de las y los manifestantes.

3. *Elaboración y publicación de la Propuesta general 01.* Desde la CDHDF se diseñó un protocolo de investigación para abordar la discusión pública sobre la regulación de las marchas y manifestaciones en la ciudad, el cual dio como resultado la Propuesta general 01 denominada Manifestación, movilidad y derechos humanos: una propuesta de aproximación desde los estándares internacionales. De esta manera la Comisión abonó a dicha discusión aportando un instrumento técnico sobre la concurrencia de derechos en la realización de manifestaciones o movilizaciones sociales en la ciudad de México.

En este documento se analizaron las experiencias que en la materia tienen otros países y se concluyó que la mejor medida para atender las movilizaciones sociales es la construcción de canales efectivos para la atención ciudadana y el mejoramiento de los protocolos de actuación de las autoridades, descartando como una opción viable la regulación de las conductas de las y los manifestantes.

4. *Observación y monitoreo de las manifestaciones en las estaciones del Metro en el marco de las jornadas denominadas #Posmesalto.* Durante varios días, el personal de la CDHDF estuvo presente en 14 estaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metro para observar las manifestaciones que se realizaron en torno a la alza de la tarifa de ese sistema de transporte, asegurando que se respetaran a los manifestantes y sus derechos humanos.

En las diversas ocasiones en que se convocó a realizar manifestaciones de protesta, la Comisión mantuvo la presencia de visitantes adjuntos, quienes reportaron incidentes menores sin que se abriera ninguna queja por éstos.

5. *Implementación de una política institucional de austeridad.* El eje natural de toda gestión en el manejo de recursos del erario y la toma de decisiones en política pública transita necesariamente por la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas. No se puede entender la labor de defensa de los derechos humanos sin el ejercicio del derecho a saber como derecho instrumental para optimizar otros derechos.

Las primeras acciones institucionales de esta gestión fueron transparentar al máximo el uso de los recursos públicos a través del eje de austeridad y de la redirección optimizadora de los bienes humanos y financieros, procurando no sólo un mejor ejercicio de éstos sino también principalmente un ejercicio verificable y evaluable.

6. *Carta de confidencialidad de información de titulares.* En el marco del seminario conmemorativo La protección de datos personales y las reformas constitucionales, las y los titulares de la Comisión firmaron un refrendo institucional y una carta de confidencialidad para la protección de datos sensibles que se manejan en la CDHDF, demostrando con ello un compromiso pleno sobre el manejo de la información que se encuentra en posesión de las y los encargados de las principales áreas de este organismo público autónomo.

7. *Presentación del amicus curiae en el caso de Yakiri Rubí Rubio.* La CDHDF y el Comité Ciudadano por la Liberación de Yakiri presentaron en la Quinta Sala del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF), en calidad de *amicus curiae*, un documento técnico de 44 páginas que contiene argumentos con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género en casos relacionados con la violencia contra las mujeres.

El objetivo de este aporte técnico fue ofrecer de forma respetuosa al TSJDF argumentos que puedan ser valorados en la resolución de la apelación en el caso del procesamiento penal de Yakiri Rubí Rubio Apart.

La CDHDF frente al Programa de Derechos Humanos y la reforma política del Distrito Federal

La actualización del Diagnóstico de Derechos Humanos del Distrito Federal (DDHDF) y la renovación del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) abren una oportunidad inigualable para poder establecer el contenido de ambos documentos como ejes de una política de Estado en todos los ámbitos, niveles y competencias del ejercicio de gobierno en nuestra ciudad.

Desde la CDHDF queremos poner el ejemplo en cuanto al cumplimiento de las líneas de acción que nos competen en el PDHDF; por esta razón actualmente se encuentra desarrollándose una metodología con estándares objetivables de las mejores prácticas internacionales, la cual nos permitirá no sólo evaluarlos con respecto al alcance de objetivos sino que también mostrará claramente que con voluntad y utilizando los esquemas adecuados es posible operar un programa de esta naturaleza.

Al reconocer que sólo elevando el nivel de compromiso y participación en este importante programa se podrá garantizar su efectividad, en la CDHDF se está impulsando un innovador esquema de abordaje tanto para la actualización del Diagnóstico como para la elaboración del nuevo Programa de Derechos Humanos de esta ciudad.

En la nueva apuesta por el fortalecimiento del PDHDF se dará especial relevancia a la participación de las OSC y de las diversas instancias internacionales que han venido acompañando estos procesos, ello para integrar de manera conjunta un mecanismo de evaluación externa que permita colocar al Distrito Federal como un promotor y garante de los derechos humanos dentro y fuera de México, frente a la ciudadanía, la nación y el mundo.

El contexto sociopolítico actual presenta una oportunidad inigualable para que la reforma política de la ciudad de México sea el puente que guíe hacia un modelo de ciudadanía y de gobierno democrático que se caracteriza por su deseo de alcanzar los más altos estándares en materia de derechos humanos.

Por lo anterior, es indispensable transitar hacia un escenario en el que la sociedad civil, la academia, los organismos protectores de derechos humanos y las demás personas sean parte de la toma de decisiones fundamentales acerca de la reforma política mencionada, y para ello se requiere que se generen espacios de la participación, interlocución y presentación de propuestas ante las instancias y grupos que diseñan y sistematizan los contenidos de dicha reforma.

La participación ciudadana es indispensable en el proceso de instalación de un congreso constituyente para la conformación, discusión y promulgación de una futura carta magna para la ciudad de México, y su presencia dota de legitimidad y de consenso social al nuevo esquema legal y de derechos de la capital del país.

El papel de la CDHDF es fundamental en todo este proceso, pues al ser el ente autónomo garante de los derechos humanos en la ciudad debemos velar en todo momento por el cabal cumplimiento de éstos, incluyendo los procesos legislativos, normativos y de políticas públicas que se diseñen en este tránsito, en donde los derechos adquiridos deberán ser respetados y expuestos en un horizonte de progresividad, colocando a la ciudad como el referente en esta materia.

Para lograr todo ello, la CDHDF se ha propuesto instituirse como un actor que garantice del proceso de reforma política del Distrito Federal, participando activamente en todos los momentos y encabezando la articulación, discusión y generación de propuestas puntuales para la elaboración de los contenidos dogmáticos que conformarán la Constitución Política de la ciudad. En todo momento se buscará asegurar que la perspectiva de derechos humanos sea considerada la columna vertebral que marque el derrotero a seguir.

Los retos y compromisos son claros, con acciones se dará cuenta de la importancia de disponer de instituciones especializadas en derechos humanos, fuertes e independientes en su actuación. De esta manera seguiremos generando las medidas, propuestas, reflexiones, acciones e iniciativas necesarias para nuestra ciudad asumiendo siempre la responsabilidad humana que le da sentido a nuestra labor.

Perla Gómez Gallardo
Presidenta de la CDHDF



**UNIDOS
VS
TRATA**

Prevención y defensa de los derechos humanos en el trabajo de la CDHDF

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) es un organismo público autónomo que tiene como labor principal la protección, defensa, vigilancia y promoción de los derechos humanos de todas las personas.¹ Para lograrlo, la CDHDF está obligada a utilizar todos los medios a su alcance con el fin de asegurar que los derechos de las personas que habitan y transitan en el Distrito Federal sean materializados.

Como se ha señalado en anteriores ocasiones,² las conductas desplegadas por este organismo en su labor cotidiana están enfocadas a lograr la *atención integral* de quienes acuden a solicitar los servicios que se brindan, fortaleciendo así el vínculo de confianza que se ha venido construyendo entre la CDHDF y las personas peticionarias.

En ese contexto, con el ánimo de que el actuar de la CDHDF se traduzca en el efectivo respeto, protección, garantía y promoción de los derechos humanos, una de las prioridades a lo largo de 20 años de vida institucional ha sido conducirse en todo momento conforme a su mandato, lo que implica que en cada servicio brindado y cada acción adoptada este organismo se dirija con *debida diligencia*, pues ésta constituye un elemento esencial para la protección de los derechos humanos.³

¹ Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 22 de junio de 1993; última reforma publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 14 de mayo de 2010.

² CDHDF, *Informe anual 2011. Avances y desafíos para la protección de los derechos humanos en la ciudad de México*, vol. 1, México, CDHDF, 2012, p. 19.

³ La debida diligencia ha sido definida como el deber a cargo de las autoridades estatales que surge en proporción directa a la magnitud y circunstancias concretas de cada caso. De tal forma, constituye un indicador de evaluación de la conducta estatal para determinar si ésta genera o no una responsabilidad al Estado por violaciones a los derechos humanos, además de ser una obligación internacional con plena fuerza jurídica. Para ampliar en dicha noción véase Ricardo A. Ortega Soriano *et al.*, “Módulo 6. Deberes específicos de prevención, investigación y sanción”, en *reformADH*, México, SCJN/OACNUDH/CDHDF, 2013, pp. 36-38 y las fuentes ahí citadas, disponible en <<http://www.reformadh.org.mx/index.php/acervo>>, página consultada el 26 de febrero de 2014.

Sobre dicha base, la CDHDF brinda diversos servicios a las personas que acuden ante ella de forma cotidiana, entre los que se encuentran:

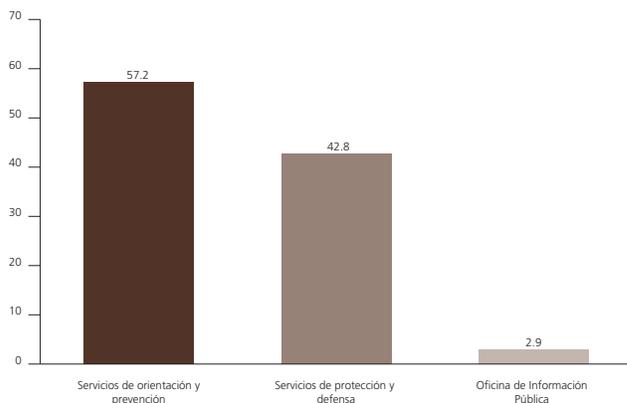
- a) Los servicios de orientación y prevención para el empoderamiento de las personas.⁴
- b) Los servicios de defensa y protección vinculados con las investigaciones de presuntas violaciones a derechos humanos.⁵
- c) Los servicios relacionados con las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas que, como toda autoridad, la CDHDF debe asumir frente a la ciudadanía.⁶

Cabe señalar que la CDHDF es consciente de que conforme a la normatividad nacional e internacional que le mandatan, está llamada a ser un elemento fundamental en la construcción de un sistema de protección a los derechos humanos sólido y eficaz que a su vez interactúe con la ciudadanía y demás actores sociales relacionados con la efectiva materialización de los derechos humanos.⁷

Asimismo, para la CDHDF resulta fundamental que a través de todas sus conductas y acciones se contribuya al empoderamiento de las personas que requieren sus servicios, pues ello abona al fortalecimiento de la ciudadanía. Recordemos que una ciudadanía empoderada es un elemento ampliamente valioso para la defensa integral de los derechos humanos.

En este contexto, en el periodo de enero a diciembre de 2013 la CDHDF brindó 36 248 servicios, de los cuales 57% fue de orientación y prevención; 42% fue de protección y defensa; y 3% consistió en atenciones derivadas de las atribuciones de la Oficina de Información Pública (OIP).

Gráfico 1 Porcentaje de servicios brindados, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

⁴ La facultad de la CDHDF de brindar servicios de prevención se menciona en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículos 17, fracción XII; y 33, párrafo tercero; y está regulada en el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 1 de agosto de 2002; última reforma publicada el 31 de enero de 2012, artículo 35 *quáter*, fracción XI.

⁵ Los servicios de defensa y protección se encuentran consignados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 5 de febrero de 1917; última reforma publicada el 10 de febrero de 2014, artículo 102, apartado B; la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículo 17, fracciones I, II, III, IV, X y XIII; y el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículo 11.

⁶ Los servicios proporcionados por la Oficina de Información Pública encuentran su sustento en el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículo 35 *quáter*, fracciones XIV y XV.

⁷ ONU, *Instituciones nacionales de derechos humanos. Antecedentes, principios, funciones y responsabilidades*, Ginebra y Nueva York, ONU (serie de Capacitación Profesional, núm. 4 [Rev. 1]), 2010, p. 3.

Los datos que se exhiben en el gráfico anterior y en el cuadro siguiente permiten advertir que los servicios de orientación y prevención constituyen un campo muy significativo dentro del total de servicios proporcionados en 2013. Este hecho visibiliza la importancia de que todo actuar institucional represente un apoyo real y efectivo a las personas que acuden a la CDHDF, pues si las labores de orientación y prevención son cumplidas de forma diligente se contribuirá a lograr la materialización de los derechos, ya sea a través de la prevención de violaciones o al facilitar el acceso de las personas ante las autoridades competentes para resolver los conflictos y asuntos que plantean.

Cuadro 1 Servicios proporcionados por la CDHDF, 2009-2013

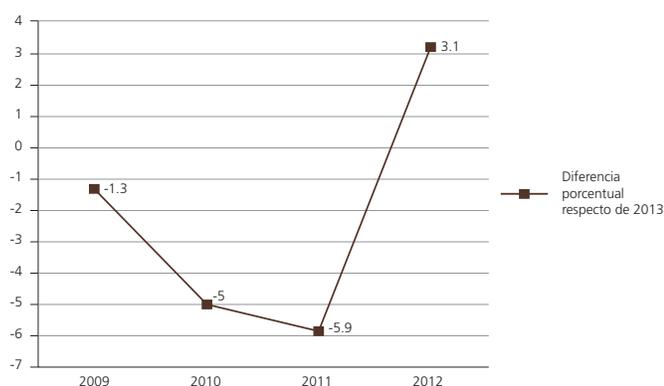
Rubro de servicio	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Servicios de orientación y prevención	21 358	20 881	24 242	20 188	20 125	106 794
Servicios de protección y defensa	13 848	16 226	13 552	14 174	15 071	72 871
Oficina de Información Pública	1 538	1 066	725	770	1 052	5 151
Total	36 744	38 173	38 519	35 132	36 248	184 816

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Como se observa en el cuadro anterior resulta relevante destacar que los servicios proporcionados por la OIP de la CDHDF durante 2013 presentaron un incremento de 36.6% en comparación con 2012 y de 45.1% en comparación con 2011.

De manera adicional, como consta en el gráfico siguiente, es importante señalar que en términos generales se registró un incremento de 3.2% en el total de servicios proporcionados por este organismo de enero a diciembre de 2013, en comparación con el año anterior. Esto significa una mayor recurrencia de las personas que habitan y transitan en el Distrito Federal a la CDHDF y podría responder a una mayor conciencia de la ciudadanía sobre sus derechos y sobre el trabajo que desarrolla esta institución.

Gráfico 2 Diferencia porcentual por año del total de servicios brindados por la CDHDF respecto de 2013



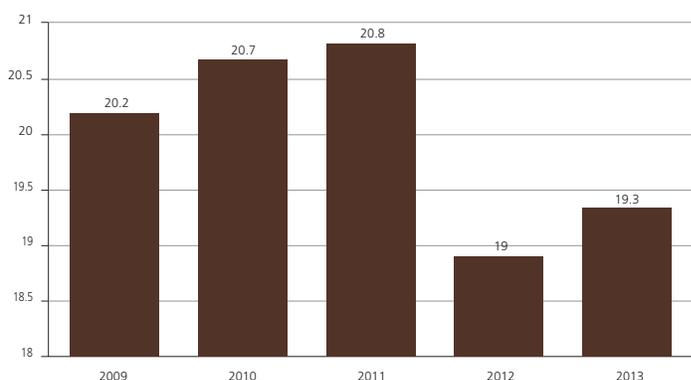
Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Asimismo, como se muestra en los cuadros y gráficos siguientes, a través de los servicios proporcionados de enero de 2009 a diciembre de 2013 este organismo ha dado atención a 241 175 personas y 4 409 colectivos con carácter de agraviados y/o peticionarios. De forma particular, cabe indicar que durante 2013 la CDHDF brindó sus servicios a 46 540 personas y 898 colectivos.

Cuadro 2 Condición de personas y colectivos atendidos en los servicios proporcionados, 2009-2013

Condición de las personas y colectivos atendidos	Total de personas					Total
	2009	2010	2011	2012	2013	
Peticionaria	7 432	6 979	6 122	6 189	5 916	32 638
Peticionaria/agraviada	29 312	31 194	32 397	28 943	30 332	152 178
Agraviada	12 083	11 748	11 654	10 582	10 292	56 359
Total	48 827	49 921	50 173	45 714	46 540	241 175

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Gráfico 3 Porcentaje de personas atendidas, 2009-2013

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Esta Comisión, en su carácter de organismo de protección de derechos humanos, parte de la premisa de que su existencia se debe a las personas y el adecuado ejercicio de sus derechos. Por esta razón, todos sus servicios y su finalidad están enfocados al logro de la protección efectiva de los derechos de la mayor cantidad posible de personas. Sobre dicha base, para la CDHDF resulta relevante considerar a las personas atendidas cada año en el ejercicio de sus funciones, así como la condición a partir de la cual fueron atendidas. Así, durante el año que se informa 65.1% de las personas atendidas tuvo carácter de peticionaria/agraviada; 22.1% fue con carácter de persona agraviada; y 12.7% con carácter de peticionaria.

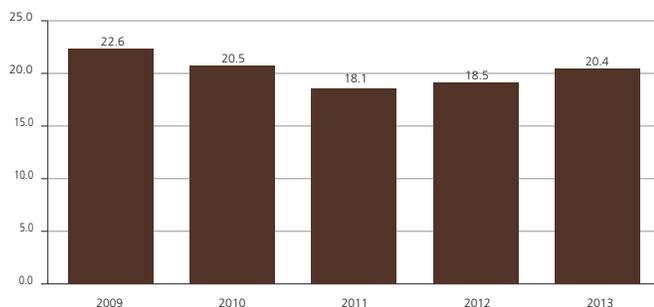
Por otra parte, al considerar el total de la afluencia de personas ante este organismo durante los cinco años anteriores, puede advertirse que 2013 representa 19.2% de dicho total. Ello permite señalar que dicho porcentaje se mantuvo relativamente estable respecto de años anteriores.

Cuadro 3 Colectivos atendidos en los servicios proporcionados, 2009-2013

Período	Total por período
2009	996
2010	903
2011	797
2012	815
2013	898
Total	4 409

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Gráfico 4 Porcentaje de colectivos atendidos, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Otro aspecto que se debe destacar de las cifras anteriores corresponde a la presencia de colectivos en calidad de presuntos agraviados durante 2013; se registraron 898 colectivos⁸ en esta condición. Dicha presencia es relevante en tanto que podría significar la defensa colectiva de derechos por parte de las y los habitantes de la ciudad de México que acuden a este organismo con la intención de resolver una problemática común de varias personas.

Cuadro 4 Tipo de servicios proporcionados, 2013

Tipo de servicio	Servicios iniciados a petición de parte		Servicios iniciados de oficio	Total
	Hombres	Mujeres		
Servicios de orientación y prevención	9 203	10 859	63	20 125
Servicios de protección y defensa	6 483	8 366	222	15 071
Oficina de Información Pública	456	388	208	1 052
Total	16 142	19 613	493	36 248

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Como se muestra en el cuadro anterior, del total de servicios proporcionados en 2013, 54.1% fue brindado a mujeres,⁹ mientras que los hombres ocuparon 44.5% de dicho total. Además, los servicios que se iniciaron de oficio abarcaron 1.3% de ese universo.

Para la CDHDF lograr la atención integral de todas las personas que acuden ante ella requiere que éstas sean ubicadas en su contexto, por lo que es fundamental considerar la condición o situación de vulnerabilidad con que viven para lograr un apoyo adecuado que asegure la protección de sus derechos humanos.

Al respecto, como se observa en el siguiente cuadro, 3 492 personas atendidas durante el periodo anual que se informa refirieron haber sufrido presuntas violaciones a sus derechos vinculadas con su condición. Dentro de dicho universo, el grupo más numeroso fue el correspondiente a la condición de edad, que ocupó 56.6%. Por otra parte, 25.2% fue de personas que refirieron haber sido víctimas de presuntas violaciones relacionadas con su sexo; en 508 de estos casos se registró la presencia de mujeres y 14.3% correspondió a las personas que viven con alguna discapacidad.

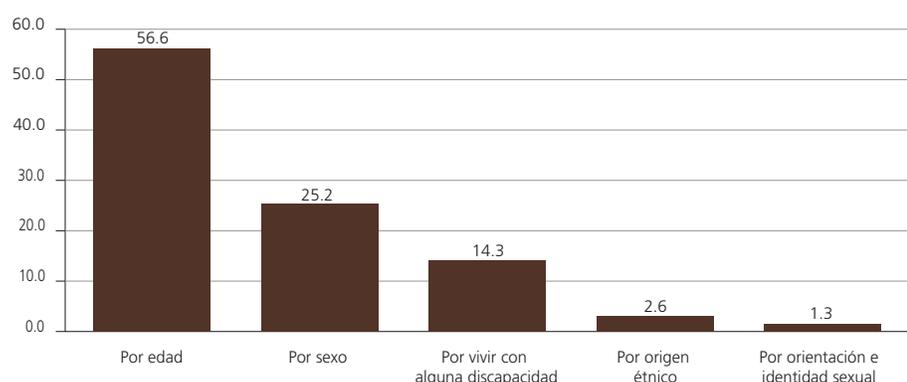
⁸ Se califica como atención a un colectivo cuando un grupo de personas que comparten una problemática o situación en común acude a este organismo para referir posibles afectaciones a sus derechos humanos.

⁹ Los porcentajes de mujeres peticionarias que acuden a esta Comisión para solicitar algún tipo de servicio únicamente reflejan los resultados de un análisis cuantitativo y no son resultado de un examen sobre las causas o factores que conllevan a la reproducción de este fenómeno.

Cuadro 5 Servicios proporcionados según condición de las personas o colectivos, 2013

Condición/grupo de población	Hombre	Mujer	Colectivo	Total
Por edad	1 042	922	13	1 977
Por sexo	370	508	1	879
Por vivir con alguna discapacidad	329	168	3	500
Por origen étnico	50	32	8	90
Por orientación e identidad sexual	30	15	1	46
Total	1 821	1 645	26	3 492

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Gráfico 5 Servicios proporcionados según condición de las personas o colectivos, 2013

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

De manera complementaria, para la atención contextualizada antes referida la CDHDF, además de la condición, toma en cuenta la situación de vulnerabilidad en que se ubican las personas que requieren sus servicios año con año. En ese entendido, durante el año que se informa 2 420 personas atendidas por la CDHDF dijeron haber sido víctimas de presuntas violaciones a sus derechos relacionadas con su situación de vulnerabilidad.

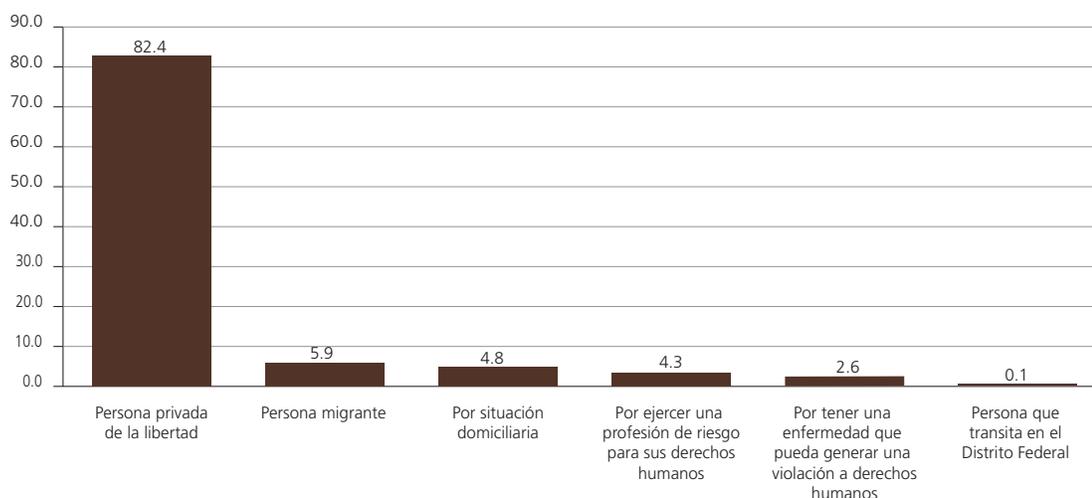
De ese universo, como se observa en el gráfico siguiente, 82.4% corresponde a la situación de privación de libertad, 5.9% a personas migrantes, 4.8% a personas que refirieron presuntas afectaciones relacionadas con su situación domiciliaria, y 4.3% a personas que señalaron violaciones vinculadas con el ejercicio de una profesión de riesgo para sus derechos humanos.

Cuadro 6 Servicios proporcionados según situación de las personas o colectivos, 2013

Situación/grupo de población	Hombre	Mujer	Colectivo	Total
Persona privada de la libertad	1 632	351	10	1 993
Persona migrante	94	44	4	142
Por situación domiciliaria	86	26	5	117
Por ejercer una profesión de riesgo para sus derechos humanos	64	38	1	103
Por tener una enfermedad que pueda generar una violación a derechos humanos	41	21	0	62
Persona que transita en el Distrito Federal	1	2	0	3
Total	1 918	482	20	2 420

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Gráfico 6 Servicios proporcionados según situación de las personas o colectivos, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Servicios de orientación y prevención

Desde la perspectiva de atención integral que orienta todas las acciones emprendidas por este organismo, a través de sus labores cotidianas la CDHDF lleva a cabo acciones de orientación y prevención que tienen por finalidad contribuir a la materialización de los derechos humanos de las personas que habitan y transitan en el Distrito Federal, a través de su empoderamiento y por medio de actos que eviten la consumación de violaciones a estos derechos.

Las acciones de orientación y prevención proporcionadas por la CDHDF se integran como se describe en el siguiente esquema:

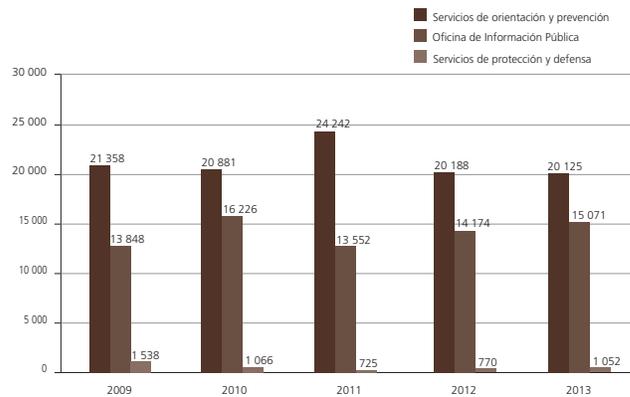
Esquema 1 Servicios de orientación y prevención brindados por la CDHDF



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en CDHDF, *Modelo de admisibilidad y orientación*, México, CDHDF (serie Documentos oficiales, núm. 12), 2009, p. 70.

Como se observa, la labor de prevención y orientación de la CDHDF está compuesta de diversas acciones que requieren del trabajo comprometido y diligente con las personas que se acercan a este organismo. Sobre todo, al considerar la información del siguiente gráfico, se percibe que la orientación de las personas y la prevención de violaciones a derechos humanos han sido altamente demandadas durante los últimos años, ya que más de 50% de los servicios registrados por la Comisión corresponde a este tipo de tareas institucionales.

Gráfico 7 Servicios proporcionados por la CDHDF, 2009-2013

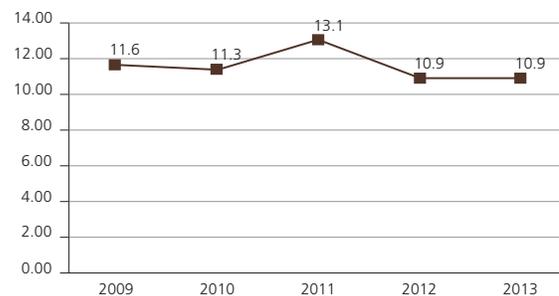


Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

De manera adicional, con el objetivo de dar elementos sobre el comportamiento histórico de los servicios de orientación y prevención, cabe precisar que durante 2013 la CDHDF brindó 20 125 de estos servicios,¹⁰ cifra que constituye 18.8% de los servicios de este tipo proporcionados entre 2009 y 2013.

Ahora bien, como se advierte en el siguiente gráfico, a pesar del aumento en los servicios de protección y defensa registrados durante 2013, los servicios de prevención y orientación continúan posicionándose como los más solicitados por las personas que acuden a este organismo. Por ello, para la CDHDF asegurar la mejora permanente de estos servicios es una prioridad institucional que debe lograrse en beneficio de todas las personas que habitan y transitan en la ciudad de México.

Gráfico 8 Porcentaje de servicios de orientación y prevención respecto del total general de servicios proporcionados, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

¹⁰ *Vide supra*, “Cuadro 1 Servicios proporcionados por la CDHDF, 2009-2013”, p. 21.

Dentro de los servicios de orientación y prevención que ofrece la CDHDF en sentido amplio se incluyen acciones de orientación en estricto sentido que conllevan la aportación de información clara y sencilla a las personas peticionarias con el fin de que puedan resolver las diferentes problemáticas que plantean ante la CDHDF de la manera más rápida, sencilla y adecuada posible en aquellos casos en que ésta carece de competencia para actuar de forma directa o porque sólo consisten en la atención de inquietudes planteadas por la ciudadanía.¹¹

Dichas orientaciones engloban tanto las proporcionadas de manera verbal¹² como las brindadas de modo escrito.¹³ Hecha la precisión anterior, como se muestra en el cuadro y gráfico siguientes, del total de servicios de orientación y prevención brindados en 2013 los cuatro servicios con mayor presencia porcentual fueron las orientaciones verbales (60.8%), las canalizaciones por oficio (12%),¹⁴ los oficios de colaboración (9.6%)¹⁵ y las remisiones (5.7 por ciento).¹⁶

Cuadro 7 Principales servicios de orientación y prevención brindados, 2013

Tipo de servicio	Total	%
Orientaciones verbales	12 238	60.8
Oficios de canalización	2 408	12
Oficios de colaboración	1 941	9.6
Remisiones	1 157	5.7
Otros ¹⁷	2 381	11.8
Total	20 125	100

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

¹¹ CDHDF, *Modelo de admisibilidad y orientación*, México, CDHDF (serie Documentos oficiales, núm. 12), 2009, pp. 67 y 68: “La CDHDF realiza una orientación cuando [...] los hechos [...] [expuestos por los peticionarios] no [...] [constituyen algún acto de autoridad presuntamente violatorio de] derechos humanos [...] [atribuible a alguna autoridad o servidora o servidor público. Ejemplo de ello son los casos de conflictos entre particulares [inconformidades con] resoluciones jurisdiccionales o asuntos de carácter [...] electoral; cuando se trata de [un asunto considerado “]cosa juzgada[”] y [que] ya no es posible la interposición de recurso alguno; cuando la o el peticionario ha recurrido a las alternativas [legales] adecuadas a su caso, ya sea por estar asistido por abogada o abogado, o porque alguna instancia del Estado conoce del caso y le está brindando la atención correspondiente. Asimismo, puede ser simplemente que las personas recurran a la Comisión para preguntar acerca de la mejor forma de atender alguna preocupación o problema”.

¹² *Ibidem*, p. 69: “Las orientaciones pueden realizarse de manera verbal sólo en aquellos casos en que la o el peticionario requiera información básica para continuar con su trámite, cuando no sea la persona que pudiera exigir derechos ante alguna autoridad (por carecer de interés jurídico), o cuando sólo desee conocer las alternativas posibles de atención”.

¹³ *Idem*: “La orientación por escrito procede en casos cuyo conocimiento de los hechos haya sido mediante correo ordinario, electrónico o por escrito recibido en la Oficialía de Partes de la CDHDF y del que, con base en el análisis de los hechos, se desprenda un asunto de no competencia legal”.

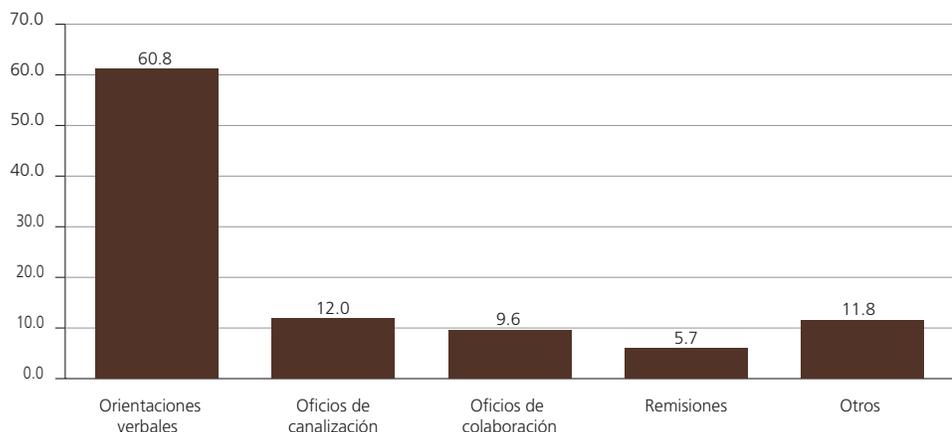
¹⁴ *Idem*. La coadyuvancia de la CDHDF puede materializarse a través de la solicitud de atención a alguna autoridad. En estos casos deberá realizarse una canalización por medio de un “oficio dirigido a la instancia adecuada para la atención del asunto planteado”.

¹⁵ *Ibidem*, p. 81. Son todas aquellas acciones por las cuales la CDHDF “solicita a otras instancias su intervención en materia de su competencia tratándose de casos de grupos o personas en situación de vulnerabilidad”.

¹⁶ *Ibidem*, p. 65. Las remisiones proceden en el supuesto siguiente: “La CDHDF no es competente para conocer de asuntos cuando de los hechos planteados en una queja se desprendan presuntas violaciones a los derechos humanos atribuibles a autoridades de carácter federal o de otra entidad federativa distinta del Distrito Federal”. En este tipo de casos, el asunto se remite al organismo público defensor de derechos humanos competente para conocer del caso, ya sea nacional o de la entidad federativa correspondiente.

¹⁷ Las respuestas a peticiones vía electrónica, peticiones por escrito, orientaciones con solución inmediata, expedientes de colaboración, cursos de remisión, documentos improcedentes y aportaciones a remisión forman parte de los servicios de prevención y orientación.

Gráfico 9 Principales servicios de orientación y prevención brindados, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Para complementar las estadísticas anteriores, en las labores cotidianas de esta Comisión ha sido posible advertir que en la mayoría de las ocasiones los servicios de orientación en sentido estricto se brindan a personas que requieren información específica sobre la realización de un determinado trámite o acerca de las facultades y competencias con que cuentan las autoridades y dependencias de la ciudad de México.

Ahora bien, la atención integral antes referida implica no abandonar a las personas que acuden a la CDHDF a pesar de la ausencia de competencia normativa que puede limitar a ésta. Por ello, una vez considerada la situación de vulnerabilidad en que se encuentran las personas y/o los derechos humanos en riesgo, la Comisión les brinda acompañamiento para abonar a la resolución más adecuada de la problemática planteada, el cual puede realizarse a través de dos mecanismos específicos: las canalizaciones con oficio y las solicitudes de colaboración a la autoridad.

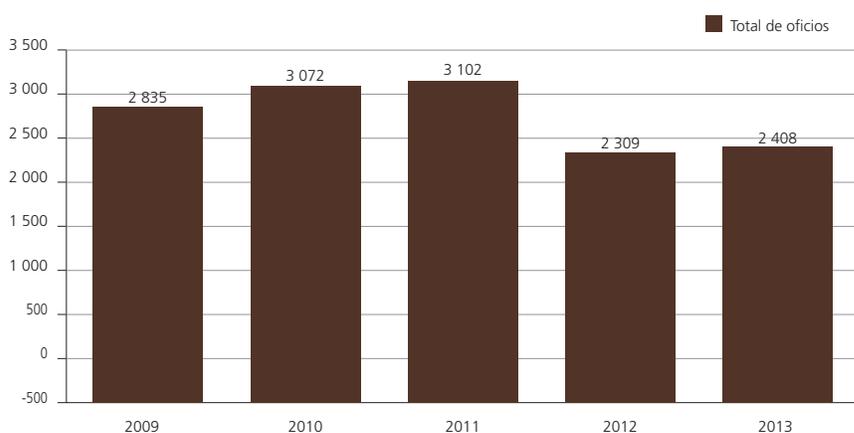
Oficios de canalización

Para la CDHDF resulta fundamental generar lazos amplios de relación con las personas que habitan y transitan en la ciudad de México, por ello busca responder a las inquietudes y problemáticas de las personas que requieren sus servicios a través de todos los medios a su alcance. Guiada por ese ímpetu, se realizan gestiones ante autoridades públicas o ante la sociedad civil, según sea la naturaleza del asunto, para que éstas proporcionen algún tipo de servicio, asesoría, representación, defensa o beneficio a las personas peticionarias en casos en que la limitación de competencia no permita que la CDHDF lo haga de forma directa.

En ese marco, el acompañamiento de este organismo se traduce en la elaboración de constancias documentales y oficios de canalización, intervención o colaboración que sean necesarios para asegurar que las personas que acudieron a la CDHDF sean atendidas debidamente. Asimismo, destaca que los documentos institucionales antes señalados van acompañados de un proceso de seguimiento que sólo concluye hasta el momento en que se cuenta con pruebas suficientes para acreditar que la persona fue atendida u orientada de forma adecuada. Dicho proceso de apoyo y monitoreo responde al compromiso de la Comisión de asumir las labores de orientación y prevención como un elemento esencial para la construcción de una visión panorámica de los derechos humanos que asegure una mayor protección de las personas.

En ese sentido, en el siguiente gráfico se muestra que del total de servicios generados durante el periodo que se reporta 2 408 fueron oficios de canalización dirigidos a diversas autoridades u osc.

Gráfico 10 Oficios de canalización tramitados por la CDHDF, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

De igual forma, es relevante indicar que para la CDHDF algunos asuntos o problemáticas planteados por las personas que acuden a ella a menudo pueden resolverse mediante una solicitud dirigida a la autoridad competente para que escuche de manera directa a las personas y, de ser procedente, atienda la situación, problema o conflicto que se le plantee cuando aún está en una etapa temprana o no ha sido hecha del conocimiento de ninguna autoridad para que intervenga.

Así, los oficios de canalización generados por esta Comisión resultan benéficos para los derechos humanos en por lo menos dos sentidos: 1) constituyen una herramienta institucional centrada en la prevención de las violaciones a derechos humanos, y 2) son un medio que contribuye al empoderamiento de las personas que acuden ante esta institución, pues al brindar sus servicios la CDHDF incentiva la concientización de las personas sobre sus derechos con el fin de que cuenten con mayores elementos para exigirlos.

Resulta ilustrativo indicar que los servicios más frecuentes de canalización por medio de oficio generados por la Comisión se presentan en casos en que las personas que asisten a ella cuentan la intención de formular denuncias por la comisión de delitos o buscan resolver cuestiones vinculadas con controversias civiles y familiares, y conflictos laborales.

Al tener presente lo anterior es entendible que, como se observa en el siguiente cuadro, las autoridades a las que la CDHDF envió un mayor número de canalizaciones durante 2013 hayan sido la Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario con 19.1%; la Dirección General de Derechos Humanos de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) con 17.2%; la Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica con 13%; la Procuraduría de la Defensa del Trabajo con 7.7%; y el Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en el Distrito Federal (IAAM-DF) con 5.6%. Todas estas autoridades en conjunto concentran 62.5% del total de canalizaciones realizadas a lo largo de 2013.

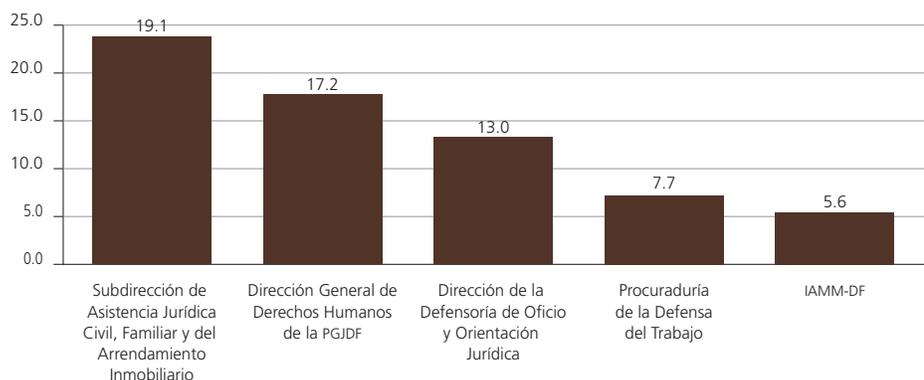
Cuadro 8 Principales autoridades receptoras de oficios de canalización, comparativo 2012-2013

Autoridad	Oficios de canalización	
	2012	2013
Subdirección de Asistencia Jurídica Civil, Familiar y del Arrendamiento Inmobiliario	415	459
Dirección General de Derechos Humanos de la PGJDF	517	413
Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica	361	314
Procuraduría de la Defensa del Trabajo	204	185
IAAM-DF	15	135
Otras instituciones	797	902
Total	2 309	2 408

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2012 y 2013.

De igual forma, en las cifras anteriores, si bien no existe una variación considerable de las principales instancias receptoras de las canalizaciones respecto de 2012, destaca que el IAAM-DF pasó de recibir 15 oficios de canalización en 2012 a 135 en 2013, lo que representa un incremento significativo y podría reflejar una mayor concientización de las personas adultas mayores respecto de una cultura de derechos humanos que les impulsa a exigir solución de sus problemáticas ante diversas autoridades locales.

Gráfico 11 Porcentaje de autoridades con mayor número de canalizaciones por oficio, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

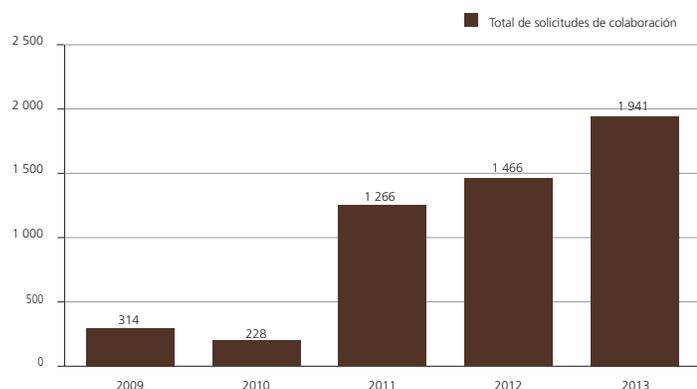
Solicitudes de colaboración

Otro de los mecanismos implementados por la CDHDF para dar respuesta a las personas que acuden a ella para referir problemáticas fuera de su competencia son las solicitudes de colaboración. Este servicio se enfoca en lograr que las autoridades, en el espectro de su competencia y en cumplimiento de sus obligaciones, atiendan las problemáticas referidas por las personas en estado de vulnerabilidad. De esta manera la CDHDF busca asegurar que las presuntas conductas violatorias o potencialmente transgresoras de los derechos de quienes acuden a ella sean atendidas integralmente antes de que se materialicen posibles violaciones.

Como se observa en el siguiente gráfico, uno de los resultados de la estrategia de prevención a través de la colaboración antes enunciada ha sido el incremento continuo en el número de solicitudes de colaboración emitidas por la Comisión. Así, el número de este tipo de servicios proporcionados durante

2013 presenta importantes diferencias porcentuales que evidencian dicho incremento al contrastarlo con años anteriores. En concreto, se puede observar que esta diferencia es de 53.3% en contraste con 2011 y de 32.4% respecto de 2012.

Gráfico 12 Solicitudes de colaboración tramitadas por la CDHDF, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Al respecto, resalta que del total de servicios de orientación y prevención brindados durante el periodo anual que se reporta, 1 941 fueron oficios de colaboración. Por otra parte, con la finalidad de robustecer el análisis de los datos puede considerarse que este tipo de servicio es recurrente en casos donde se refiere: 1) algún riesgo sobre la debida integración de investigaciones penales en delitos no graves, y 2) afectación a grupos específicos de población como niñas y niños o las personas adultas mayores por parte de particulares.

La recurrencia antes señalada se ve reflejada en la aparición de autoridades vinculadas con alguna de las dos problemáticas indicadas en el siguiente cuadro. Así, la Dirección General de Derechos Humanos de la PGJDF –vinculada con los procesos de investigación penal– fue la principal receptora de este tipo de oficios con 463, lo cual representa 23.9% de los servicios de colaboración. Por otra parte, el IAAM-DF recibió 278 solicitudes, equivalentes a 14.3%; y en tercer lugar la PGJDF tuvo 114 solicitudes que representan 5.9% del total general.

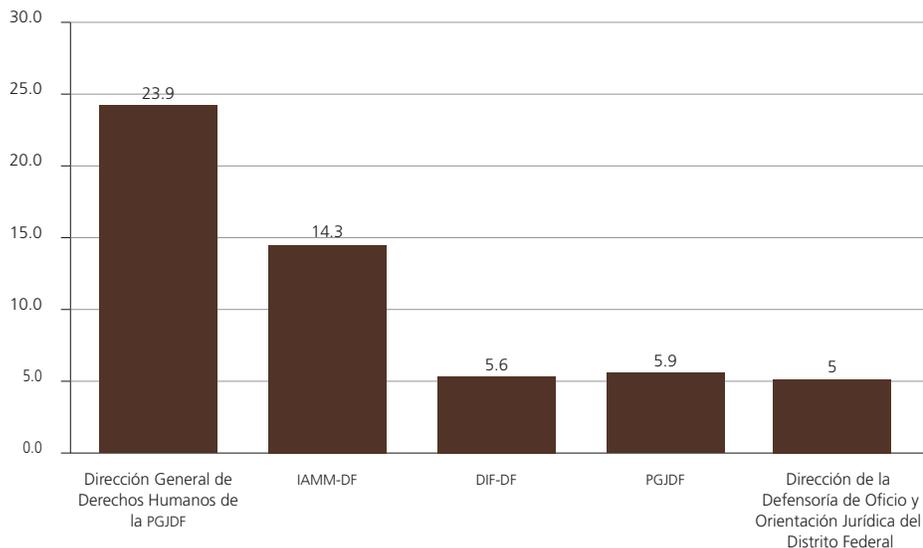
Cuadro 9 Principales autoridades receptoras de solicitudes de colaboración, comparativo 2012-2013

Autoridad	Solicitudes de colaboración	
	2012	2013
Dirección General de Derechos Humanos de la PGJDF	437	463
IAAM-DF	83	278
PGJDF	101	114
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF)	101	108
Dirección de la Defensoría de Oficio y Orientación Jurídica del Distrito Federal	47	98
Otras autoridades	697	880
Total	1 466	1 941

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2012 y 2013.

Asimismo, para la CDHDF es muy importante la generación de los datos contenidos tanto en el cuadro anterior como en el gráfico siguiente, pues a través de su análisis puede advertir cuáles son las autoridades con que es importante mantener procesos de colaboración fluida y calificada en favor de los derechos de las personas que acuden a ella para así asegurar que la cooperación con diversos actores sociales constituya una herramienta más de defensa de los derechos humanos en la ciudad de México.

Gráfico 13 Porcentaje de autoridades con mayor número de solicitudes de colaboración, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Las cifras anteriores reafirman a esta Comisión la gran importancia de fortalecer los procesos de prevención de violaciones a derechos humanos a través del trabajo de todas sus áreas. Por ello, consciente de su obligación de conducirse con debida diligencia en cada caso, ha buscado atender todas las problemáticas que le son informadas. De esa forma, el acompañamiento de las y los peticionarios a través de solicitudes de colaboración se brinda incluso ante situaciones en que aún no se ha concretado una violación o cuando aún no existe información básica para el desarrollo de una investigación.

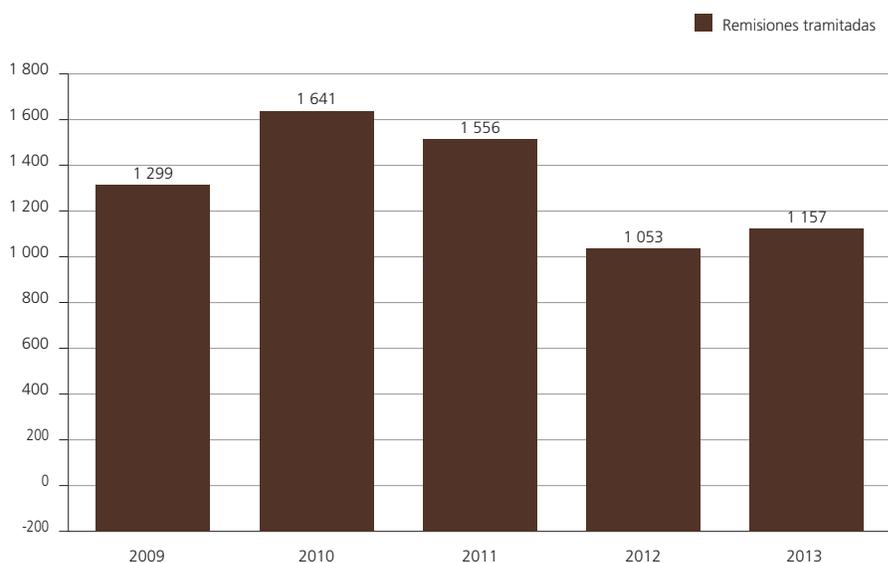
Dicha estrategia ha significado un decremento importante en el número de expedientes de queja que se turnan a las visitadurías generales para la investigación de presuntas violaciones a derechos humanos, lo que en gran medida contribuye a la disminución de las cargas de trabajo de dichas áreas y abona a la optimización de los recursos tramitados por este organismo gracias a la agilización de procesos en las tareas de la defensa y protección de los derechos humanos.

Remisiones

De forma adicional a los servicios de orientación y prevención hasta ahora indicados, es importante señalar que para la Comisión la existencia de una red nacional de organismos de protección de derechos humanos resulta fundamental, pues entre más ágil y efectiva sea la colaboración entre ellos se logrará la protección efectiva de los derechos humanos de toda persona a lo largo del país. En ese tenor, el fortalecimiento de los vínculos de la CDHDF con otros de carácter local o federal es uno de los objetivos institucionales que se materializan a través de las remisiones.

Como se planteó en líneas anteriores, las remisiones son otro de los servicios proporcionados por la CDHDF en el cumplimiento de sus labores de orientación y prevención. Este servicio institucional se brinda cuando alguna persona acude a la Comisión refiriendo una violación a derechos humanos que –por falta de competencia legal– este organismo no puede atender directamente debido a que dicha conducta se atribuye a alguna autoridad federal o de otra entidad federativa. Ante ello, con la finalidad de agilizar la defensa ante la presunta violación relatada por las personas que acuden a esta institución se recibe la petición y a la brevedad se remite al organismo público de derechos humanos (OPDH) competente para que atienda la problemática referida.

Gráfico 14 Remisiones a otros organismos protectores de derechos humanos tramitadas por la CDHDF, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siiges de 2009 a 2013.

Como se advierte en el gráfico precedente, a diferencia de los oficios de colaboración –sin obviar el aumento ocurrido en 2013–, los servicios de remisión han mostrado una moderada disminución durante los últimos cuatro años. Esta variación puede responder, entre otras razones, a que las personas poseen mayor información respecto de la existencia y facultades de otros organismos que cuentan con la competencia necesaria para atender sus peticiones. En tal sentido, se observa que en 2009 la CDHDF remitió 1 299 peticiones a otros organismos públicos, mientras que en 2012 se realizaron 1 053 remisiones.

Ahora bien, esta Comisión realiza las remisiones en virtud de la distribución de los OPDH consagrada a nivel constitucional. En concreto, en los casos en que las autoridades señaladas como presuntas responsables son de carácter federal, la petición capturada se remite a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). En cambio, cuando las autoridades señaladas por las y los peticionarios son de una entidad federativa distinta del Distrito Federal la petición es enviada a la comisión estatal correspondiente. Sobre ese entendido, como consta en el cuadro siguiente, durante 2013 se brindaron 1 157 servicios de remisión, de los cuales 952 fueron enviados a la CNDH.

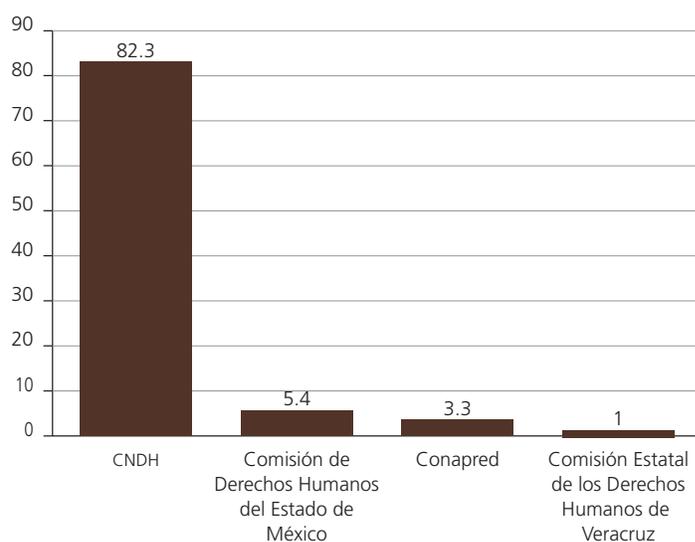
Cuadro 10 Principales organismos protectores de derechos humanos receptores de remisiones, comparativo 2012-2013

Organismo protector de derechos humanos	Remisiones	
	2012	2013
CNDH	819	952
Comisión de Derechos Humanos del Estado de México	101	63
Conapred	56	38
Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Veracruz	10	11
Otras	67	93
Total	1053	1157

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2012 y 2013.

Como complemento de lo anterior, en el gráfico siguiente se advierte que del total de remisiones realizadas por la CDHDF durante 2013, más de 82.3% fue dirigido a la CNDH (952); 5.4% se remitió a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México (63) y 3.3% al Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) (38). Ello implica que el vínculo entre este organismo local y la CNDH es amplio y constante, lo que podría estar relacionado con que en muchas ocasiones autoridades de carácter federal se encuentran ubicadas en el territorio del Distrito Federal o ejercen sus atribuciones en él.

Gráfico 15 Porcentaje de organismos protectores de derechos humanos receptores de remisiones con mayor número de remisiones, 2013

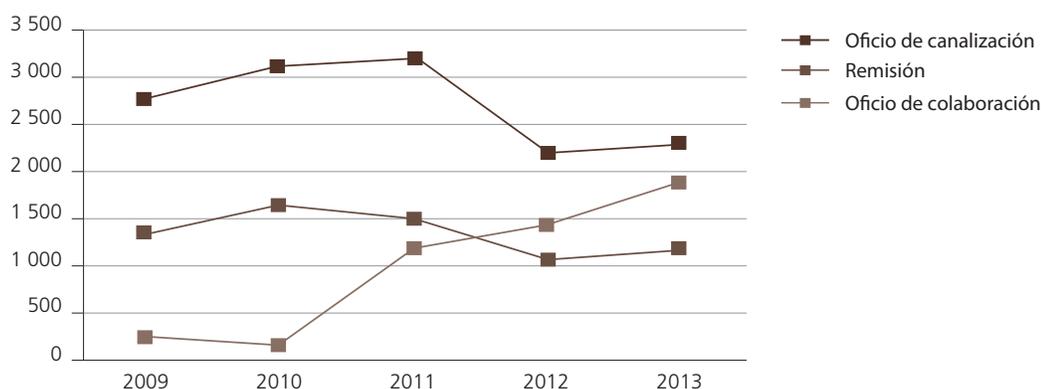


Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Por otra parte, para acceder a un desarrollo histórico de los principales servicios de orientación y prevención brindados por este organismo en los últimos cinco años (incluyendo 2013), en el gráfico siguiente se observa el reacomodo que se ha presentado en estos servicios institucionales. De esa forma, destaca que los oficios de colaboración constituyen el servicio de orientación y prevención requerido en mayor cantidad por encima de los servicios de remisión de peticiones a otros organismos de protección de derechos humanos; y que se ha registrado un decremento en los servicios de canalización, lo que fue apuntado anteriormente.

Gráfico 16 Principales servicios de orientación y prevención, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siiges de 2009 a 2013.

Ombudsnet y ombudsmóvil

Como se ha señalado previamente, la CDHDF está consciente de sus obligaciones derivadas de la normatividad internacional, nacional y local. Por ello, se ha buscado ampliar los medios para brindar orientación de forma cada vez más accesible y con carácter gratuito según el mandato que obliga a todo OPDH.¹⁸ Con esa finalidad la Comisión creó los sistemas Ombudsnet y Ombudsmóvil, cuyo objetivo central es asegurar que las personas que están imposibilitadas para acudir a sus instalaciones tengan acceso a los servicios que ésta proporciona de manera remota, accesible y gratuita.

Frente a todo el panorama anterior, puede señalarse que los servicios de orientación y prevención brindados por la CDHDF constituyen herramientas utilizadas de manera frecuente por la población que tiene conocimiento de la labor impulsada por este organismo. Por ello, para la Comisión resulta esencial asegurar que todos los servicios que da a las personas que acuden a ella sean de gran utilidad para brindar una atención adecuada, eficaz y de calidad gracias a la generación de respuestas y soluciones por medio de la interlocución directa con las autoridades y de otras medidas oportunas.

Asimismo, los datos expuestos con anterioridad reflejan la diversidad de las labores desarrolladas por este OPDH y de manera particular el interés constante por incentivar 1) la orientación integral y comprometida de cualquier persona que acuda a ella, y 2) la prevención de las violaciones a los derechos humanos en el Distrito Federal a través de mecanismos de apoyo y colaboración constante. Todo siempre dirigido a ampliar las posibilidades de materialización de los derechos humanos en la ciudad de México, pues para esta Comisión la defensa integral de los derechos humanos debe asegurarse antes, durante y después de ocurridas las violaciones a los derechos humanos.

¹⁸ Principios relativos al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los derechos humanos, Principios de París, adoptados por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en su Resolución 1992/54 del 3 de marzo de 1992, y reafirmados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 48/134 del 20 de diciembre de 1993.

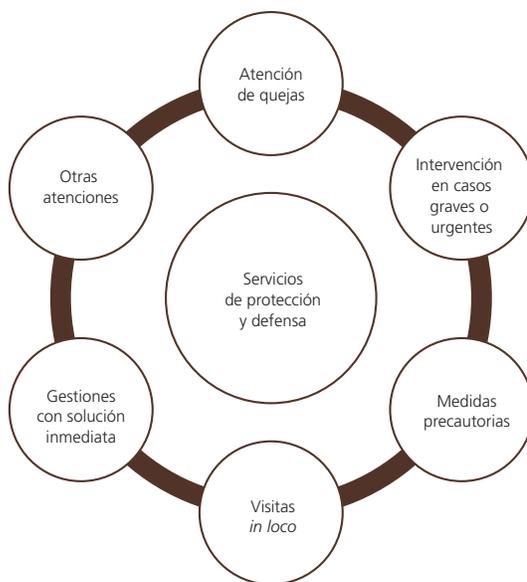
Servicios de protección y defensa

Las acciones de protección y defensa de los derechos humanos constituyen otro de los pilares esenciales sobre los cuales se sustenta la construcción de la protección integral a los derechos de las personas que habitan y transitan en el Distrito Federal. Por ello, la CDHDF está consciente de que resulta fundamental que al proporcionar dichos servicios a las personas que acudan ante ella se asegure que todo su personal se conduzca con debida diligencia en la protección a los derechos humanos.

Lo anterior responde a que las instituciones protectoras de derechos humanos que cumplen con la normatividad que les mandata “son la piedra angular de los sistemas nacionales de protección de los derechos humanos y [...] sirven como mecanismos de enlace entre las normas internacionales de derechos humanos y el Estado”.¹⁹

Ahora bien, es importante precisar que los servicios de defensa y protección²⁰ brindados por este organismo incluyen *a)* la generación de documentos para la elaboración de quejas sobre violaciones a los derechos humanos; *b)* la intervención en casos graves o urgentes con la finalidad de evitar daños de difícil e imposible reparación; *c)* la emisión de medidas precautorias; *d)* la realización de visitas *in loco*,²¹ y *e)* la adopción de gestiones inmediatas como se aprecia en el siguiente esquema.

Esquema 2 Servicios de protección y defensa brindados por la CDHDF²²



Fuente: Elaborado por el CIADH.

¹⁹ ONU, *op. cit.*, p. 15.

²⁰ En los Principios de París se aborda la función de protección a los derechos humanos de la siguiente forma: “La institución nacional [de defensa de los derechos humanos] podrá estar facultada para recibir y examinar denuncias y demandas relativas a situaciones particulares. Podrán recurrir a ella los particulares, sus representantes, terceros, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de sindicatos y cualquier otra organización representativa”. Véase Principios de París, apartado D.

²¹ Las visitas *in loco* constituyen un método utilizado por organismos internacionales cuyo objetivo principal es verificar hechos denunciados, investigar sus circunstancias y reportar los resultados sobre la situación de derechos humanos en un determinado país. Véase Bertha Santoscoy, “Las visitas *in loco* de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos”, en *Memoria del seminario El sistema interamericano de protección de los derechos humanos en el umbral del siglo XXI*, t. I, 2ª ed., San José, Corte IDH, 2003, p. 607.

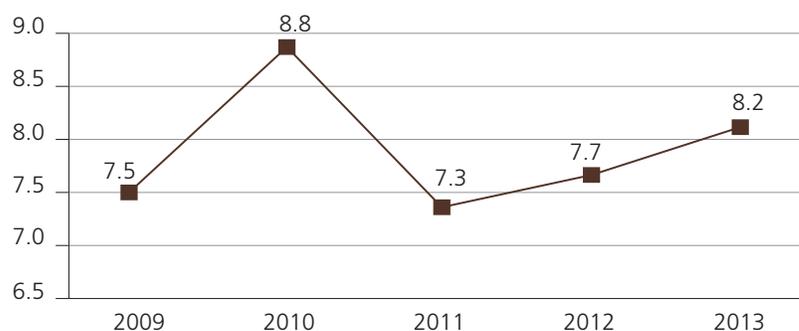
²² Véase n. 5.

Al respecto, es fundamental considerar que:

la investigación de los abusos de los derechos humanos es una actividad esencial [para asegurar el apoyo de los OPDH en el] cumplimiento de las normas internacionales y el mantenimiento de sistemas internos de rendición de cuentas y pueden también ayudar a velar por que la administración de justicia se ajuste a las normas de derechos humanos y proporcione recursos eficaces, especialmente para las minorías y los elementos más vulnerables de la sociedad.²³

Ante dicho panorama, es importante indicar que los servicios antes enunciados se derivan de aquellos casos en que se considera la existencia de elementos suficientes que podrían constituir una violación a los derechos humanos de las y los peticionarios que acuden a esta Comisión. Precisado lo anterior, durante 2013 esta Comisión proporcionó 15 071 servicios de protección y defensa. Esto equivale a 20.7% de los servicios de este tipo (72 871) proporcionados entre enero de 2009 y diciembre de 2013.

Gráfico 17 Porcentaje de servicios de protección y defensa respecto del total general de servicios proporcionados, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesí de 2009 a 2013.

Asimismo, una visión histórica del desarrollo de este tipo de servicios institucionales permite observar que durante 2013 se presentó un incremento en los servicios de protección y defensa respecto de años anteriores. Ello implica que la ciudadanía continúa acudiendo a este organismo de una manera constante y ascendente, lo que podría constituir una manifestación de confianza en la CDHDF para la resolución de lo que es considerado por las y los peticionarios como una violación a sus derechos humanos.

Sin perjuicio de lo anterior, otro factor que podría estar vinculado con el comportamiento de las cifras anteriores son las coyunturas sociales que se viven en el Distrito Federal cada año, en las que pueden generarse violaciones a derechos humanos que son denunciadas ante la CDHDF por las y los habitantes de la ciudad de México.

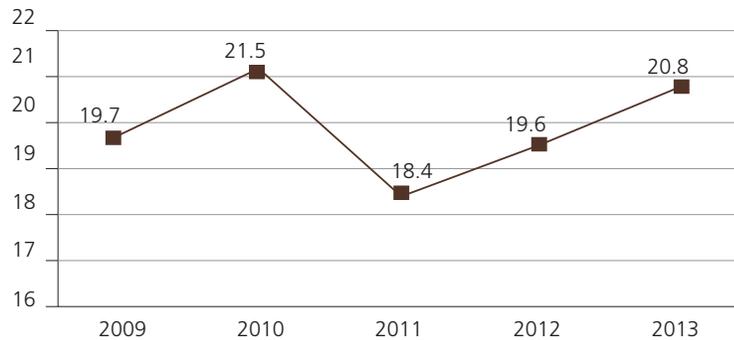
Quejas recibidas por la CDHDF

Ahora bien, dentro de los servicios de protección y defensa las quejas presentadas ante este organismo ocupan un papel muy relevante, pues constituyen el inicio de todo procedimiento de defensa impulsado por la Comisión. Así, en el periodo comprendido entre enero de 2009 y diciembre de 2013, la CDHDF ha

²³ ONU, *op. cit.*, p. 24.

recibido y tramitado 41 509 quejas, de las cuales 8 652 corresponden al ejercicio anual de 2013 y representan 20.8% del total de quejas recibidas en el periodo referido.

Gráfico 18 Porcentaje de quejas recibidas por la CDHDF, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Por otra parte, con la finalidad de brindar un panorama diferenciado de las labores desempeñadas por el Programa de Defensa de esta Comisión, vale la pena precisar la distribución de los expedientes de queja tramitados en las distintas visitadurías generales que integran este programa institucional. En tal sentido, como consta en el cuadro y gráfico siguientes, entre 2009 y 2013 la Segunda Visitaduría General ha sido la instancia con mayor número de expedientes de investigación a su cargo, al registrar 39% de las quejas tramitadas por presuntas violaciones a derechos humanos ante la CDHDF.

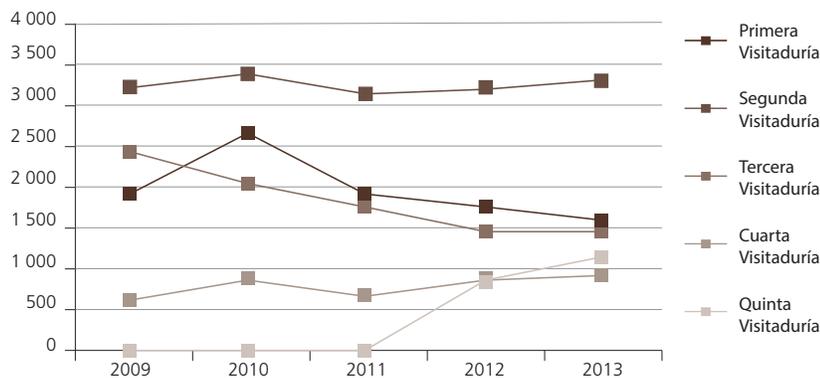
Cuadro 11 Distribución de quejas por visitaduría general, 2009-2013

Visitaduría general	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Primera Visitaduría	1 893	2 653	1 921	1 785	1 648	9 900
Segunda Visitaduría	3 188	3 391	3 128	3 160	3 310	16 177
Tercera Visitaduría	2 465	2 012	1 861	1 473	1 641	9 452
Cuarta Visitaduría	622	869	725	849	875	3 940
Quinta Visitaduría	0	0	0	862	1 178	2 040
Total	8 168	8 925	7 635	8 129	8 652	41 509

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Nota: La Quinta Visitaduría General fue creada en 2012.

Gráfico 19 Quejas recibidas por año y visitaduría general, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Nota: La Quinta Visitaduría General fue creada en 2012.

En el cuadro anterior se muestra que 1 648 del total de quejas recibidas durante 2013 (8 652) corresponden a la Primera Visitaduría General; 3 310 a la Segunda Visitaduría General; 1 641 a la Tercera Visitaduría General; 875 a la Cuarta Visitaduría General y 1 178 a la Quinta Visitaduría General. Estos datos se encuentran relacionados con la temática, población o derecho humano que atiende cada visitaduría general. Por otra parte, destaca que a pesar de su reciente creación la Quinta Visitaduría General ha tramitado un número significativo de quejas, lo que evidencia la gran necesidad de que exista un área especializada enfocada en la protección y defensa de los derechos laborales en la ciudad de México.

Por otra parte, para asegurar la conducta diligente de este organismo a través de sus servicios de protección y defensa es fundamental garantizar la debida integración, documentación e investigación de todas las quejas tramitadas. Sólo a través del cumplimiento de lo anterior resultará posible lograr el cumplimiento del objetivo de la CDHDF; por ello a través de su labor cotidiana, esta institución dedica esfuerzos significativos a la implementación de diversos mecanismos que garanticen una mejor investigación de las presuntas violaciones expuestas por las y los peticionarios.

La CDHDF está consciente de la gran complejidad que representa la realidad de la ciudad de México para los derechos humanos, pues ella a menudo se traduce en la ampliación de los escenarios de los que puede provenir una afectación a los derechos humanos. Como una forma de hacer frente a lo anterior, de manera adicional a las quejas tramitadas a petición de parte la CDHDF, en ejercicio de sus facultades, a lo largo del año inicia diversas investigaciones de oficio que derivan en expedientes de queja. Sobre ese supuesto, durante 2013 se iniciaron 177 investigaciones de oficio²⁴ por motivos como:

1. Denuncias que se presentaron ante los medios de comunicación.
2. Identificación de violaciones recurrentes a derechos humanos por la misma autoridad o servidor público.
3. Violaciones graves a derechos humanos.

Cuadro 12 Quejas registradas, comparativo 2012-2013

Quejas	Total	
	2012	2013
Quejas iniciadas a petición de parte*	7 981	8 475
Investigaciones iniciadas de oficio**	148	177
Total	8 129	8 652

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2012 a 2013.

* Las quejas iniciadas a petición de parte se refieren a las interpuestas por las y los peticionarios.

** Se refiere a la facultad de la CDHDF de iniciar quejas por su cuenta frente a posibles violaciones a derechos humanos de acuerdo con lo señalado en el artículo 17, fracción II, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, última reforma publicada el 14 de mayo de 2010.

Medidas precautorias

Por otra parte, con la finalidad de asegurar la prevención y protección inmediata ante probables violaciones a derechos humanos, en casos de gravedad y urgencia la CDHDF elabora medidas precautorias²⁵ dirigidas a las autoridades responsables de las conductas referidas por las y los peticionarios como

²⁴ Las facultades de las y los visitadores generales se encuentran establecida en el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículos 71, fracción VI; y 97.

²⁵ Estas medidas pueden dividirse en precautorias de conservación o restitutorias, según se establece en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículo 39.

presuntamente violatorias de derechos. En concreto, tales medidas se elaboran cuando están en peligro derechos como la vida, la libertad, la salud, la integridad personal (física o psicológica), la seguridad (personal o jurídica) y el patrimonio de las personas. Asimismo, este organismo emite dichas medidas cuando se hallan en riesgo personas que pertenecen a algún grupo en situación de vulnerabilidad, todo ello sin que se prejuzgue sobre el fondo de la cuestión.²⁶

La emisión de las medidas precautorias corresponde al área del Programa de Defensa que por cuestiones de la materia deba conocer del caso, o a la Dirección General de Quejas y Orientación (DGQYO) de esta Comisión, cuando por cuestión de horario y turno sea la encargada de ello. De esta forma la CDHDF reacciona inmediatamente al tener conocimiento de un hecho grave y urgente para evitar la consumación de un daño de difícil o imposible reparación, con independencia de la investigación que se haga posteriormente sobre el fondo del asunto a través de las áreas institucionales correspondientes.

En ese marco, dentro del total de servicios de protección y defensa otorgados en el periodo que se informa, 6217 constituyeron oficios de medidas precautorias, donde 40.1% se elaboró por la Segunda Visitaduría General, seguida de la DGQYO con 31.1%, y la Primera Visitaduría General con 11.2%. Las cifras anteriores engloban 82.5% del total de medidas precautorias tramitadas a lo largo de 2013.

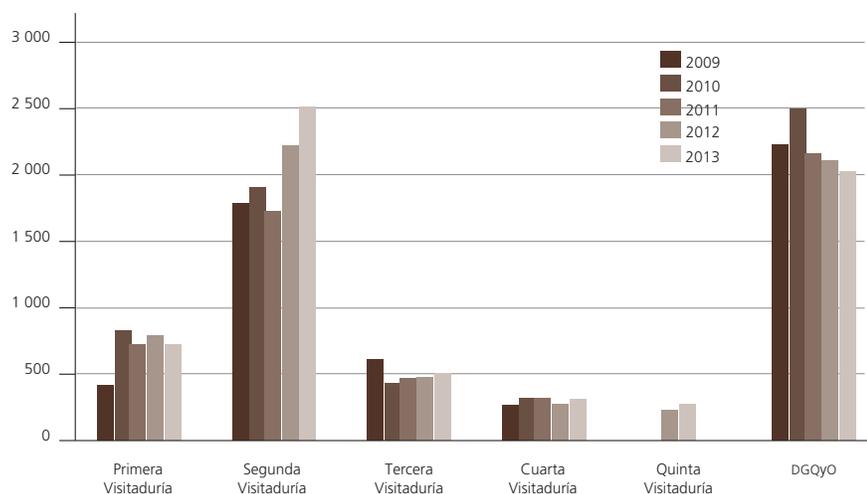
Cuadro 13 Medidas precautorias, 2009-2013

Área de adscripción	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Primera Visitaduría	422	805	694	740	697	3358
Segunda Visitaduría	1791	1919	1690	2190	2493	10083
Tercera Visitaduría	587	457	477	473	521	2515
Cuarta Visitaduría	254	354	351	309	322	1590
Quinta Visitaduría	-	-	-	187	248	435
Dirección General de Quejas y Orientación	2175	2387	2065	1993	1936	10556
Total	5229	5922	5277	5892	6217	28537

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Nota: La Quinta Visitaduría General fue creada en 2012.

Gráfico 20 Medidas precautorias, 2009-2013



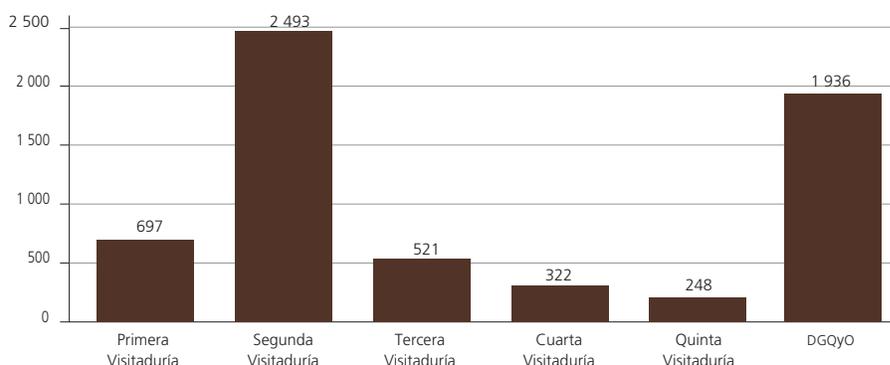
Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2009 a 2013.

Nota: La Quinta Visitaduría General fue creada en 2012.

²⁶ CDHDF, *Modelo de admisibilidad y orientación*, op. cit., p. 24.

El posicionamiento de las cifras anteriores puede ser comprendido con mayor facilidad si se considera que la Segunda Visitaduría General tiene la responsabilidad de investigar las presuntas violaciones a derechos humanos cometidas en el ámbito del sistema penitenciario del Distrito Federal, pues la población que viven en reclusión refiere ante este organismo de manera frecuente presuntas violaciones de gravedad que deben atenderse con urgencia. Esto a su vez es un elemento más para enfatizar la existencia de una enorme vulnerabilidad en que se encuentra la población privada de la libertad y la recurrente celeridad que requiere la adopción de medidas para asegurar la protección a sus derechos.

Gráfico 21 Medidas precautorias emitidas por área, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Como se ha referido de manera previa, para esta Comisión la colaboración con otras autoridades del Distrito Federal resulta esencial con el fin de preservar los derechos de las personas que habitan y transitan en la ciudad de México. En ese entendido, es importante señalar a las principales autoridades a quienes se solicitó la adopción de medidas precautorias durante 2013.

Así, destaca que la mayor parte de dichas medidas fueron dirigidas a la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal (SGDF) (48%),²⁷ a la Secretaría de Salud (Sedesa) (19%) y a la PGJDF (11%). Sin embargo, la CDHDF desea destacar el incremento de este tipo de medidas en relación con la Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal (SMADF), con 131 medidas precautorias tramitadas durante 2013.

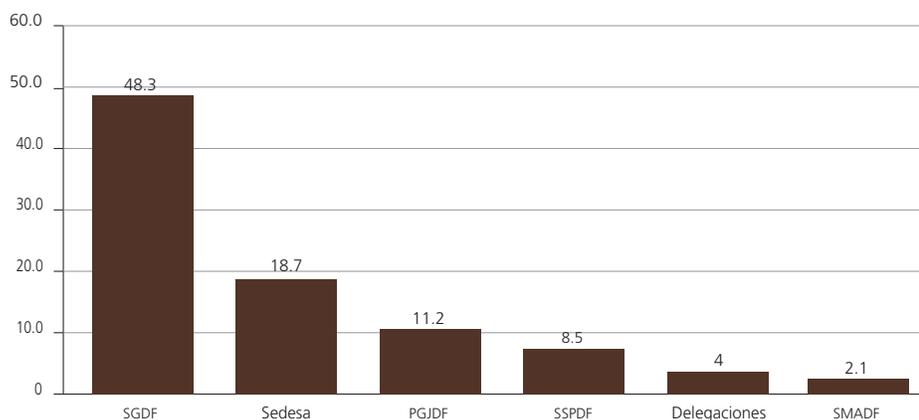
Cuadro 14 Principales autoridades a quienes se dirigieron medidas precautorias, 2013

Autoridades	Medidas precautorias
SGDF	3 003
Sedesa	1 161
PGJDF	695
SSPDF	528
Delegaciones	246
SMADF	131
Otras	453
Total	6 217

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

²⁷ Este dato tiene relación con una mayor emisión de medidas precautorias por parte de la Segunda Visitaduría General, pues la Subsecretaría de Sistema Penitenciario se adscribe a esta Secretaría.

Gráfico 22 Porcentaje de las principales autoridades a quienes se dirigieron medidas precautorias, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en el respaldo del Siigesi de 2013.

Por último, este organismo desea enfatizar que los servicios de protección y defensa que brinda año con año constituyen un elemento fundamental para fortalecer la materialización de los derechos humanos en el Distrito Federal a través del análisis de presuntas violaciones a tales derechos. La importancia enunciada se desprende de que los OPDH como la Comisión “ofrecen una vía más rápida, más barata y más accesible para estudiar las violaciones de los derechos humanos”²⁸

Lo anterior impone a la CDHDF el deber de asegurar que todas sus conductas sean asumidas con seriedad y responsabilidad, pues “las instituciones [protectoras de derechos humanos] están obligadas a ser rigurosas en sus propias actividades de determinación y análisis de los hechos cuando formulen una Recomendación u opinión o elaboren un informe [ya que e]n última instancia, su credibilidad se va a valorar por la calidad y el interés [impreso en todos sus servicios]”²⁹

Transparencia y rendición de cuentas

La CDHDF es un organismo comprometido ampliamente con la construcción de una sociedad basada en una cultura de transparencia, por lo que todo su actuar está configurado con la finalidad de lograr el mayor apego a los estándares nacionales e internacionales en esta materia, la protección de datos personales y la rendición de cuentas. Para el logro de dicho fin, esta Comisión cuenta con una OIP que es la unidad administrativa encargada de recibir y gestionar las solicitudes de información y datos personales que ingresan en la CDHDF.

De igual forma, esta oficina es responsable de asegurar el cumplimiento de la normatividad en los ámbitos de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales; así como de coordinar la capacitación e introyección de la cultura de la transparencia en todo el personal de la CDHDF. Por otra parte, la OIP se encarga de coadyuvar en el desarrollo de las funciones del Comité de Transparencia incorporado por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal para la construcción de una cultura en este sentido a nivel local.

²⁸ ONU, *op. cit.*, p. 51.

²⁹ *Ibidem*, p. 44.

Sobre dicho escenario, debe destacarse que durante 2013 el compromiso de la CDHDF en esta materia se reflejó en su ubicación por arriba del promedio de evaluación de otras instituciones del Distrito Federal en este rubro, así como en el incremento constante y sistemático de la calidad en el servicio.

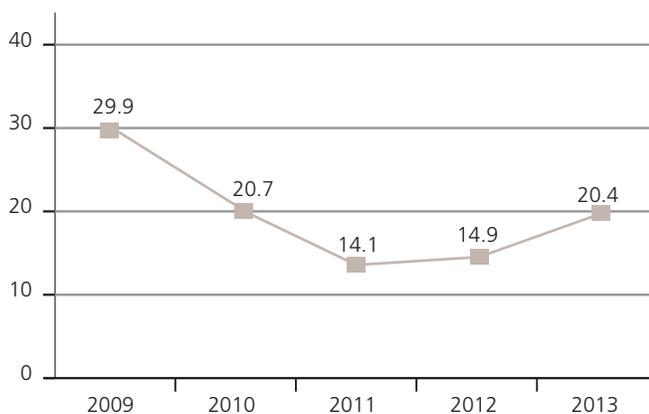
Ahora bien, durante el periodo que se informa esta Comisión recibió 1 052 solicitudes de acceso a la información pública y protección de datos personales. Dentro de dicho universo, 68 solicitudes correspondieron a temas vinculados con la protección de datos personales que representan 5.9% del total, mientras que se registraron 984 solicitudes de acceso a la información pública que representan 94.1% del total de solicitudes recibidas durante el periodo anual que se informa.

Cuadro 15 Servicios de la Oficina de Información Pública, 2009-2013

Periodo	Total solicitudes de información pública	Porcentaje
2009	1 538	29.9
2010	1 066	20.7
2011	725	14.1
2012	770	14.9
2013	1 052	20.4
Total	5 151	100

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2009 a 2013 proporcionada por la Oficina de Información Pública.

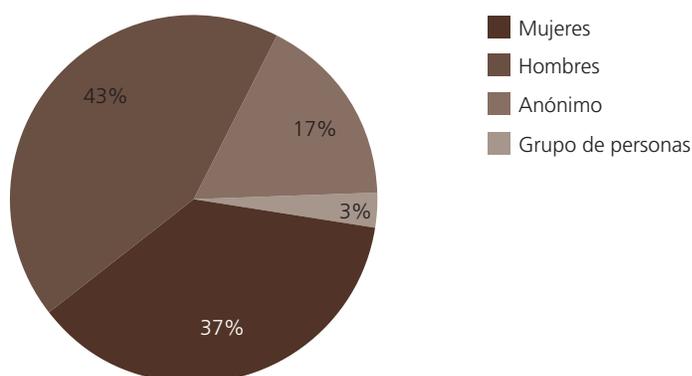
Gráfico 23 Porcentaje de solicitudes de información atendidas por la Oficina de Información Pública, 2009-2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2009 a 2013 proporcionada por la Oficina de Información Pública.

De igual manera, como se visibiliza en el gráfico siguiente, de las solicitudes recibidas durante 2013 es posible apreciar que 456 fueron ingresadas por hombres (43%), 388 por mujeres (37%), 182 fueron presentadas de manera anónima (17%) y 26 correspondieron a grupos de la sociedad civil organizada (tres por ciento).

Gráfico 24 Solicitudes de acceso a la información pública y protección de datos personales, 2013

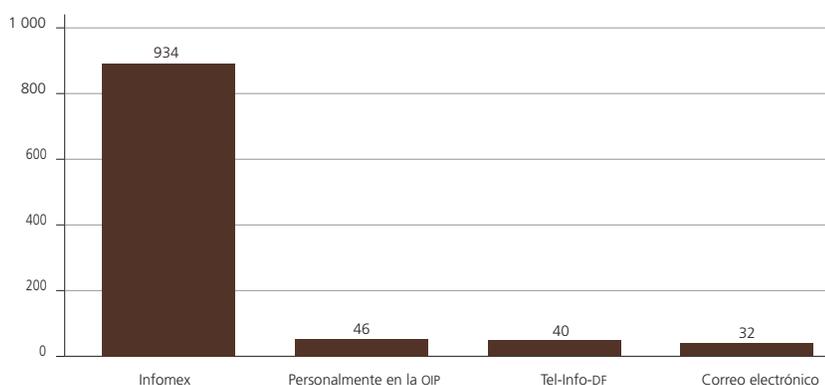


Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2009 a 2013 proporcionada por la Oficina de Información Pública.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Adicionalmente, debe informarse que la vía predominante para la presentación de las solicitudes de acceso a la información pública y protección de datos personales es el sistema electrónico Infomex. La CDHDF recibió 934 solicitudes por esta vía (88.8%); 46 fueron presentadas personalmente en las instalaciones de esta Comisión (4.4%); 40 a través del Tel-Info-DF –mecanismo impulsado por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal (Info-DF)– (3.8%); y 32 se recibieron por medio de correo electrónico (3%), tal como se indica en el gráfico siguiente.

Gráfico 25 Vías de entrada de solicitudes de información pública, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2009 a 2013 proporcionada por la Oficina de Información Pública.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Asimismo, de un análisis sustantivo de las solicitudes de acceso a la información presentadas ante este organismo durante 2013, se desprende que aproximadamente 50% de ellas se refiere a las funciones sustantivas de la CDHDF. Es decir, dichas solicitudes se enfocan en las labores de protección, defensa, vigilancia, promoción, estudio, educación y difusión de los derechos humanos, lo que demuestra el interés de la ciudadanía sobre el papel que juega esta institución en dichos rubros.

Por otra parte, un gran número de las solicitudes referidas se vinculó con quejas ingresadas a la CDHDF y recomendaciones emitidas por ella con motivo de violaciones a derechos humanos; así como con los programas institucionales implementados para atender diversas problemáticas relacionadas con los derechos humanos en la ciudad de México.

Los datos contenidos en los párrafos anteriores pueden interpretarse como un síntoma de la existencia de una mayor concientización sobre los derechos humanos en el Distrito Federal, lo que impacta de manera positiva en la construcción social de los derechos de la mano de la labor de este organismo.

Por otra parte, destaca que algunas personas realizaron su primer acercamiento a la CDHDF a través de solicitudes de información. En otras palabras, la OIP constituyó una puerta de acceso inicial a los demás servicios que brinda la Comisión, pues aproximadamente 10% de las solicitudes recibidas implicó que en su respuesta se brindara orientación a las personas sobre los medios con que cuentan para la exigencia del respeto a sus derechos humanos.

Otro factor que se debe destacar respecto de la relación entre la transparencia y la labor de la CDHDF es que en los últimos años la complejidad de las solicitudes y el número de preguntas que las integran se han incrementado. Actualmente, el promedio de preguntas por solicitud es de 1.4%, que van desde una hasta 20 preguntas por solicitud; lo que puede significar una ciudadanía con mayor interés y conocimiento al momento de solicitar información ante la Comisión.

Por otra parte, dentro de esta institución se realizaron procesos de capacitación en materia de transparencia y acceso a la información, protección de datos personales y ética pública dirigidos a los servidores públicos de nuevo ingreso con la finalidad de obtener la recertificación de personal para asegurar la totalidad del personal que labora en este organismo se encuentre capacitado en dichas materias.

De igual forma puede subrayarse que durante 2013 se obtuvo el Reconocimiento del Círculo de Excelencia de la Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (Retaip), al haber obtenido la calificación de 100 dentro de las instituciones que conforman dicha red cuyo propósito fundamental es crear sinergias al interior de la administración pública local para contribuir al fortalecimiento de un gobierno abierto y transparente y a la consolidación del ejercicio del derecho a la información por parte de la población.

Por último, es importante mencionar que para la CDHDF la participación de la ciudadanía a través de las solicitudes de acceso a la información constituye un medio para asegurar el fortalecimiento institucional impulsado desde fuera de este organismo, lo que a su vez robustece la relación fundamental que debe existir entre una cultura de transparencia y rendición de cuentas y una cultura basada en una perspectiva de derechos humanos.

El acompañamiento médico y psicosocial a víctimas y personas peticionarias

Servicios médicos y psicológicos

La CDHDF está consciente de la importancia de asegurar que las investigaciones sobre presuntas violaciones a los derechos humanos de las personas que acuden ante ella vayan de la mano de un acompañamiento médico en los casos en que resulte necesario. De esta forma, a través de las áreas establecidas para ello brinda servicios periciales con imparcialidad y enfocados a descubrir, construir y aportar pruebas técnicas o científicas en las investigaciones de casos de presuntas violaciones que ameritan la provisión de dichos servicios. Ello es relevante, pues tales elementos periciales suelen ser *datos duros* que, de utilizarse, en la mayoría de las ocasiones sustentan sólidamente los resultados de las investigaciones.

De manera concreta, los servicios médicos y psicológicos brindados por este organismo consisten en:

1. Examinar médica y psicológicamente a personas que presuntamente fueron víctimas de tortura y/o trato, cruel inhumano o degradante, y documentar los casos de acuerdo con criterios médicos y psicológicos internacionales establecidos en el Protocolo de Estambul y en otros documentos técnicos vinculados al tema.
2. Certificar, en su caso, para documentar la existencia o ausencia de la integridad física y mental de las personas agraviadas cuando refieran que fueron golpeadas o maltratadas físicamente por servidores públicos del Distrito Federal.
3. Elaborar dictámenes médicos a través del estudio del expediente de la Comisión (que invariablemente incluye el expediente clínico) sobre planteamientos de carácter médico que interesen al personal encargado de la investigación.
4. Asesorar al personal institucional que atiende los expedientes de personas a las que presuntamente se les viola o se les violó el derecho a la salud, a efecto de aclarar los hechos desde la perspectiva médica para que, en su caso, soliciten *a)* las medidas precautorias pertinentes; *b)* la información médica específica para continuar con la investigación del asunto, o *c)* reorienten sus hipótesis de investigación para la adecuada construcción de un caso de violaciones a derechos humanos, entre otros.
5. Apoyar mediante sugerencias, opiniones u observaciones de tipo médico sobre propuestas de recomendaciones o conciliaciones cuando ello sea requerido por otras áreas de la Comisión.
6. Apoyar en la realización de visitas de inspección a diversos centros en los que sea necesario contar con una opinión médica especializada.
7. Brindar atención médica a las y los peticionarios y agraviados que acuden a esta Comisión y al personal que en ella labora, quienes por alguna circunstancia vean afectada o agravada su salud física y que por lo mismo requieren alguna consulta externa o atención de urgencia.
8. Apoyar con dictaminaciones a las comisiones de derechos humanos o a otras instituciones cuando así lo soliciten, una vez que éstas sean autorizadas internamente.

Ahora bien, es importante informar que todos los dictámenes médico-psicológicos que se elaboran dentro de la CDHDF, cumplen a cabalidad con los criterios internacionales que para tal efecto se han establecido en diversos instrumentos avalados tanto por el sistema universal de los derechos humanos como por las asociaciones profesionales internacionales. El apego a tales estándares se busca hacer frente a la responsabilidad de este organismo de atender seriamente cualquier posible violación a los derechos humanos que le sea informada.

Como se muestra en el siguiente cuadro, durante 2013 se elaboraron 650 dictámenes o informes de los cuales 205 fueron de tipo psicológico (31.4%) y 157 de tipo médico (24.2%). Ambos tipos se realizaron bajo los lineamientos establecidos en el Protocolo de Estambul: 158 fueron sobre mecánica y/o certificación de lesiones (24.3%) mientras que 81 fueron opiniones médicas sobre casos de presuntas violaciones al derecho a la salud o la vida (12.5 por ciento).

Cuadro 16 Dictaminaciones médicas y psicológicas, 2013

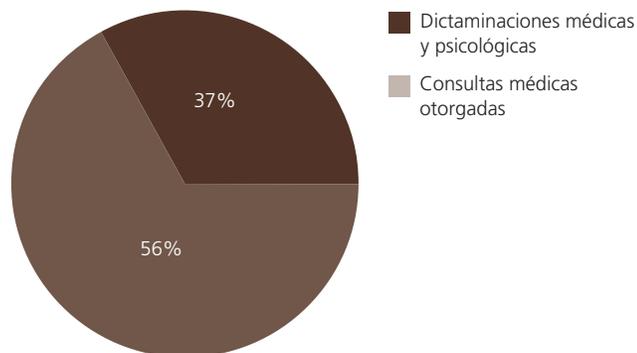
Tipo de dictaminación	Total
Dictamen médico conforme al Protocolo de Estambul	157
Dictamen psicológico conforme al Protocolo de Estambul	205
Dictámenes sobre posible responsabilidad médica	81
Certificación y/o mecánica de lesiones	158
Valoración psicológica	12
Valoración médica	27
Ampliación de dictamen	6
Visitas de inspección	3
Revisión de expediente y orientación	1
Total	650

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2013 proporcionada por la Coordinación de Servicios Médicos y Psicológicos.

Por otra parte, las áreas de la Comisión que solicitaron dictámenes e informes de carácter médico y/o psicológico se distribuyeron de la siguiente forma: Primera Visitaduría General con 234; Segunda Visitaduría General con 61; Tercera Visitaduría General con 53; Cuarta Visitaduría General con 271; Quinta Visitaduría con dos; Dirección General de Quejas y Orientación con 18; Dirección Ejecutiva de Seguimiento con dos casos; e instituciones externas y OSC con nueve casos.

Asimismo, a lo largo de 2013 esta Comisión brindó 1 305 consultas médicas o atenciones de urgencia a las y los peticionarios y agraviados que acudieron ante este organismo, así como personal que en ella labora y que por alguna circunstancia vio afectada o agravada su salud física, por lo que requirió el servicio mencionado. De esa forma, puede indicarse que durante 2013, del total de los servicios médicos y psicológicos proporcionados por la CDHDF, las consultas médicas abarcaron 67% y las dictaminaciones médicas y psicológicas fueron 33% restante.

Gráfico 26 Servicios médicos y psicológicos, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2013 proporcionada por la Coordinación de Servicios Médicos y Psicológicos.

Atención psicosocial

La atención psicosocial es otra de las formas por medio de las que esta Comisión busca dar un servicio integral a todas las personas que acuden a ella, pues la implementación de dicho mecanismo está enfocada a “[t]ratar de ayudar a entender los comportamientos, emociones y pensamientos de las personas y los grupos, sin aislarlos del contexto social en el que ocurren”.³⁰

En ese entendido, la CDHDF brinda sus servicios de atención psicosocial mediante la acción especializada de un equipo interdisciplinario con fundamento en sus líneas de trabajo de la perspectiva psicosocial³¹ y de derechos humanos, así como a través del establecimiento de las rutas de atención integral y el diseño de estrategias de intervención psicosocial para la población en situación de vulnerabilidad y víctimas directas e indirectas de graves violaciones a derechos humanos que inicien algún proceso en la Comisión.

Durante 2013, las actividades de apoyo psicosocial impulsadas por la CDHDF cimentadas en el enfoque antes descrito fueron las siguientes:

Cuadro 17 Actividades de atención psicosocial, 2013

Actividades	Total
Canalizaciones de personas peticionarias que requieren del seguimiento de una atención especializada de otros organismos, tanto públicos como privados	76
Brindar contención a las y los peticionarios que así lo requieran y que hayan sido canalizados por alguna de las áreas del Programa de Defensa	138
Visitas domiciliarias, salidas a diligencias e informes	151
Reuniones de interlocución y fortalecimiento con organismos públicos y privados para la actualización del directorio de la Dirección de Atención Psicosocial	30
Realización de entrevistas clínicas semiestructuradas para la investigación de impactos psicosociales por violaciones graves a derechos humanos	224
Elaboración de opiniones psicológicas, valoraciones de impactos psicosociales	45
Total	664

Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2013 proporcionada por la Coordinación de Servicios Médicos y Psicológicos.

Estas actividades institucionales en todo momento estuvieron enfocadas a dirigir y coordinar las acciones integrales necesarias para asegurar que se proporcione a los y las peticionarias atención especializada en el marco de la promoción, prevención, protección y defensa de los derechos humanos.

Las actividades en materia de apoyo psicosocial de este organismo tienen una multiplicidad de manifestaciones, no obstante implican por lo menos lo siguiente:

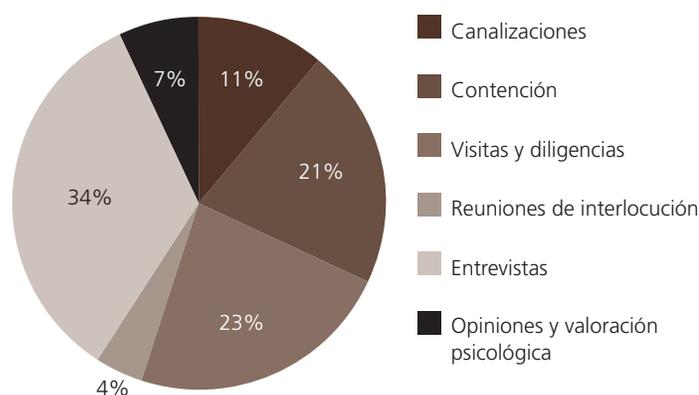
³⁰ Carlos Martín Beristain, *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, 3ª ed., México, Serapaz/Fundar/CDHDF/Hegoa, 2011, p. 11.

³¹ *Idem*. La perspectiva psicosocial de la experiencia de las personas o colectivos afectados por violaciones a derechos humanos “trata de ayudar a entender los comportamientos, emociones, y pensamientos de las personas y los grupos, sin aislarlos del contexto social y cultural en el que ocurren [...] Así mismo (*sic*), esta comprensión nos puede ayudar no sólo a relacionarnos adecuadamente con las víctimas sino también a profundizar el tratamiento legal de los temas”.

- Orientar y brindar la contención en los casos que se requiera, determinando o diseñando estrategias de intervención en aquellos en que las personas se encuentran viviendo una situación de crisis emocional, problema de salud mental u otra condición que las coloque en una situación de vulnerabilidad.
- Emitir opiniones psicológicas y valoraciones psicosociales requeridas con base en los estándares nacionales e internacionales de protección a los derechos humanos e instrumentos técnicos en la materia.
- Proponer las estrategias de intervención y rutas de atención integrar para personas que forman parte de grupos en situación de vulnerabilidad, así como el acompañamiento psicosocial que se requiera para personas que han sido víctimas de graves violaciones a derechos humanos.
- Realizar visitas sociales en los casos que lo requieran como parte de su ruta de atención y seguimiento.
- Establecer vínculos de colaboración con organismos públicos y privados a efectos de fortalecer el trabajo interinstitucional de este organismo.

Es oportuno indicar que como se observa en el siguiente gráfico, el tipo de servicio de atención psicosocial que obtuvo mayor presencia porcentual durante 2013 fue la realización de entrevistas con 34%, seguido de las visitas y diligencias con 23% y del servicio de contención, que alcanzó 21% de dicho universo.

Gráfico 27 Tipo de servicio realizado en materia de atención psicosocial, 2013

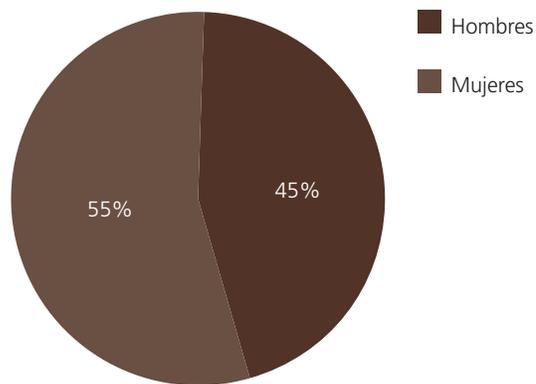


Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2013 proporcionada por la Coordinación de Servicios Médicos y Psicológicos.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Por otra parte, como se observa en los siguientes gráficos, del total de las personas a las que la Comisión brindó servicios de atención psicosocial 55% fueron hombres mientras que 45% fueron mujeres. Asimismo, destaca que el rango etario con mayor presencia dentro del total de este tipo de servicios institucionales va de los 16 a los 25 años (32%), seguido del comprendido entre los 36 y 45 años (19.5 por ciento).

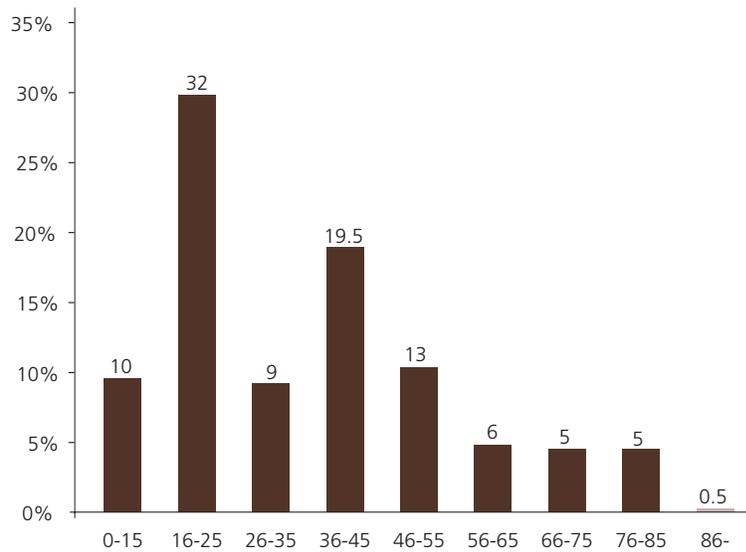
Gráfico 28 Sexo de las personas a las que se brindó atención psicosocial, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2013 proporcionada por la Coordinación de Servicios Médicos y Psicológicos.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.

Gráfico 29 Edad de las personas a las que se brindó atención psicosocial, 2013



Fuente: Elaborado por el CIADH con base en información de 2013 proporcionada por la Coordinación de Servicios Médicos y Psicológicos.

Nota: Los datos expresados han sido redondeados.