



RECOMENDACIÓN No. 04/2024

EXPEDIENTE NÚMERO: CDHEC/284/2020

DERECHOS VULNERADOS:

Derecho a la seguridad jurídica en su principio de legalidad

Derecho de petición

Derecho al acceso a la justicia

Colima, Colima, 01 de noviembre de 2024

DR. AR1

**COMISIONADO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE COLIMA
P R E S E N T E**

Q1

QUEJOSO.-

Síntesis: *En fecha 20 de marzo de 2020, el ciudadano acudió a la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima, para presentar un escrito de queja en contra de un doctor, por presunta negligencia médica, sin embargo, el personal que lo atendió no quiso recibirle por falta de pruebas, después, en data 15 de abril de 2020, volvió a presentarse con la queja y la documentación, pero tampoco, le recibieron su escrito, posteriormente el día 04 de mayo de 2020, se presentó pero le dijeron que por el momento no estaban recibiendo quejas hasta nuevo aviso; hechos por los cuales, consideró que dicha autoridad le ocasionó una violación a sus derechos humanos.*

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima, en uso de las facultades que le confiere el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el diverso 13, apartado A, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima; los numerales 1, 2, 3, 19, fracciones I y III, artículo 23, fracciones I, VII, VIII, 39, 45 y 46, de la Ley Orgánica de esta Comisión; así como los arábigos 56, fracción VI, 57, 58, 64, 65 y demás aplicables, del Reglamento Interno de este Organismo; tiene competencia para analizar los documentos que obran en el expediente número **CDHEC/284/2020**, iniciado con motivo de la queja presentada por el ciudadano **Q1**, para resolver en definitiva considerando los siguientes:

I. ANTECEDENTES

1.- En fecha 26 (veintiséis) de agosto de 2020 (dos mil veinte), esta Comisión Protectora de los Derechos Humanos admitió la queja presentada por Q1, en contra de personal adscrito a la COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE COLIMA, por presuntas violaciones a los Derechos Humanos.

"2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA"

2.- Una vez admitida la queja, se corrió traslado a la autoridad, a fin de que rindiera un informe en relación a la queja, recibándose respuesta en data 07 (siete) de septiembre de 2020 (dos mil veinte), rendida por el DR. AR1, Comisionado Estatal de la COESCAMED, acompañando de los documentos que estimaron justificativos de sus actos.

3.- Con fecha 04 (cuatro) de noviembre de 2020 (dos mil veinte), el personal de este Organismo Protector de los Derechos Humanos puso a la vista del quejoso Q1, el informe rendido por la autoridad señalada como presunta responsable, además de otorgarse el plazo legal para ofrecer pruebas y/o manifestar sus argumentos.

II. EVIDENCIAS

1.- Queja presentada mediante comparecencia del ciudadano Q1, recibida en fecha 26 (veintiséis) de agosto del 2020 (dos mil veinte), mediante la cual señalo los siguientes hechos: *“Quien suscribe Q1, manifiesto bajo protesta de decir verdad que el día 20 de Marzo de 2020, acudí en compañía de mi familia a la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima a presentar formalmente mi queja en contra del Dr. ****, quien presta sus servicios en la Clínica **** ubicada en **** centro Colima Colima, mi queja con motivo de haber sufrido Negligencia médica ocasionada por el Doctor *****, debido dos operaciones de fémur que fueron un rotundo fracaso tas cuales en vez de mejorar mi salud la empeoraron de manera significativa, tanto que tengo más de un año postrado en la cama sin poder caminar y valerme por mi mismo por lo que necesito de mi familia en todo momento para poder moverme. 2.- Al momento de recibirnos y solicitarnos los datos de la queja, la persona que nos atendió, menciono que no nos podía recibir el escrito, debido a que faltaban las facturas de los gastos de las operaciones realizadas en la Clínica **** así como la tercera realizada en el Hospital ***** de Ciudad Guzmán, además de los expedientes médicos de ambos hospitales, aun con todo esto y rechazando la validez de las pruebas ofrecidas como lo son RECIBOS ORIGINALES expedidos por la Clínica ***** de las costosas operaciones y ante la constante negativa a recibir mi queja, procedimos a retirarnos ese día para volver con los requisitos que se me pedían para poder recibir mi queja, esto después de haber gastado el traslado y viáticos sin contar las molestias y el dolor de mi cuerpo para poder moverme. 3.- El día 15 de abril de 2020 acudimos nuevamente a la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima para presentar mi queja, ya con los documentos requeridos, así como las solicitudes de expedientes, facturas y la respectiva denuncia ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público por la negación de la clínica ***** de entregar tanto el expediente clínico como las facturas (misma que anexo como prueba). A pesar de haber hecho y cumplido con los requisitos nuevamente se negaron a recibirme mi queja, alegando que faltaban documentos, nuevamente gaste mi tiempo dinero y sobre todo poner en riesgo mi crítica salud y ni aun así me aceptaron mi escrito. 4.- El día 4 de mayo de 2020 acudí en compañía de mis familiares por tercera ocasión a presentar mi queja, debido a que los términos para hacer valer mi acción estaban transcurriendo y cada día que pasaba el tiempo se me está terminado, esta vez la excusa fue que: "por el momento no estamos recibiendo quejas hasta nuevo aviso". Debido a esta situación considero que se están violando mis*

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”



derechos como persona a ser escuchado y que se me haga justicia, siendo esta institución quien no me permite defenderme y me viola de manera tajante mis derechos humanos, estando de por medio mi salud, patrimonio y sobretodo mis derechos como ser humano. Desde el día 4 de mayo de año en curso y hasta la fecha de hoy he estado insistentemente llamando por teléfono a la COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO DE COLIMA para que me informen cuando es el día que pueden recibir mi queja y así no hacer un cuarto viaje, debido a que estoy en cama y es muy difícil moverme para hacer el viaje de ciudad Guzmán hasta colima, pero cuando llamo me preguntan qué de que se trata mi queja y al mencionarle el motivo y los datos, me dicen que siguen sin poder recibir mi escrito de queja; esto me resulta muy perjudicial ya que lo he perdido todo tanto económicamente, mi patrimonio y lo más importante mi salud. QUIERO HACER ACLARACION DE QUE EN LA PRIMERA ENTREVISTA ME SOLICITARON TODOS LOS DATOS DE CONTRA QUIEN QUERIA PRESENTAR MI QUEJA, NOMBRE, DOMICILIO, PROBLEMÁTICA, PERO SIN RECIBIRME LA QUEJA, SE ME HACE MUY SOSPECHOSO QUE DESPUES QUE SIGO ACUDIENDO CON EL SOLO HECHO DE MENCIONARLES CONTRA QUIEN VA EMPIEZAN A PONER TRABAS Y EVADIR, QUE NO SE PUEDE PRESENTARA ADEMAS DE PEDIR MAS REQUISITOS DE LOS QUE ME HAN ESTADO PIDIENDO AUN TENIENDO TODOS LOS ELEMNTOS PARA QUE ME LA PUEDAN RECIBIR, VILONADO MIS DERECHOS FUNDAMENTALES, YA QUE EN ESTOS MOENTOS OSY UNA PERSONA QUE NO SE PUEDE VALER POR SI MISMA, VIOLANDO NO SOLO MIS DERECHOS SI NO TAMBNIEN A LOS DE MI ESPOSA Y MIS HIJOS YA QUE NO PUEDO PROPORCIONARLES ALIMENTACION Y MUCHO MENOS EDUCACION. Al no contar con recursos económicos he recibido la ayuda del Lic. ***** y los Estudiantes en Derecho: ***** y ***** Además para que sean mis asesores jurídicos y representantes ya que o no puedo moverme, porque me encuentro postrado en cama. Cuando llamo de otro número, fingiendo que soy otra persona, me dicen que si me pueden recibir mi queja, precisamente es donde se ve la desigualdad ante la ley, por un motivo que no logro entender y quisiera pedirles su ayuda como Comisión y defensores de los derechos humanos. Mi situación en muy crítica, mi vida se ha vuelto demasiado difícil y es la misma autoridad quien me niega la justica de hacer valer mis derechos humanos. Aceptamos ser Asesores o Representantes de Q1.”

2.- Oficio número ****, firmado por el C. Comisionado Estatal de Arbitraje Médico, recibido en fecha 07 (siete) de septiembre de 2020 (dos mil veinte), mediante el cual da contestación al informe que le fue solicitado por esta Comisión de Derechos Humanos, mismo que dicta: “En respuesta al oficio VI.A./891/2020 de fecha 26 de agosto de 2020, y recibido en las oficinas de esta Comisión el día 31 de agosto del actual, de conformidad con lo pedido, se rinde informe de los hechos constitutivos de la queja. En el puntos 1 y 2 de la queja. El C. Q1, refiere haber acudido a las oficinas de esta Comisión, a presentar formalmente su queja en contra del Prestador de Servicios Médicos Dr. *****. Al respecto le comento, que la primera atención que se proporcionó, fue de forma telefónica el 4 de marzo de 2020 (se anexa copia certificada de la orientación numero 04/2020), por conducto de uno de los que hoy se presentan como estudiantes en derecho el C. *****, acreditados así en el documento de queja presentado ante las oficinas de la CDHEC. Del referido documento, transcribo lo siguiente: “se informó al promovente que la comisión es competente para conocer y recibir la inconformidad del usuario, se le informaron los alcances que tiene la comisión,

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

así como la documentación que se requiere para la presentación de una queja, se le oriento de la documentación que deberán aportar para la presentación de la queja, así mismo se le refirió de la conveniencia de esperar a que el usuario será dado de alta para contar con diagnóstico definitivo del usuario y descartar comunicaciones y/o secuelas derivadas de las dos cirugías que el realizo el Doctor ****. Se le dijo de la caducidad de la instancia para la presentación de la queja. El promovente dijo que hablaría con el usuario para darle información para que decida si espera a su alta o si decide presentar ya la queja, quedando conforme con la orientación proporcionada.” La segunda ocasión que se tuvo contacto, NO CON EL QUEJOSO sino con quienes refieren ser sus abogados, los CC. ****, **** y **** (se agrega copia certificada de registro de asistentes), asistieron a esta Comisión a presentar queja a nombre del C. Q1, siendo atendidos por la C. ****. De forma conjunta el Lic. **** y la Licda. ****, analizaron el documento que se pretendía entregar y la documentación anexa al DOCUMENTO DE QUEJA, misma que a la revisión se le informo que estaba incompleta, el abogado refirió que los presentaría durante el periodo de desahogo de pruebas, por lo que la C**** comentó al abogado que, esta Comisión no es una instancia judicial, por lo tanto no actúa de la misma forma que un tribunal, por lo que conminó al abogado a leer el Marco Jurídico y Normativo de la Comisión, pues en el artículo 15 fracciones I a VII del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima refiere: “Artículo 15.- La Comisión atenderá las inconformidades relaciones con la prestación de servicios médicos por negativa del servicio o presunta mala práctica, de conformidad a lo relacionado en los Artículos 35 al 62 de la Ley. “Las quejas que se presenten ante la COESCAMED deberán contener: I.- (...) IV. Pretensiones que deduzcan del prestador del servicio. Cuando la presentación sean reembolso de gastos, estos deberán comprobarse fehacientemente. V. Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación, sea en razón de parestesco o por otra causa; y VI. Firma o huella digital del quejoso. VII. Los elementos anteriores se tendrán como necesarios para la admisión de la queja. VIII.- A la queja se agregará copia simple, legible, de los documentos en que soporte los hechos manifestados y de su identificación. Cuando se presenten originales, la Comisión agregara al expediente copias confrontadas de los mismos devolviendo los originales a los interesados.”, por lo que, de conformidad con lo señalado supralíneas, se le hizo la atenta invitación a presentar la documentación requerida para estar en posibilidad de recibir la queja. El Lic. ****, pidió a la C. ****, que le recibiera el escrito tal y como lo presentaba en esos momentos, a lo que le respondió de que recibiera la queja como se la estaba solicitando, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima, el cual señala: “ARTÍCULO 46.- Si la queja fuere incompleta, imprecisa, oscura o ambigua, la Comisión requerirá por escrito al interesado para que aclare o complete en un plazo no mayor de diez días, contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación, apercibiendolo que de no hacerlo, se concluirá el expediente por falta de interés, atendida la aclaración solicitada, la Comisión tendrá por admitida la queja y procederá a la notificación correspondiente. Si el quejoso no desahogara la aclaración en los términos del párrafo anterior se tendrá por concluido el asunto y debiéndose archivar el mismo.”, por lo que nuevamente se le preguntó si tenían en su poder la documentación completa señalada en el artículo 15 del Reglamento Interno, esto con la finalidad de que

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

no de no entregar la documentación dentro de los 10 días que señala el artículo 46 de la Ley, el caso tendría que darse por concluido, lo que perjudicaría al usuario del servicio médico. En lo que al punto dos toca, se le refiere que NO se le pide al paciente que consiga la copia de su expediente clínico, a menos, que como sucedió con el C. Q1, que recibió atención en su calidad de origen, por lo que, al estar el nosocomio que resolvió su problema en un Estado fuera de la Jurisdicción de la COESCAMED, es que se les refirió de la conveniencia de que lo solicitara el C. Q1, más no se les refiere que sea una obligación, recalcando que es un documento indispensable para proceder con el análisis de la queja para la dictaminación de procedencia o improcedencia. Lo mismo se refiere para con el expediente de la atención que le fuera dada en la Clínica ****, ya que la obtención de este, es una obligación de la COESCAMED. Lo anterior de conformidad con lo señalado en los artículos 4, 52 fracción V y 69 tercer párrafo de la Ley de la COESCAMED. Dentro del mismo punto, refiere que presentaron RECIBOS ORIGINALES. Se insiste en este punto lo referido en el artículo 15 fracción IV del Reglamento Interno donde se hace referencia a la presentación de COMPROBANTES FEHACIENTES. Sobre este tema, existe Tesis Aislada Administrativa publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, en la Décima Época, que bajo el título “COMPROBANTES FISCALES. CONCEPTO, REQUISITOS Y FUNCIONES” refiere: “COMPROBANTES FISCALES. CONCEPTO, REQUISITOS Y FUNCIONES. Los comprobantes fiscales son los medios de convicción a través de los cuales los contribuyentes acreditan el tipo de actos o las actividades que realizan para efectos fiscales. Esto es, si un contribuyente desempeña alguna actividad o interviene en un acontecimiento que actualiza el hecho imponible por el que debe pagar una contribución, entonces deberá emitir el comprobante fiscal correspondiente para determinar su situación respecto del tributo que en concreto tenga que pagar; de igual forma, quien solicite un servicio o intervenga en un hecho por el que se genera un tributo, tiene la obligación de solicitar el comprobante respectivo. Ahora bien, los comprobantes fiscales sirven para cumplir con la obligación legal, que el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación en lo general, y las leyes tributarias, en lo particular, establecen para dejar constancia fehaciente principalmente documental o por cualquier otro medio verificable – de que existió un hecho un hecho o acto gravado por una contribución y determinar cuál es la situación fiscal en concreto de un contribuyente. Asimismo, en atención a la mecánica impositiva de cada ley tributaria, los referidos comprobantes también se utilizan para deducir o acreditar determinados conceptos para efectos tributarios. Sin embargo, no cualquier medio de convicción puede considerarse comprobante fiscal, sino únicamente los que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 29-A del indicado ordenamiento y, en su caso, con los establecidos en las leyes tributarias especiales, en específico, los que deban considerarse así en atención al diseño normativo de cada tributo en lo particular.”, respaldando con esto, lo señalado en el artículo 15 fracción IV del Reglamento Interno. En lo tocante a los puntos 3 y 4, con la copia certificada del Registro de Asistencia, se comprueba que las “visitas a la Comisión” en la fechas señaladas en esos puntos, no existieron. En el punto 4 refiere que ha llamado en varias ocasiones para ver cuando se le puede recibir la queja, y que al mencionarnos de que trata su queja, se le refiere que: “siguen sin poder recibir mi escrito de queja”, y efectivamente, por el tipo de labor que aquí se desempeña, en estos momentos de algidez de la pandemia, enviar al personal de la COESCAMED a notificar a hospitales, sería exponerlos al contagio y al contagio del resto del personal y de sus

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

familias, así como a los usuarios de los servicios que aquí se proporcionan. En la aclaración que hace, reitera que una vez que acudió a presentar queja, se le preguntaron los datos del prestador del servicio médico en contra de quién iba a interponer la queja (ya se dijo en líneas arriba que él quejoso no acudió de forma personal a presentar la queja), refiere que a partir de ahí, sigue acudiendo, (ya se comprobó que no es verdad), cuando menciona a nombre de quien va dirigida la queja, se le ponen trabas y se evade, además de pedir más requisitos. Al respecto de este comentario, se le aclara al quejoso y a la Autoridad a la que me dirijo, que en ningún momento esta Comisión ha mostrado parcialidad al momento del desahogo de queja alguna, pues uno de los principios rectores de esta Comisión es la imparcialidad. Dentro del mismo punto cuarto, refiere que se le están violando sus derechos, sino que también los de su esposa y sus hijos ya que no les puede proporcionar alimentación y mucho menos educación. Al respecto comento que, de conformidad con lo señalado en el artículo 11 de la Ley de la Comisión la función principal de ésta, es atender a través de los procedimientos alternativos mediar, conciliar y en su caso arbitrar entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos, los conflictos o inconformidades suscitados por mandato o requerimiento judicial, así como lo referido en los artículos 64 a 87 de la Ley de la Comisión, en los que señala la forma para el desahogo de la queja es mediante el proceso conciliatorio, y en ningún momento le están violando sus derechos fundamentales, pues de conformidad con lo señalado en el artículo 40 segundo párrafo, el quejoso cuenta con un periodo de 2 años para interponer la queja. En ningún momento se le ha negado la presentación de la queja, pero en estos momentos de pandemia, sí la recepción. Refiere el quejoso del punto 4, haber llamado de otro número y fingiendo ser otra persona, ahí se le responde que ya se puede recibir la queja, lo que considera la desigualdad ante la ley. Al respecto es necesario referir que de conformidad con lo señalado en el artículo 39 fracción X de la Ley de la Comisión, se actúa de buena fe, por lo que, si la persona llamó fingiendo ser otra persona dando otros datos y otros hechos, lo probable es que se le haya dado la orientación de acuerdo a sus señalamientos. Ahora bien, referente a la solicitud de documentación, a todos los usuarios de los servicios que se prestan en la Comisión, son apegados a lo señalado en el artículo 15 del Reglamento Interno multi referido. Con respecto a esta misma referencia que hace el quejoso, señalo que en estos momentos, por la pandemia, no estamos trabajando de forma normal, por lo que no se están recibiendo quejas, así que pongo en tela de juicio lo referido por el quejoso con respecto a lo expresado de que “cuando finge ser otra persona, se le dice que sí pueden recibir su queja”, pues en estos momentos, la respuesta a todas las personas que han solicitado información para interponer queja, ha sido la misma. Dentro del mismo párrafo refiere, que se le está negando el acceso a la justicia, situación que está muy lejana de ser cierta, pues el artículo 40 tercer párrafo, mismo que el plazo de prescripción para interponer la queja será de dos años, contado a partir de la fecha en que se tenga conocimiento del hecho u omisión de que se trate. En conclusión, independientemente de todo lo anterior, esta Comisión, ratifica nuestro compromiso con los usuarios de atenderles de manera oportuna y eficiente para la solución de sus inconformidades. Nos ponemos a sus órdenes en horarios de atención de lunes a viernes, en horario de 08:00 a 15:00 h., en Manuel Gutiérrez Najera N° 15, Colonia Lomas de Vista Hermosa, de la Ciudad de Colima.”

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”



2.1.- Registro de orientación emitido por la COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO, con número de atención 04, fecha de registro 04/03/2020, con datos del usuario a nombre de Q1, firmado por *****, del cual se desprende lo siguiente: "(...) *PERSONAL QUE RECIBE Y ATIENDE LA ORIENTACIÓN*

Forma de recepción: TELEFONICA

*Personal que atiende: LICENCIADA EN PSICOLOGIA *****ENCARGADA DEL MÓDULO DE ATENCIÓN*

Siendo las 12:20:40 del día MIERCOLES 04 de MARZO del 2020, EL QUE SUSCRIBE LA PRESENTE, CON EL CARÁCTER Y DOMICILIO ARRIBA SEÑALADOS, ACUDO A ESTA COMISION ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MEDICO, Y MANIFIESTO QUE ES MI VOLUNTAD RECIBIR ORIENTACIÓN.

*CONFORMIDAD A LO ANTERIOR MANIFESTANDO QUE EL MOTIVO DE LA ORIENTACIÓN ES: MI CLIENTE EL C. Q1 SUFRIÓ FRACTURA DE FÉMUR MOTIVO POR EL CUAL ACUDIÓ CON EL DR. *****, MEDICO TRAUMATOLOGO QUIEN LE REALIZO CIRUGÍA EL DÍA 20 DE MARZO DEL AÑO 2019 EN CLÍNICA *****EN COLIMA, EN LA CIRUGÍA EL DOCTOR LE COLOCO UNA PLACA, APARENTEMENTE TODO SALIÓ BIEN, MI CLIENTE SIGUIÓ LAS INDICACIONES DEL DOCTOR Y AÚN ASÍ UN DÍA SE LE QUEBRÓ LA PLACA CON TODOS Y HUESO POR LO QUE LLAMO AL DOCTOR *****, QUIEN LE DIJO QUE ACUDIERA A LA CLÍNICA PARA ATENDERLO. TAL COMO SE LO INDICÓ EL DOCTOR ACUDIÓ A LA CLÍNICA ***** DONDE LE REALIZÓ EL DOCTOR SEGUNDA CIRUGÍA EN LA CUAL LE HIZO RETIRO DE PLACA Y COLOCACIÓN DE NUEVA PLACA, POSTERIOR A LA CIRUGÍA CON LA FINALIDAD DE DETECTAR ALGÚN PROBLEMA EL DOCTOR ESTUVO VIENDO MES CON MES A MI CLIENTE Y EN LA CITA DEL DÍA 31 DE JULIO DEL 2019 EN LA RADIOGRAFIA QUE EL DOCTOR LE TOMO A MI CLIENTE SE VEIA QUE LA PLACA ESTABA MOVIDA Y SE VEÍA FISURA EN EL HUESO, SITUACIÓN A LA QUE EL DOCTOR NO LE DIO LA IMPORTANCIA QUE DEBIÓ DARLE, YA QUE EL DOCTOR LE DIJO A MI CLIENTE QUE NO HABÍA NADA DE QUE PREOCUPARSE, POSTERIORMENTE LE INDICÓ INICIAR CON EJERCICIOS DE REHABILITACIÓN, PERO EL DÍA 15 DE FEBRERO DEL AÑO EN CURSO EL SEÑOR VOLVÓ A SUFRIR FRACTURA DE PLACA Y HUESO POR LA URGENCIA DE LA SITUACIÓN ACUDIÓ A UNA CLÍNICA EN LA CIUDAD GUZMÁN, JALISCO, DONDE TUVO QUE SER INTERVENIDO POR TERCERA OCASIÓN, EL DOCTOR QUE LO ATENDIO LE DIJO QUE EL PROBLEMA SE DEBIÓ A QUE LAS CIRUGÍAS QUE LE REALIZO EL DOCTOR ***** DEBIÓ COLOCAR CLAVOS ESPECIALES AL PROBLEMA QUE MI CLIENTE PRESENTABA, ES DECIR LA CIRUGA DEL DOCTOR ESTUVO MAL PORQUE NO ERA LO QUE EL NECESITABA, POR ESTA RAZÓN MI CLIENTE QUIERE PRESENTAR QUEJA. PRETENCIONES: PRIMERA: SE LE REEMBOLSEN LOS GASTOS REALIZADOS A MI CLIENTE POR LAS CIRUGIAS NO SATISFATORIAS YA QUE NO FUERON FUNCIONAL; SEGUNDA: EL REEMBOLSO DE LOS GASTOS REALIZADOS PARA REPARAR EL DAÑO. DE MANERA EXPRESA MANIFIESTO QUE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA, DEBE TENERSE COMO CONFIDENCIAL.*

ORIENTACIÓN

"2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA"

SE INFORMÓ AL PROMOVENTE QUE LA COMISIÓN ES COMPETENTE PARA CONOCER Y RECIBIR LA INCONFORMIDAD DEL USUARIO, SE LE INFORMARON LOS ALCANCES QUE TIENE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁN APORTAR PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA, ASÍ MISMO SE LE REFIRIÓ DE LA CONVENIENCIA DE ESPERAR A QUE EL USUARIO SERÁ DADO DE ALTA PARA CONTAR CON DIAGNOSTICO DEFINIDO DEL USUARIO Y DESCARTAR COMPLICACIONES Y/O SECUELAS DERIVAS DE LAS DOS CIRUGÍAS QUE EL REALIZO EL DOCTOR *****. SE LE DIJO DE LA CADUCIDAD DE LA INSTANCIA PARA DARLE LA INFORMACIÓN PARA QUE DECIDA SI ESPERA A SU ALTA O SI DECIDE PRESENTAR YA LA QUEJA, QUEDANDO CONFORME CON LA ORIENTACIÓN PROPORCIONADA. SIENTO TODO LO QUE DESEO MANIFESTAR SE CONCLUYE LA PRESENTE A LAS 12:47:03 EN LA CIUDAD DE COLIMA, COL. EN EL DIA QUE SE ACTUA.”

2.2.- Formato con Registro de Asistentes, emitido por la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, observándose los nombres de ***** y *****, en fecha 20 de marzo de 2020, con hora de entrada 08:47, 08:48, hora de salida 09:32.

3.- Acta circunstanciada levantada por personal de esta Comisión, misma que a la letra dice: “Colima, Colima, jueves 17 diecisiete de septiembre de 2020 dos mil veinte, el suscrito Licenciado *****, Visitador de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima, con la facultad que me otorga el artículo 25 de la Ley Orgánica y 53 del Reglamento interno de este Organismo Estatal, actuando con el C. Pasante en D. ROBERTO CARLOS ÁLVAREZ MACÍAS, Auxiliar de Visitaduría.- CERTIFICO.- Que el día antes señalado siendo las 10:26 diez horas con veintiséis minutos, estando constituidos física y legalmente los suscritos en las oficinas de esta Comisión, el Auxiliar por instrucciones del suscrito Visitador actuando dentro del expediente de queja CDHEC/284/2020, realizó una llamada telefónica al número *****, perteneciente al quejoso C. Q1, contestando una voz al parecer del sexo masculino quien previa identificación del Auxiliar refirió ser el quejoso en cuestión, acto seguido le informó que el motivo de la llamada es para mencionarle que mediante oficio VI.A./892/2020 de fecha 26 veintiséis de agosto del año actual enviado a su domicilio proporcionado en su escrito, se le notifica la admisión de su queja, así mismo, el notificador informa mediante acta de fecha 03 tres de septiembre del año actual, que no fue posible entregarle el oficio antes referido, debido a que no le conocen en el domicilio proporcionado para tal efecto, por lo cual realizó una llamada telefónica al número que ahora marco, y un apersona que dijo llamarse *****, informó que al parecer hay un error en el referido domicilio, por lo que después hablaría para corroborar el mismo; sin embargo hasta el día de hoy n ha hablado y en virtud de que se recibió informe de la autoridad es necesario ponérselo a la vista, por lo cual hablo para que proporcione el correcto• contestando el referido quejoso que su domicilio es el ubicado en la calle ***** en ***** Jalisco C.P. 49100, así mismo, informa que actualmente está postrado en cama y se le dificulta moverse, motivo por el cual el Auxiliar le comenta que se verá la forma de ponerle a la vista el informe recibido debido a su estado de salud actual, lo cual se le informará en cuanto se tome una determinación al respecto, estando de acuerdo; agradeciéndole la atención a la presente llamada y colgando. Terminándose así la presente actuación. Se asienta lo anterior para los efectos legales a que haya lugar. DOY FE.”

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

4.- Escrito de promoción firmado por el ciudadano Q1, recibido en la Comisión de Derechos Humanos del Estado, en data 28 (veintiocho) de octubre del 2020 (dos mil veinte), mismo que señala: “Q1, de generales ya conocidas en el presente asunto, con número de expediente señalado al rubro; ante usted con el debido respeto comparezco a; EXPONER: Por medio del presente escrito, vengo a ofrecer las siguientes pruebas a efecto de acreditar los hechos de mi escrito inicial de queja. DOCUMENTAL PRIVADA. Consistente en las impresiones de los registros de llamadas telefónicas, misma que relaciono ampliamente con cada uno de los hechos. 2.- LAS TESTIMONIALES. Consistentes en las declaraciones que rendan los señores ***** y *****, a quienes me comprometo a presentar el día y hora señalado para efectos de la misma. Prueba que relaciono ampliamente con cada uno de los hechos de mi escrito inicial de queja. Por lo anteriormente expuesto a usted, respetuosamente y de la manera más atenta. SOLICITO: UNICO.- Tenerme por presentado este escrito, ofreciendo las pruebas y Admitir las pruebas ofrecidas por encontrarse ajustadas a derecho, ordenando su preparación para su debido desahogo.”

5.- Acta de comparecencia desahogada por personal de este Organismo Estatal, misma que señala lo siguiente: “Colima, Colima, jueves 28 veintiocho de octubre de 2020 dos mil veinte, el suscrito Licenciado *****, Visitador de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima, con la facultad que me otorga el artículo 25 de la Ley Orgánica y 53 del Reglamento interno de este Organismo Estatal, actuando con el C. P. en D. ROBERTO CARLOS ÁLVAREZ MACÍAS, Auxiliar de Visitaduría. Que el día antes señalado siendo las 10:26 diez horas con veintiséis minutos, estando constituidos física y legalmente los suscritos en las oficinas de esta Comisión, el suscrito Visitador actuando dentro del expediente de queja CDHEC/284/2020, doy fe de la comparecencia voluntaria del quejoso C. Q1, mismo que manifiesta que se presenta para la vista del informe de la autoridad, acto seguido se le informa que el día de hoy no está programada tal diligencia, pues según consta en el acta que antecede, el mismo quejoso manifestó que no podía moverse, debido a lo cual se quedó en analizar la manera en que se procedería a ponerle a la vista el informe, además de que ya hay citas programadas y no podemos tomar las horas que ya están señaladas para otros quejosos, así mismo, el mencionado quejoso C. ***** dice que trae a sus testigos, sin embargo se le informa que el ofrecimiento de los mismos será de conformidad con el procedimiento que señala nuestra legislación, y habrá de señalárseles fecha para su desahogo; por lo anterior es que se le informó que en virtud de que el mismo si se puede trasladar, se le señala fecha para la vista del informe rendido por la autoridad, siendo para el día miércoles 04 cuatro de noviembre de 2020 dos mil veinte a las 16:00 dieciséis horas en las oficinas de esta comisión estatal, estando de acuerdo con la fecha señalada y quedando debidamente notificado. Terminándose así la presente actuación. Se asienta lo interior para los efectos legales a que haya lugar. DOY FE.”

6.- Acta circunstanciada emitida por personal de este Organismo Protector de los Derechos Humanos del Estado, misma que señala: “Colima, Colima, 04 cuatro de noviembre de 2020 dos mil veinte.- Siendo las 16:50 dieciséis horas con cincuenta minutos del día en que se actúa, compareció previa cita ante el suscrito Licenciado ESTEBAN ARROYO, Visitador de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima, actuando con el C. P. en D. ROBERTO CARLOS ÁLVAREZ MACÍAS, Auxiliar

de Visitaduría, una persona del género hombre que responde al nombre de Q1, quejoso dentro del expediente CDHEC/284/2020, quien se identifica con credencial para votar vigente emitida por el Instituto Nacional Electoral, con clave de Elector *****, con fotografía a color que coincide con sus rasgos físico faciales y firma autógrafa al reverso, misma que en este momento le es devuelta a su más entera satisfacción y de quien no se reproducen sus generales por existir en autos, así mismo, comparece el C. Licenciado *****, quien se identifica con Cédula Profesional *****, emitida por la Secretaría de Educación Pública, con fotografía en blanco y negro que coincide con sus rasgos físico faciales y firma autógrafa al frente, mismo que comparece como asesor jurídico y representante del quejoso antes mencionado; acto seguido se le puso a la vista el informe rendido por la autoridad presunta responsable y manifiesta: "Que en este momento le digo que no estoy de acuerdo con el informes que leí, rendido por la autoridad presunta responsables, lo anterior en virtud de que la autoridad es omisa en expresar que claramente las veces que me presenté a solicitar el servicio, estuve presente, no como lo expresa la autoridad que se señala como responsable, quiero aclarar que he reunido todos los documentos que son requeridos de acuerdo al artículo 15 que me señala la autoridad, precisando que la autoridad me señala que la atención médica, a la que fui objeto fue fuera de esta jurisdicción, ratificando bajo protesta de decir verdad que la atención médica de mis dos operaciones, fueron realizadas en la clínica *****, para mayor precisión, "Centro de especialidades ***** tal como se encuentra registrada en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; por lo que, la atención médica fue en la ciudad de Colima, Colima y por el médico que presta sus servicios en ese Hospital, de nombre *****, quien presta sus servicios en el domicilio ubicado en la calle *****, por lo que queda perfectamente especificado que la atención médica de lo que estoy siendo agraviado es en esta Ciudad, por lo que es Competente la Comisión de Arbitraje Médico; quiero precisar que en ningún momento la autoridad responsable en su informe de justificación, fundamentó ni precisó en que basa su negativa de recibir la queja de los ciudadanos a la que es responsable de recibirla, de conformidad con el artículo 8 constitucional, que consagra el derechos de petición, como también, no señala quien lo faculta o quien determinó dicha suspensión de trabajo o de prestación de ese servicio (recibir queja de los ciudadanos en arbitraje médico), por lo que pido de conformidad con los artículos constitucionales 14 y 16, la autoridad debe motivar y fundar sus acciones; por lo que en el caso concreto, quien derechos fundamentales de seguridad jurídica, de su servidor estado de indefensión sin fundamentar ni motivar; así mismo, en este momento me informan que cuento con el término de 10 diez días hábiles para ofrecer pruebas y testigos y manifestar lo que a mi interés convenga de conformidad con el artículo 51 del reglamento interno de esta Comisión Estatal, por lo que quedo notificado de termino antes señalado; por lo anterior es que quiero precisar que en fecha 28 de octubre de 2020 fue presentado un escrito donde se expresan algunas de las pruebas que estoy ofreciendo mismas que ratifico y reproduzco en su integridad, reservándome el derecho de presentar más pruebas en el término que se me está concediendo; de igual manera en este momento es mi deseo solicitarle que las notificaciones que respecto de esta queja sean necesarias realizarme, me las notifiquen a través del correo electrónico *****, así mismo le autorizo mi número de localización siendo el *****." Que es todo lo que tiene que decir, ratifico lo antes expuesto previa lectura que se le dio y firma al calce de la presente par constancia ante el suscrito Visitador que Autoriza y DA FE."

"2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA"

7.- Informe mediante oficio 048/2020, rendido por el Comisionado Estatal de Arbitraje Médico, recibido en fecha 27 (veintisiete) de noviembre de 2020 (dos mil veinte), en este Organismo Protector de los Derechos Humanos, mediante el cual señala: *“En respuesta al oficio VI.A/1202/2020 de fecha 19 de noviembre de 2020, y recibido en las oficinas de esta Comisión el día 23 del presente mes y año, de conformidad con lo pedido, se fundamenta el actuar de esta Comisión. Respecto de la diligencia desahogada el día miércoles 4 de noviembre del presente año, refiero, esta Comisión fue presentada de forma extemporánea el día 06 de noviembre del actual, por lo que no se estuvo en la posibilidad de estar presente en dicha diligencia. Ahora bien, referente a lo expresado por el quejoso en la diligencia citada en el párrafo anterior, en la que hace mención para precisar que en ningún momento la autoridad responsable en su informe de justificación, fundamentó ni precisó en que basa su negativa a recibir la queja de los ciudadanos a lo que es responsable recibirla...”*. En el informe rendido mediante oficio 031/2020 de fecha 07 de septiembre de 2020, en el quinto párrafo, se refirió que la segunda ocasión que se tuvo contacto **NO CON EL QUEJOSO** sino con quienes refieren ser sus abogados, los CC. *****, ***** Y ***** el día 20 de marzo de 2020, de forma conjunta el Lic. ***** y la Licda. *****, analizaron el documento de queja que se pretendía entregar y la documentación anexa al **DOCUMENTO DE QUEJA**, misma que a la revisión se le informo al abogado, que estaba incompleta, el abogado refirió que los presentaría durante el periodo de desahogo de pruebas, por lo que la C. ***** le conminó al abogado a leer el marco jurídico y Normativa de la Comisión, que en el artículo 15 fracciones I a VII del Reglamento interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima, refiere: *“Artículo 15.- La Comisión atenderá las inconformidades manifiestas con la prestación de servicios médicos, por negativa del servicio o presunto mala práctica, de conformidad a lo relacionado en los Artículos 35 al 62 de la Ley. Las quejas que se presenten ante la COESCAMED deberán contener:*

I.- (...)

IV. Pretensiones que deduzca el prestador del servicio. Cuando la pretensión se reembolso de gastos, estas deberán comprobarse fehacientemente.

V. Si actúa a nombre de tercero, la documentación de representación, sea en razón de parentesco o por otra causa, y

VI. Firma o huella digital del quejoso.

VII.- Los elementos anteriores se tendrán como necesarios para la admisión de la queja.

VIII. A la queja se agregará copia simple de la documentación en que soporte los hechos manifestados y de su identificación. Cuando se presenten originales, la Comisión agregará al expediente copias confrontadas de los mismos devolviendo los originales a los interesados.”, por ende, de conformidad con lo señalado supralíneas, se le hizo la atenta invitación a presentar la documentación referida para estar en posibilidad de recibirle la queja. El Lic. *****, pidió a la C. ***** , que le recibiera el escrito tal y como lo presentaba en esos momentos, a lo que le respondió que de recibirle la queja como se lo estaba solicitando, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 de la Ley de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima, el cual señala: *“ARTÍCULO 46.- Si la queja fuera incompleta, impresa, oscura o ambigua, la Comisión requerirá por escrito al interesado para que la aclare o complete*

en un plazo no mayor de diez días, contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación, apercibiéndolo que de no hacerlo, se concluirá el expediente por falta de interés, atendida la aclaración solicitada, la Comisión tendrá por admitida la queja y procederá a la notificación correspondiente.

Si el quejoso no desahogara la aclaración en los términos del párrafo anterior se tendrá por concluido el asunto y debiéndose archivar el mismo”, lo anterior se le refirió en su momento al promovente con la finalidad de no perjudicar al usuario del servicio médico, en caso de que no pudiera presentar la documentación faltante en los términos señalados en el artículo 46 de la Ley de la Comisión, amén de que cuando eso sucedió, el Gobernador del Estado de Colima, ya había emitido en el Periódico Oficial “El Estado de Colima” de fecha 18 de marzo del año 2020, la “DECLARATORIA DE EMERGENCIA POR LA PRESENCIA DEL COVID-19 (CORONAVIRUS) EN EL ESTADO DE COLIMA, en el que se refiere lo siguiente: Artículo 3. En el territorio del Estado de Colima se podrán, y en caso de ser necesario se deberán llevar a cabo las siguientes acciones de prevención, mitigación, seguridad, detección y atención:

II.- La suspensión o restricción de actividades públicas y privadas que se recomienden;
IX.- Ordenar el cierre temporal de centros laborales, empresas, negocios o cualquier otro que genere la concentración de personas;

XV.- Ordenar el funcionamiento básico de las dependencias o entidades estatales y municipales, con la asistencia mínima de servidores públicos como un tema de continuidad de operaciones;

TRANSITORIO ÚNICO. La presente Declaración entrará en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial “El Estado de Colima” y mantendrá su vigencia la situación de contingencia sanitaria prevista en la misma”, por lo que de conformidad con lo señalado en la fracción XV del artículo 3 de dicha Declaratoria, esta Comisión estaba funcionando “con la asistencia mínima de los servidores públicos”, funcionando así, en sistema de guardias de 1 sola persona.

La declaración vertida por el quejoso en la diligencia multireferida, comenta que “...quién rindió el informe vulnera los derechos fundamentales de seguridad jurídica de su servidor, al realizar actos que dejan en estado de indefensión sin fundamentar no motivar”. En respuesta a lo anterior, en su momento se le refirió que no se le está negando el acceso a la justicia, situación que está muy lejana de ser cierta, pues el artículo 40 tercer párrafo, mismo que el plazo de prescripción es interponer la queja será de dos años, contado a partir de la fecha en que se tenga conocimiento del hecho u omisión de que se trate, amen que dentro del portal de la Comisión, se encuentra el correo electrónico de la COESCAMED, así como correo electrónico de todos y cada uno de los funcionarios de la misma.

En conclusión, independientemente de todo lo anterior, esta Comisión, ratifica nuestro compromiso con los usuarios de atenderán de manera oportuna y eficiente para la solución de sus inconformidades. Nos ponemos a sus órdenes en horarios de atención de lunes a viernes, en horario de 09:00 a 15:00 hrs, en Manuel Gutiérrez Najera N° 15, Colonia Lomas Vista Hermosa, de la ciudad de Colima.”

8.- Acta circunstanciada emitida por personal de este Organismo Estatal, misma que a la letra dice: “Colima, Colima; siendo las 15:00 quince horas del día miércoles 16 dieciséis de diciembre del 2020 dos mil veinte, C. Licenciado *****, Visitador de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima en compañía de la Licenciada



FABIOLA BEJARANO HERNANDEZ, Auxiliar de Visitaduría, con la Fe Pública que le otorga el artículo 25 de la Ley Orgánica de esta Comisión y el 53 de su Reglamento Interno.- CERTIFICO. - Que el día y hora en que se actúa, la suscrita Licenciada FABIOLA BEJARANO HERNANDEZ, Auxiliar de Visitaduría por instrucciones del C. Licenciado *****, Visitador; realice una llamada al siguiente número telefónico *****, proporcionado por el quejoso C. Q1, en su escrito de queja inicial, misma que es quejosa dentro del expediente de queja con número CDHEC/284/2020 respondiendo una persona sexo hombre que dijo llamarse *****, al cual se le informo que la llamada telefónica es para comunicarnos con el quejoso C. Q1, para hacerle de su conocimiento que se señalo poner a la vista el informe rendido por la autoridad presunta responsable al C. Q1, para el día jueves 24 veinticuatro de diciembre de 2020 a las 10:00 diez horas, en estas oficinas ubicadas en la calle Degollado número 79, zona Centro de esta Ciudad, a lo que manifestó darse por notificado mediante esta llamada telefónica que el informara a su representado. Quedando por enterado. Con lo anterior, se da por terminada la presente diligencia. DOY FE.”

9.- Acta de comparecencia del ciudadano *****, desahogada en presencia del personal de esta Comisión Estatal, en la cual se asienta lo siguiente: “Colima, Colima, a 24 veinticuatro de diciembre de 2020 dos mil veinte. Siendo las 10:00 diez horas, comparecen previa cita ante el suscrito C. Licenciado PEDRO ALEJANDRO MEJÍA CHÁVEZ, Visitador de la Comisión de Derechos Humanos del Estado, actuando con la C. Licenciada FABIOLA BEJARANO HERNANDEZ, Auxiliar de Visitaduría, el C. Q1, en su carácter de quejoso con generales conocidas dentro del expediente CDHEC/284/2020 en que se actúa; quien acude con el C. *****, en calidad de asesor jurídico quien se identifica con Cedula Profesional Número 4560256 expedida por la Secretaría de Educación Pública, la cual le es devuelta de conformidad, una vez que se le puso a la vista del quejoso el informe remitido por la autoridad señalada como presunta responsable, manifestando lo siguiente: "Que una vez que se me puso a la vista el referido informe rendido por la autoridad presunta responsable, no estoy de acuerdo con el mismo, en virtud de que sigue la autoridad responsable siendo omisa en fundar y motivar su actuar, dejándome en total estado de indefensión a mi defendido Q1 al negarse a recibir la queja y desde estos momentos hago responsable a la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima, por los perjuicios que pueda sufrir Q1 ya que el lleva casi un año presentando su queja y prescribe los dos años el 19 de marzo de 2021 y prescribe por lo que solicito que se dicte recomendación en contra de la autoridad violadora de los derechos humanos en virtud de que sus actos son violatorios de los artículos 1, 2, 4 14, 16 y 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos además protegidos sus derechos en los Tratados Internacionales en virtud de encontrarse con una discapacidad se encuentra clasificado como vulnerables en dos aspectos 1; en su salud de que por las consecuencias medicas tiene aproximadamente dos años sin poder caminar sufriendo las consecuencias su familia y sus hijos, así como una deuda de \$1.000.000.00 un millón de pesos que fue pagado para la atención médica y en el siguiente aspecto violando el Derecho Fundamental de la Salud y de la Seguridad Jurídica que todo ciudadano lo consagra en su artículo 17 Constitucional él ha acudido a la autoridad responsable realizando las gestiones necesarias y se le ha negado el derecho a la justicia pronta y expedita por lo que con todas esas consideraciones deberá de surgir una recomendación en contra de la

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima, condenándola como violatoria de derechos humanos y responsable de los daños y perjuicios ocasionados al Ciudadano Q1 por sus actos de omisión, solicitando en estos momentos Copias Certificadas de todas las actuaciones que se encuentran en la queja ya que se presentara una denuncia penal por abuso de autoridad en contra de la autoridad responsable, Siendo todo lo que deseo manifestar". Con lo anterior se da por terminada la presente acta, que previa lectura firma para constancia el quejoso y asesor jurídico ante el suscrito C. Licenciado PEDRO ALEJANDRO MEJÍA CHÁVEZ, Visitador de la Comisión de Derechos Humanos, actúa con la Licenciada FABIOLA BEJARANO HERNÁNDEZ, Auxiliar de Visitaduría. DOY FE."

10.- Declaración testimonial levantada por personal de esta Comisión, misma que refiere a la letra: "Colima, Colima, a 11 once de agosto de 2021 dos mil veintiuno. Siendo las 12:15 doce horas con quince minutos del día en que se actúa, compareció previa cita ante el suscrito C. Maestro ***** Visitador de la Comisión Derechos Humanos del Estado de Colima, actuando con el C. P. en D. ROBERTO CARLOS ÁLVAREZ MACÍAS, Auxiliar de Visitaduría, una persona del sexo hombre, quien responde al nombre de C. *****, y comparece como Testigo del quejoso C. Q1, dentro del expediente CDHEC/284/2020 en que se actúa, quien se identifica con credencial para votar vigente, emitida por el Instituto Nacional Electoral, con Clave de Elector *****, con fotografía a color que coincide con sus rasgos físico faciales y firma autógrafa al reverso, misma que le es devuelta en este momento a su más entera satisfacción, y por sus generales manifiesta ser mexicano, 29 años de edad, soltero, Licenciado en Derecho, abogado postulante, originario y residente de Ciudad Guzmán, Jalisco, con domicilio en ***** Colonia Centro; y respecto a los hechos motivo de esta queja que sabe y le consta, manifiesta: "Que en este momento le digo que acudo a esta comisión a dar mi testimonio de los hechos de esta queja, de manera voluntaria, mismos que narro a continuación; el día 20 de marzo del año dos mil veinte, acompañé al Señor Q1 a la Comisión de Arbitraje médico, alrededor de las 10:00 diez horas, ya que es mi amigo, a presentar una queja ante la referida comisión, al momento de llegar nos atendió una Licenciada que no recuerdo su nombre, pero es morena, estatura media, rellenita, pelo largo, quien dijo que estaba encargada de recibir las quejas y una vez que habló el Señor Q1 el motivo de la presentación de la queja, le dijo que no la podía recibir por que le hacían falta documentos, a saber los expedientes clínicos y las facturas de los gastos médicos de los hospitales, le comento que nosotros llevábamos los recibos de todos los gastos, no así las facturas que nos requerían, por lo que nos regresamos ese día; posteriormente volví a acompañarlo el día 15 de abril del mismo año, y esa vez yo me esperé afuera entre 40 cuarenta minutos a una hora, al salir el Señor Q1 y su asesor el Licenciado *****, y ambos dijeron que no les habían querido recibir nuevamente la queja, retirándonos del lugar; por último el día 04 de mayo del mismo año, volví a acompañar al Señor Q1 a la misma Comisión, esa vez si entré y fuimos atendidos por la misma persona que describí y nos atendió la primera vez, y no obstante que llevábamos todos los documentos requeridos, no nos recibió justificando que era por la pandemia del COVID y nos retiramos. Siendo esas las únicas veces que intervine en dicha institución; le comento que días después mi compañero de trabajo de nombre ***** llamó por teléfono a dicha Comisión estando yo presente, para preguntar cuando podían recibir o si ya estaban recibiendo documentos, a lo que le comentaron

"2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA"

una vez que sabían quién era y el nombre de la persona que quería presentar dicha queja, le contestaron que aún no, eso lo hizo alrededor de 06 veces en diferente fecha, obteniendo la misma respuesta en todas; siendo esto lo único que de mi parte puedo manifestar." Que es todo lo que tiene que decir, ratifica lo antes expuesto previa lectura que se le dio y firma al calce de la presente para constancia ante el suscrito Visitador que autoriza y DA FE. Lo anterior con fundamento en el artículo 24 fracción IV y V, así como el diverso 37 fracciones IV y V, ambos de la Ley Orgánica de esta Comisión Estatal."

11.- Declaración de testigo, emitida ante el personal de este Organismo Protector de los Derechos Humanos, misma que dicta: "Colima, Colima, a 11 once de agosto de 2021 dos mil veintiuno. Siendo las 13:05 trece horas con cinco minutos del día en que se actúa, compareció previa cita ante el suscrito C. Maestro ***** Visitador de la Comisión Derechos Humanos del Estado de Colima, actuando con la C. Licenciada ***** , Auxiliar de Visitaduría, una persona del sexo hombre, quien responde al nombre de C. ***** , y comparece como Testigo del quejoso C. Q1, dentro del expediente CDHEC/284/2020 en que se actúa, quien se identifica con credencial para votar vigente, emitida por el Instituto Nacional Electoral, con Clave de Elector ***** , con fotografía a color que coincide con sus rasgos físico faciales y firma autógrafa al reverso, misma que le es devuelta en este momento a su más entera satisfacción, y por sus generales manifiesta ser mexicano, 23 años de edad, soltero, Licenciado en Derecho, abogado postulante, originario y residente de Ciudad Guzmán, Jalisco, con domicilio en Barranco Tres, Colonia Lomas Altas; y respecto a los hechos motivo de esta queja que sabe y le consta, manifiesta: "Que en este momento le digo que acudo a esta comisión a dar mi testimonio de los hechos de esta queja, de manera voluntaria, mismos que narro a continuación; el día 20 de marzo del año dos mil veinte, acompañé al Señor Q1 a la Comisión de Arbitraje médico, ya que es mi amigo, a presentar una queja ante la referida comisión, al momento de llegar nos atendió una Licenciada que no recuerdo su nombre, pero le digo que aproximadamente tendrá unos cuarenta y cinco años de edad aproximadamente, de pelo largo, morena clara, de estatura media, de compleción robusta, quien dijo que faltaban facturas, y los expedientes clínicos de la Clínica ***** que se encuentra en Ciudad Guzmán, le digo que la negligencia médica a que hace referencia Q1 ocurrió en la Clínica Córdoba que se encuentra en esta ciudad de Colima, Colima, y comento que por esa razón no podía recibimos la queja, posteriormente hacemos otra visita el día 15 quince de abril del dos mil veinte, a la Comisión de Arbitraje médico, llevando en esta ocasión documentación de la denuncia presentada ante hacienda en contra de la Clínica ***** , porque a petición escrita como verbal se le había requerido las facturas por concepto de la cirugía practicada a Q1, mismas que no se nos dieron, así como escrito de solicitud de expediente clínico, le comento que quien nos vuelve atender es la licenciada referida en supra líneas, diciéndonos nuevamente que no nos puede recibir la queja, volvemos a ir a la el 4 de mayo del dos mil veinte, recibiéndonos nuevamente la misma licenciada, quien nos dice que no va a recibir la queja; le comento que días después llame por teléfono a dicha Comisión, para preguntar cuando podían recibir o si ya estaban recibiendo documentos, a lo que me dicen una vez que sabían quién era y el nombre de la persona que quería presentar dicha queja, que aún no, esto lo hice alrededor de 06 veces en diferente fecha, obteniendo la misma respuesta en todas, lo cual es raro ya que nunca

informaron la razón por la cual no recibirían la queja y los días siguen transcurriendo, siendo esto lo único que de mi parte puedo manifestar." Que es todo lo que tiene que decir, ratifica lo antes expuesto previa lectura que se le dio y firma al calce de la presente para constancia ante el suscrito Visitador que autoriza y DA FE Lo anterior con fundamento en el artículo 24 fracciones IV y V, así como el diverso 37 fracciones IV y V, ambos de la Ley Orgánica de esta Comisión estatal."

12.- Oficio número *****, signado por el DR. *****, Comisionado Estatal de la COESCAMED, dirigido a esta Comisión de Derechos Humanos del Estado, recibido en fecha 03 (tres) de diciembre de 2022 (dos mil veintidós), mismo que señala: *"En atención al oficio No. VI.A/2110/2022, de fecha 11 de noviembre del presente año 2022, recibido en esta Comisión el día 01 de diciembre del año en curso, dirigido al Titular de esta COMISION ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO, me dirijo a usted, atendiendo al acuerdo señalado y enviado a esta comisión estatal de arbitraje médico, relativo al Expediente: CDHEC/284/2020, radicado ante esa Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima, y que para efectos de mejor proveer al asunto que nos ocupa, se solicitó por parte de usted, si existe queja presentada por el ciudadano Q1. Al respecto he de señalar, que efectivamente, el 04 de marzo de 2020, llamó el ciudadano *****, quien solicitó información como promovente y llamado al ciudadano *****, como su cliente, tal y como constata en el ACTA DE ORIENTACIÓN, que fue levantada y de conformidad a su narrativa, esto sin vulnerar derecho y menos aún ocasionando un menoscabo al ciudadano ya señalado, pues de conformidad al artículo 6, del Reglamento Interno de esta Comisión Estatal, se establecen como funciones básicas las siguientes: Se encargará de atender a través de los procedimientos alternativos de Mediación Conciliación en su caso Arbitrar los conflictos o inconformidades que se presenten entre usuarios y prestadores de servicios médicos en la entidad. Sin embargo, tal y como se establece en el ACTA DE ORIENTACIÓN, el promovente en el caso que nos ocupa, llamó y se le informó los alcances que tiene la comisión, así como la documentación que se requiere para presentar la queja, dicho lo anterior, no hay elementos de peso que den certidumbre y con ello poder establecer la relación MEDICO-PACIENTE, importante para determinar y pronunciarse al respecto como Comisión; pues como bien se conoce, somos una instancia que atiende quejas promoviendo la buena práctica de la medicina, reiterando que ante la falta de elementos para establecer de manera efectiva el procedimiento de mediación, no existen las condiciones para iniciarlo, pues no somos una instancia coercitiva y menos aún obligar a que se presente ante esta Comisión a profesional de la salud de que se trate, pues es necesario tener bien identificada la relación MEDICO-PACIENTE, con los elementos necesarios dando trámite del asunto y con ello calificar la procedencia. Para una mayor apreciación de lo plasmado, integro como probanza copia simple del ACTA DE ORIENTACION, levantada por el MÓDULO DE ATENCIÓN, de la propia COESCAMED, de fecha 04 de marzo de 2020, la cual solicito se integre como parte del informe que se contesta. Reiterando a ese Organismo Estatal de Derechos Humanos, la mejor disposición de esta Comisión Estatal, de coadyuvar en todo lo solicitado con estricto apego a derecho dentro del marco jurídico y con absoluto respeto a los Derechos Humanos. Cumpliendo a lo ordenado; lo que me permito informar a usted, para los efectos legales correspondientes a que haya lugar."*

12.- Acta circunstanciada emitida por personal de este Organismo Estatal, misma que dicta a la letra: *“Colima, Colima, siendo las 13:00 trece horas, del día 10 diez de enero de 2023 dos mil veintitrés, la suscrita Licenciada ALMA VERÓNICA MÉNDEZ FLORES, Visitadora de la Comisión de Derechos Humanos, con la Fe pública que me otorga los artículos 25 e la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos y el artículo 53 el Reglamento Interno vigente, actuando con la Licenciada ISABEL ANDOVAL AGUAYO, Auxiliar de Visitaduría.- CERTIFICO.- Qué el día y hora que se actúa estando constituido de manera física legal en las instalaciones de esta Comisión de Derechos Humanos, se certifica que el C. Q1, se encontraba citado a las 12:00 doce horas del día que se actúa; mismo que no se presentó ante esta Comisión de Derechos Humanos para realizar manifestaciones en su expediente de queja radicado bajo el número CDHEC/284/2020, y del cual no se recibió llamadas telefónicas para hacernos del conocimiento de su inasistencia. Se asienta lo anterior ara que surta los efectos legales correspondientes. DOY FE.”*

13.- Acta circunstanciada rendida por el personal de este Organismo Estatal, misma que relata lo siguiente: *“Colima, Colima, siendo las 14:00 catorce horas, del día 13 trece de marzo de 2023 dos mil veintitrés, la suscrita Licenciada ALMA VERÓNICA MÉNDEZ FLORES, Visitadora de la Comisión de Derechos Humanos, con la Fe pública que me otorga los artículos 25 de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos y el artículo 53 del Reglamento Interno vigente, actuando con la Licenciada ISABEL SANDOVAL AGUAYO, Auxiliar de Visitaduría. - CERTIFICO.- Qué el día y hora que se actúa estando constituido de manera física y legal en las instalaciones de esta Comisión de Derechos Humanos, se certifica que el C. Q1, se encontraba citado a las 13:00 trece horas del día que se actúa; mismo que no se presentó ante esta Comisión de Derechos Humanos para realizar manifestaciones en su expediente de queja radicado bajo el número CDHEC/284/2020, y del cual no se recibió llamadas telefónicas para hacernos del conocimiento de su inasistencia. Se asienta lo anterior, para que surta los efectos legales correspondientes. DOY FE.”*

14.- Acta circunstanciada desahogada por personal de esta Comisión, misma que establece: *“Colima, Colima, siendo las diez horas con treinta minutos del día 06 seis de noviembre del 2023 dos mil veintitrés, la suscrita Licenciada ALMA VERÓNICA MÉNDEZ FLORES, Visitadora de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima, con la fe pública que me otorga el artículo 25 de la Ley Orgánica, y artículo 53 del Reglamento Interno de este Organismo: - CERTIFICO.- Que el día y la hora en que se actúa, la suscrita realice la revisión de las actuaciones que obran dentro del expediente de queja con número CDHEC/284/2020 del C. Q1, con la finalidad de realizar el análisis del mismo; lo anterior, para ver si hay más medios de prueba por desahogar. Lo anterior, sea agregada la presente Acta en el expediente en que se actúa, para que surta los efectos legales a los que haya lugar. Con lo anterior se da por terminada la presenta acta. DOY FE.”*

15.- Acta circunstanciada que emite el personal de este Organismo Protector, que a la letra dice: *“Colima, Colima, siendo las 15:35 quince horas con treinta y cinco minutos, del día 01 primero de agosto de 2024 dos mil veinticuatro, la suscrita Licenciada ALMA VERÓNICA MÉNDEZ FLORES, Visitadora de la Comisión de*

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

*Derechos Humanos, con la Fe pública que me otorga los artículo 25 de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos y el 53 del Reglamento Interno, actuando con la Licenciada ISABEL SANDOVAL AGUAYO, Auxiliar de Visitaduría.- CERTIFICO.- Que el día y hora que se actúa la suscrita auxiliar realicé una llamada telefónica al número 341-41-96-715 perteneciente al C. ***** asesor jurídico y representante del C. Q1 petionario en el expediente de queja CDHEC/284/2020, contestando una voz de sexo hombre con quien me presenté como personal de esta Comisión de Derechos Humanos, y pregunté por el C. ***** manifestando ser el, se le explicó que le motivo de la llamada es para tener contacto con el C. Q1, petionario en el expediente de queja, manifestando el C. *****: "él está en Estados Unidos pero esta semana ya regresa, pero dígame en que le puedo ayudar, soy su asesor," el motivo de la llamada es para darle seguimiento a su queja, preguntarle la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, le había recibido la queja, a lo que el C. ***** menciona: "no nos tomaron la queja, le digo que Q1 esta en silla de ruedas no puede mover una mano y un pie", se le comenta que es necesario actualizar datos de localización, porque mandamos un correo electrónico para que comparecieran a las instalaciones de esta Comisión de Derechos Humanos, a un correo que proporcionaron en una comparecencia, y no acusaron de recibido y no comparecieron, manifestando *****: "acabo de revisar mi correo ayer y no tengo nada de la Comisión de Derechos Humanos, pero le proporciono un domicilio en ciudad Guzmán porque acá vivimos, es el ubicado en la calle Federico del Toro #83, interior 107, plaza Anita, colonia centro en Ciudad Guzmán," se le comento que se levantaría un acta con lo manifestado y se agradeció por tomar la llamada. Con lo anterior se da por terminada la presente acta, la cual se ordena agregar a los presentes autos para que surta sus efectos legales. DOY FE."*

III. SITUACIÓN JURÍDICA

Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.¹

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima tiene la obligación constitucional de observar, promover, proteger, estudiar y divulgar los Derechos Humanos, por ello, resulta competente para conocer de los hechos descritos en el presente expediente de queja, ya que personas en calidad de servidores públicos del Estado de Colima, cometieron actos u omisiones que vulneran los derechos humanos de una persona.

En ese orden, desde la reforma constitucional del 10 (diez) de junio del 2011 (dos mil once), el Estado Mexicano hace un verdadero reconocimiento de éstos, al consagrar la obligación de todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos en la propia Constitución, así como en los Tratados Internacionales de la materia en los que el Estado Mexicano sea parte, conforme a los principios de universalidad,

¹ http://www.cndh.org.mx/Que_son_Derechos_Humanos

interdependencia, indivisibilidad y progresividad, así como en consecuencia, deberán prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones.

Por tanto, los instrumentos internacionales son válidos como fuente del derecho, en tanto nuestro país sea miembro de la Organización de las Naciones Unidas y de la Organización de los Estados Americanos, de acuerdo a lo establecido por el artículo 1, párrafos primero y segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como por el arábigo 1, párrafo primero, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, en relación con el artículo 133 de nuestra Carta Magna, que dicta: *“Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados”*.

En la exposición de motivos de la reforma, se explica claramente lo que se entenderá por los principios enunciados en el artículo 1º, concibiéndose por el **principio de universalidad**, de acuerdo a la doctrina internacional, que los derechos humanos corresponden a todas las personas por igual. La falta de respeto de los derechos humanos de un individuo tiene el mismo peso que la falta de respeto de cualquier otro y no es mejor ni peor según el género, la raza, el origen étnico, la nacionalidad o cualquier otra distinción. Éste se convierte en el principio fundamental por el que se reconoce igual dignidad a todas las personas y con él se obliga a toda autoridad a que en el reconocimiento, la aplicación o restricción del derecho, se evite cualquier discriminación.

El **principio de interdependencia** consiste en que cada uno de los derechos humanos se encuentran ligados unos a otros y entre sí, de tal manera que el reconocimiento de un derecho humano cualquiera, así como su ejercicio, implica necesariamente que se respeten y protejan multiplicidad de derechos que se encuentran vinculados; de esa manera, si se quiere reconocer un derecho se deben de garantizar toda la gama de derechos propios del ser humano.

Respecto al **principio de indivisibilidad**, éste se refiere a que los derechos humanos son en sí mismos infragmentables, ya sean de naturaleza civil, cultural, económica, política o social, pues son todos ellos inherentes al ser humano y derivan de su dignidad. Entendiéndose que no se puede reconocer, proteger y garantizar parte de un derecho humano o sólo un grupo de derechos; de esta forma se consigue que la protección se haga de manera total y se evite el riesgo de que en la interpretación se transija en su protección.

Finalmente, el **principio de progresividad** de los derechos humanos establece la obligación del Estado de procurar todos los medios posibles para su satisfacción en cada momento histórico y la prohibición de cualquier retroceso o involución en esta tarea.

De esa manera, la inclusión de estos principios en la reforma constitucional resultó ser conveniente en el esquema que se planteó para la protección de los derechos humanos de todas las personas, ya que en ellos se señalan criterios a seguir tanto para las autoridades judiciales, como para las legislativas y administrativas en la defensa y promoción de los derechos humanos.

Es así, que el Estado a través de las personas al servicio público deben prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos establecidos en la propia Constitución, así como en las leyes aplicables a cada caso en concreto, favoreciendo en todo tiempo a las personas, la protección más amplia de sus derechos humanos.

Sirve de sustento, el siguiente criterio jurisprudencial publicado por la **Suprema Corte de Justicia de la Nación**, que dicta:

Registro No. 2008515.- Décima Época.- Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito.- Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación.- Tomo III, Febrero de 2015.- Página: 2254.- Tesis: XXVII.3o. J/24.- Jurisprudencia.- Materia(s): Constitucional.- **“DERECHOS HUMANOS. OBLIGACIÓN DE GARANTIZARLOS EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1o., PÁRRAFO TERCERO, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.** *El párrafo tercero del artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone como obligaciones generales de las autoridades del Estado Mexicano las consistentes en: i) Respetar; ii) Proteger; iii) Garantizar; y, iv) Promover los derechos humanos, de conformidad con los principios rectores de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. De ahí que para determinar si una conducta específica de la autoridad importa violación a derechos fundamentales, debe evaluarse si se apega o no a la obligación de garantizarlos; y como la finalidad de esta obligación es la realización del derecho fundamental, requiere la eliminación de restricciones al ejercicio de los derechos, así como la provisión de recursos o la facilitación de actividades que tiendan a lograr que todos se encuentren en aptitud de ejercer sus derechos fundamentales. La índole de las acciones dependerá del contexto de cada caso en particular; así, la contextualización del caso particular requiere que el órgano del Estado encargado de garantizar la realización del derecho tenga conocimiento de las necesidades de las personas o grupos involucrados, lo que significa que debe atender a la situación previa de tales grupos o personas y a las demandas de reivindicación de sus derechos. Para ello, el órgano estatal, dentro de su ámbito de facultades, se encuentra obligado a investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos que advierta, de forma que su conducta consistirá en todo lo necesario para lograr la restitución del derecho humano violentado. Por tanto, su cumplimiento puede exigirse de inmediato (mediante la reparación del daño) o ser progresivo. En este último sentido, la solución que se adopte debe atender no sólo al interés en resolver la violación a derechos humanos que enfrente en ese momento, sino también a la finalidad de estructurar un entorno político y social sustentado en derechos humanos. Esto implica pensar en formas de reparación que, si bien tienen que ver con el caso concreto, deben ser aptas para guiar más allá de éste.”*

Asimismo, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha establecido reiteradamente, a través del análisis de la norma general consagrada en el artículo 1.1 de la Convención Americana, que el Estado está obligado a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a organizar el poder público para garantizar a las personas bajo su jurisdicción, el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos. Según las normas del derecho de la responsabilidad internacional del Estado aplicables en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, la acción u omisión de cualquier autoridad pública, de cualquiera de los poderes del Estado, constituye un hecho imputable al Estado que compromete su responsabilidad en los términos previstos en la Convención Americana; dicha obligación general, impone el deber de garantizar el ejercicio y el disfrute de los derechos de las personas en relación con el poder del Estado, así como en relación con actuaciones de terceros particulares.

1.- DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA Y PRINCIPIO DE LEGALIDAD

La seguridad jurídica implica claridad de las normas jurídicas y de las facultades de las autoridades que permiten a la persona gobernada saber perfectamente a qué atenerse, por lo que excluye los actos de poder de carácter arbitrario, distantes del referente del derecho positivo, como conjunto de normas claras y estables. Esto brinda certeza a las personas de que su situación jurídica sólo podrá ser modificada por procedimientos regulares establecidos previamente por la ley.

El principio de legalidad es una garantía del derecho a la seguridad jurídica, que se materializa en que nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente que funde y motive la causa legal del procedimiento. El derecho a la seguridad jurídica y el principio de legalidad están encaminados a brindar certeza jurídica a las personas por medio de la eliminación de las injerencias arbitrarias (principio de legalidad) o ilegales (seguridad jurídica) de las autoridades en su vida privada, familia, domicilio y correspondencia; y a través de la protección de la ley (principio de legalidad y seguridad jurídica) contra esos ataques y/o injerencias que pueden vulnerar diversos derechos humanos.²

2.- DERECHO DE PETICIÓN

Es el derecho que tienen las personas de dirigir peticiones a cualquier órgano o persona servidora pública y recibir una respuesta. Para garantizarlo las autoridades deberán establecer mecanismos para la recepción y atención de peticiones, propuestas o quejas en formatos accesibles para todas las personas.³

3.- DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA

Es el derecho a la protección jurídica por parte del Estado frente a la violación de derechos. Implica que éste provea recursos judiciales efectivos y sustanciados de

² Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos (2020), Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, pp.117-118.

³ Ibidem. p.91.

conformidad con las reglas del debido proceso para que toda persona pueda acudir a los tribunales e instancias independientes e imparciales a plantear una pretensión o defenderse de ella con el fin de que se esclarezcan los hechos y las responsabilidades correspondientes, se decida sobre la pretensión o la defensa y se ejecute esa decisión. En consecuencia, este derecho representa la “puerta de entrada” a la procuración y la administración de justicia, y conlleva la obligación del Estado de generar condiciones formales y materiales para concretar la justiciabilidad de los derechos y remover los obstáculos de toda índole que impiden o limitan la justicia.⁴

Estos derechos se encuentran protegidos en los siguientes instrumentos jurídicos:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁵, en los siguientes artículos:

“Artículo 1.- En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. (...).”

“Artículo 8. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.”

“Artículo 16. (...) En los juicios y procedimientos seguidos en forma de juicio en los que se establezca como regla la oralidad, bastará con que quede constancia de ellos en cualquier medio que dé certeza de su contenido y del cumplimiento de lo previsto en este párrafo. (...)”

Declaración Universal de Derechos Humanos⁶, adoptada y proclamada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su resolución 217 A (III), en París, Francia; firmada por México el 10 de diciembre de 1948, señala:

⁴ Ibidem. p. 18-19.

⁵ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf

⁶ <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

“Artículo 1. *Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”*

“Artículo 6. *Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.”*

“Artículo 7. *Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.”*

“Artículo 10. *Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.”*

“Artículo 12. *Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.”*

Convención Americana sobre Derechos Humanos⁷, suscrita en la Conferencia Especializada de Derechos Humanos convocada por la Organización de los Estados Unidos Americanos, realizada en San José Costa Rica, del 7 al 22 de noviembre de 1969, aprobada por el Senado de nuestro País el 18 de diciembre de 1980, según decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1981 y vigente en México desde el 24 de marzo del mismo año, la cual se establece:

“Artículo 1. Obligación de Respetar los Derechos. 1. *Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social. 2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano.”*

“Artículo 8. Garantías Judiciales. 1. *Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter. (...).”*

“Artículo 24. Igualdad ante la Ley. *Todas las personas son iguales ante la ley. En consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley.”*

⁷<http://proteo2.sre.gob.mx/tratados/archivos/CONV.%20AMERICANA%20SOBRE%20DERECHOS%20HUMANOS.pdf>

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre⁸, aprobada por la IX Conferencia Internacional Americana realizada en Bogotá en 1948, firmada por México el 2 de mayo de 1948, que establece entre otras cosas:

“Artículo XXXIII. Toda persona tiene el deber de obedecer a la Ley y demás mandamientos legítimos de las autoridades de su país y de aquél en que se encuentre.”

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos⁹, aprobado por la Asamblea de la Organización de las Naciones Unidas, mediante resolución 2200 A (XXI), el 16 de diciembre de 1996, aprobado por el Senado de nuestro país el 18 de diciembre de 1980, ratificado por México el 23 de marzo de 1981, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de ese mismo año, que entró en vigor en México el 23 de junio de 1981, que dispone:

“Artículo 2. 1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.”

“Artículo 5. 1. Ninguna disposición del presente Pacto podrá ser interpretada en el sentido de conceder derecho alguno a un Estado, grupo o individuo para emprender actividades o realizar actos encaminados a la destrucción de cualquiera de los derechos y libertades reconocidos en el Pacto o a su limitación en mayor medida que la prevista en él. 2. No podrá admitirse restricción o menoscabo de ninguno de los derechos humanos fundamentales reconocidos o vigentes en un Estado Parte en virtud de leyes, convenciones, reglamentos o costumbres, so pretexto de que el presente Pacto no los reconoce o los reconoce en menor grado.”

“Artículo 14. 1. Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil. La prensa y el público podrán ser excluidos de la totalidad o parte de los juicios por consideraciones de moral, orden público o seguridad nacional en una sociedad democrática, o cuando lo exija el interés de la vida privada de las partes o, en la medida estrictamente necesaria en opinión del tribunal, cuando por circunstancias especiales del asunto la publicidad pudiera perjudicar a los intereses de la justicia; pero toda sentencia en materia penal o contenciosa será pública, excepto en los casos en que el interés de menores de edad exija lo contrario, o en las acusaciones referentes a pleitos matrimoniales o a la tutela de menores. (...)”

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima¹⁰, nos indica:

⁸ <http://www.cidh.org/basicos/Basicos1.htm>

⁹ <http://www2.ohchr.org/spanish/law/ccpr.htm>

¹⁰ http://congresocol.gob.mx/web/Sistema/uploads/LegislacionEstatal/Constitucion/constitucion_local_reorganizada_27dic2017.pdf

“Artículo 1.- El Estado de Colima reconoce, promueve, respeta, protege y garantiza los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como las garantías para su protección. Sus habitantes gozarán, además, de los derechos a la vida, la libertad, la igualdad y la seguridad jurídica que se declaran en esta Sección.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con dicha Constitución y con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. (...).”

“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

VII. A que se le administre justicia por los tribunales del Estado.

En los juicios y procedimientos seguidos en forma de juicio en los que se establezca como regla la oralidad, bastará con que quede constancia de ellos en cualquier medio que dé certeza de su contenido y del cumplimiento de lo previsto en este párrafo.

Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales;

(...)

VIII. A resolver sus controversias de carácter jurídico a través de la justicia alternativa, mediante procedimientos no jurisdiccionales, en la forma y los términos que establezca la ley; (...).”

“Artículo 8.- A. Los tribunales del Estado garantizarán el derecho de toda persona a la tutela jurisdiccional efectiva y que se le administre justicia de manera pronta, completa, imparcial y gratuita, en los plazos, términos y modalidades que fijen los ordenamientos jurídicos aplicables.

Los tribunales se rigen por el principio de independencia judicial y se encuentran dotados de autonomía y plena jurisdicción para emitir y ejecutar sus resoluciones. Sus integrantes tienen reconocidas las garantías para el ejercicio, regularidad y seguridad de su actividad, con apego a la Constitución Federal, esta Constitución, los principios básicos relativos a la independencia de la judicatura y las leyes. (...).”

Así mismo, el **Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley**¹¹, establece lo siguiente:

“Artículo 1.- Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley cumplirán en todo momento los deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad y protegiendo a

¹¹ <https://www.scjn.gob.mx/libro/InstrumentosCodigo/PAG0753.pdf>

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

todas las personas contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su profesión.”

“Artículo 2.- *En el desempeño de sus tareas, los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley respetarán y protegerán la dignidad humana y mantendrán y defenderán los derechos humanos de todas las personas.”*

“Artículo 8. *Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley respetarán la ley y el presente Código. También harán cuanto esté a su alcance por impedir toda violación de ellos y por oponerse rigurosamente a tal violación. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que tengan motivos para creer que se ha producido o va a producirse una violación del presente Código informarán de la cuestión a sus superiores y, si fuere necesario, a cualquier otra autoridad u organismo apropiado que tenga atribuciones de control o correctivas.”*

La **Suprema Corte de Justicia de la Nación** ha establecido los siguientes criterios que a la letra dice:

Registro No. 174094.- Novena Época.- Instancia: Segunda Sala.- Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.- Tomo XXIV, Octubre de 2006.- Página: 351.- Tesis: 2a./J. 144/2006.- Jurisprudencia.- Materia(s): Constitucional.-

“GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA. SUS ALCANCES.- *La garantía de seguridad jurídica prevista en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, no debe entenderse en el sentido de que la ley ha de señalar de manera especial y precisa un procedimiento para regular cada una de las relaciones que se entablen entre las autoridades y los particulares, sino que debe contener los elementos mínimos para hacer valer el derecho del gobernado y para que, sobre este aspecto, la autoridad no incurra en arbitrariedades, lo que explica que existen trámites o relaciones que por su simplicidad o sencillez, no requieren de que la ley pormenore un procedimiento detallado para ejercer el derecho correlativo. Lo anterior corrobora que es innecesario que en todos los supuestos de la ley se deba detallar minuciosamente el procedimiento, cuando éste se encuentra definido de manera sencilla para evidenciar la forma en que debe hacerse valer el derecho por el particular, así como las facultades y obligaciones que le corresponden a la autoridad.”*

Registro digital: 2028066.- Instancia: Primera Sala.- Undécima Época.- Materia(s): Administrativa, Constitucional.- Tesis: 1a./J. 12/2024 (11a.).- Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación.- Libro 33, Enero de 2024, Tomo II, página 1785.- Tipo: Jurisprudencia.

DERECHO DE PETICIÓN. SU IMPORTANCIA PARA EL ORDEN JURÍDICO NACIONAL.

Hechos: Una persona dirigió a un Ayuntamiento una serie de peticiones a partir de la red social Twitter (actualmente denominada X), en particular, una solicitud de información, una denuncia y un pedimento para la realización de una obra pública. Dichas peticiones no fueron objeto de respuesta, por lo que promovió juicio de amparo

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

contra esa omisión. En su informe justificado, la autoridad defendió que un tuit no es una petición formal que cumpla con los extremos del artículo 8o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por lo que resultaba imposible que comentarios en las redes sociales pusieran en marcha un sistema de la administración pública destinado para atender solicitudes de particulares. La persona Juzgadora de Distrito negó el amparo bajo la consideración destacada de que, si bien el derecho de petición no sólo puede ejercerse por escrito, sino también a través de documentos digitales, como serían los enviados por internet, la autoridad sólo estaría obligada a dar respuesta siempre que institucionalmente prevea esa opción dentro de la normatividad que regula su actuación y se compruebe de manera fehaciente que la solicitud electrónica fue enviada. Inconforme, la quejosa interpuso recurso de revisión y en sus agravios expresó que el derecho de petición tenía que ser interpretado progresivamente y que, si una petición había sido recibida, no podía condicionarse su respuesta a la emisión de una reglamentación por parte de la autoridad.

Criterio jurídico: La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación determina que el derecho de petición, entendido como la prerrogativa de los ciudadanos para formular solicitudes o reclamos a las autoridades con la obligación de brindar escucha, consideración y respuesta, es sumamente complejo y puede involucrar diversas vertientes y variables; se encausa como uno de los pilares de la democracia representativa en la que los ciudadanos no se limitan a votar; sino que tienen una participación activa en la dirección de los negocios públicos; y la garantía de su debido ejercicio potencializa la realización de otros derechos fundamentales, como los de acceso a la justicia, a la libertad de expresión, a la libertad de reunión y de participación democrática, entre otros. Luego, el Estado debe mantener interacción con su población para atender sus peticiones, sea que éstas tengan la forma de solicitudes, denuncias, quejas, iniciativas o demandas, en el marco de una sociedad plural y democrática, en la que el voto no es el único instrumento de representación ciudadana y en la que estos derechos no sólo sirven para la legitimación de las instituciones democráticas, sino sobre todo para el aseguramiento de una convivencia pacífica en la que los distintos reclamos tienen un cauce institucional que busca atenderlos. Se trata de un derecho de suma importancia para el orden jurídico nacional y es relevante entenderlo en el contexto de una sociedad moderna en la que las tecnologías de la información han presentado una evolución importante y un uso cada vez más generalizado.

Justificación: El derecho de petición ha tenido un papel relevante en el surgimiento y desarrollo de las democracias y ha sido caracterizado en distintos contextos como un atributo de la ciudadanía nacional. En el contexto mexicano, cuando menos desde el Decreto Constitucional para la Libertad de la América Mexicana, sancionado en Apatzingán el 22 de octubre de 1814, se prescribió que a ningún ciudadano debe coartarse la libertad de reclamar sus derechos ante los funcionarios de la autoridad pública (artículo 37); y distintos instrumentos constitucionales que han forjado la nación mexicana reconocieron en distintas formas el derecho de los ciudadanos de dirigirse a las autoridades para formular iniciativas, reclamos y peticiones de diversa índole. Incluso, en el pensamiento del constitucionalista Mariano Otero, el derecho de ciudadanía trae consigo el de votar en las elecciones populares, el de ejercer el de petición, el de reunirse para discutir los negocios públicos, y el de pertenecer a la Guardia Nacional, todo conforme a las leyes. En su doctrina, el derecho de petición como uno de los pilares de la democracia representativa, conlleva que los ciudadanos

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

no se limiten a votar, sino que tengan una participación activa en la dirección de los negocios públicos. Además, debe tenerse presente que distintos instrumentos internacionales de protección de derechos humanos han coadyuvado en la definición y el fortalecimiento del derecho de petición en sus diversas vertientes. A partir de ello, resulta relevante entender que las redes sociales brindan una oportunidad para ampliar la tutela del derecho de petición en un enfoque de progresividad, lo que es importante no sólo para que los ciudadanos obtengan respuesta a sus reclamos, sino para fortalecer la democracia, para lo cual adquieren valor las plataformas de internet como medios de interacción que permiten facilitar la participación activa de los ciudadanos.”

Registro digital: 2020111.- Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito.- Décima Época.- Materia(s): Constitucional.- Tesis: IV.3o.A.2 CS (10a.).- Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación.- Libro 67, Junio de 2019, Tomo VI, página 5069.- Tipo: Aislada.

“ACCESO A LA JUSTICIA. CONSTITUYE UN DERECHO FUNDAMENTAL PREVISTO EN LOS ARTÍCULOS 17, SEGUNDO PÁRRAFO, DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL Y 8, NUMERAL 1, DE LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS. El artículo 17, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial, además de que su servicio será gratuito, y las costas judiciales prohibidas. Por su parte, el artículo 8, numeral 1, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos dispone que toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un Juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada en su contra, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter. Así, aunque la expresión "acceso a la justicia" no se advierte en la redacción de esas normas, se concluye que es el modo simple para identificar el método o medio adecuado para materializar el contenido de éstas en favor de los gobernados, pues al estar previsto en la parte dogmática de la Constitución Federal, dicho término constituye un derecho fundamental que, además, ha sido reconocido y ratificado en el instrumento internacional mencionado como una potestad inherente a la persona. En ese sentido, el acceso a la justicia es un derecho humano que garantiza, con determinados requisitos, que toda persona pueda acceder a tribunales independientes e imparciales, a fin de que se respeten y hagan valer sus derechos y para que los propios órganos encargados de impartir justicia resuelvan sin obstáculos las controversias sometidas a su consideración, de manera pronta, eficaz y en los plazos establecidos por la ley.”

IV. OBSERVACIONES

Ahora bien, se procede al correspondiente análisis lógico-jurídico para valorar cada una de las pruebas en lo individual y en su conjunto que obran en el presente expediente **CDHEC/284/2020**, desde una **perspectiva de derechos humanos**, atendiendo lo preceptuado por los párrafos segundo y tercero, del artículo 1º, de la

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (antes transcrito) y el arábigo 39 de Ley Orgánica de esta Comisión de Derechos Humanos (aplicable), que a la letra dicta:

Artículo 39.- *Las pruebas que se presenten por los quejosos, los terceros interesados, las autoridades o servidores públicos a los que se imputen las violaciones, o bien que la Comisión recabe de oficio, serán valoradas en conjunto por el Visitador, de acuerdo con los principios de la lógica y la experiencia, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos reclamados.”*

VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS

En el presente expediente, se desprenden evidencias documentales que demuestran la omisión del personal de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima (COESCAMED), en el sentido de que negaron recibir el escrito de queja que presentaba el ciudadano Q1 acompañado de sus asesores, esto en tres ocasiones; ocasionándose una grave violación a su **derecho humano a la seguridad jurídica, conforme al principio de legalidad, derecho de petición y derecho al acceso a la justicia.**

Como se advierte de los hechos, el ciudadano presenta queja ante este Organismo Protector, en base a las negativas del personal de recibirle la queja, en principio esto porque le hacían falta facturas, después de solicitar dichas pruebas y no se entregadas, se agregaron las solicitudes, acudiendo por segunda ocasión y tampoco fue recibida su queja, corolario, en una tercera ocasión fue negada en base a las medidas sanitarias del COVID-19, inclusive por vía telefónica se confirmaba la negativa; sin embargo, ninguna de estas situaciones se ajustan a los ordenamientos jurídicos que rigen su actuar.

En contexto con los hechos, la **Ley de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima**¹², publicado el 19 de julio de 2008 en el Periódico Oficial del Estado, nos indica:

“ARTÍCULO 4.- *Será competente la Comisión, para conocer y en su caso resolver sobre quejas en contra de actos, hechos u omisiones que se susciten dentro del territorio del Estado entre usuarios y prestadores de servicios médicos.”*

“ARTÍCULO 19.- *La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:*

(...)

IV.- Recibir, investigar y atender las quejas que presenten los usuarios, por la posible irregularidad en la prestación o negativa de prestación de los servicios médicos;

V.- Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios en relación con las quejas planteadas y, **en su caso, requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como investigar**

¹²https://admiweb.col.gob.mx/archivos_prensa/banco_img/file_5ca3b6e1565b4_2__LEY_DE_LA_COMISIN_ESTATA_L_DE_CONCILIACION_Y_ARBITRAJE_MDICO_PARA_EL_ESTADO_DE_COLIMA.pdf

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

las posibles irregularidades en la prestación o negativa de prestación de servicios médicos;
(...).

“ARTÍCULO 36.- La Comisión atenderá las inconformidades relacionadas con la prestación de servicios médicos cuando se aduzca mala práctica o negativa del servicio. Al efecto, estará facultada para solicitar la información relacionada, a las partes y a terceros; realizar las investigaciones necesarias, de oficio o a petición de parte; solicitar el auxilio de las autoridades jurisdiccionales, de procuración de justicia, administrativas y de los prestadores de servicios médicos, para el debido cumplimiento de sus funciones.
(...).”

“ARTÍCULO 39.- Todo procedimiento en general se sujetará a las bases siguientes:
I.- Se atenderá invariablemente a la normatividad aplicable a fin de dar cumplimiento al principio de legalidad que habrá de orientar todo procedimiento;
II.- Los trámites serán sencillos, eficaces y ágiles. Se evitarán formulismos innecesarios;
(...).”

“ARTÍCULO 43.- Las quejas podrán presentarse de manera personal, ya sea en forma verbal o escrita, por correo, telégrafo, teléfono, o por cualquier otro medio que permita su identificación, en términos del procedimiento que establezca esta Ley, y deberán contener como requisitos los que establezca el Reglamento Interno. Las quejas que no se presenten de manera personal, a efecto de valorar su procedencia deberán ser ratificarse a los tres días de su presentación.”

“ARTÍCULO 46.- Si la queja fuere incompleta, imprecisa, oscura o ambigua, la Comisión requerirá por escrito al interesado para que la aclare o complete en un plazo no mayor de diez días, contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación, apercibiéndolo que de no hacerlo, se concluirá el expediente por falta de interés, atendida la aclaración solicitada, la Comisión tendrá por admitida la queja y procederá a la notificación correspondiente. Si el quejoso no desahogara la aclaración en los términos del párrafo anterior se tendrá por concluido el asunto y debiéndose archivar el mismo.”

“ARTÍCULO 47.- Las quejas procedentes serán remitidas en un plazo no mayor de dos días hábiles a partir de su recepción por el módulo de atención al subcomisionado jurídico, con la documentación de soporte para su valoración.”

“ARTÍCULO 57.- El Módulo de Atención, hará las veces de oficialía de partes que tendrá las siguientes atribuciones:
I.- Turnar el escrito por el cual se inicie un procedimiento, al área que corresponda, para su trámite, y

II.- **Recibir los escritos**, de término que se presenten después del horario señalado en el artículo anterior.”

En el mismo orden, el **Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima**¹³ señala los siguientes artículos:

“**Artículo 7.-** La Comisión contará también con el apoyo inmediato a inconformidades mediante Orientación, Gestión Inmediata y Asesorías Especializadas.

(...)

II.- **La Comisión regirá sus actividades conforme a las disposiciones contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, la Ley General de Salud y la propia del Estado, su propia Ley, el presente Reglamento, el Manual de Organización y Procedimientos y demás disposiciones aplicables.**

(...).”

“**Artículo 11.-** Será el Departamento de Orientación, Asesoría y Gestión Inmediata y funcionará por Ley, como Oficialía de Partes, con las siguientes atribuciones:

(...)

III.- **Recibir** y analizar las quejas presentadas por los usuarios, por presunta irregularidad en la prestación o negativa de los servicios médicos,

IV.- Brindar asesoría en materia del derecho a la protección de la salud.

V.- Orientar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.

VI.- Dictaminar si las quejas recibidas son competencia de la Comisión.

VII.- **Recibir** y atender el fundamento de **las quejas presentadas ante la Comisión.**

VIII.- Solicitar y analizar la información relativa a los hechos materia de la queja, para la integración correcta y completa del expediente.

(...).”

“**Artículo 15.-** La Comisión atenderá las inconformidades relacionadas con la prestación de servicios médicos por negativa del servicio o presunta mala práctica, de conformidad a lo relacionado en los Artículos 35 al 62 de la Ley.

Las quejas que se presenten ante la COESCAMED deberán contener:

I. Nombre, domicilio y número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico contra el cual se inconforme.

II. Una breve descripción de los hechos motivo de la queja y documento o documentos que acrediten la relación médico-paciente.

III. Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que lo asignen a los usuarios.

IV. Pretensiones que deduzca del prestador del servicio. Cuando la pretensión sea reembolso de gastos, **estos deberán comprobarse fehacientemente.**

¹³https://admiweb.col.gob.mx/archivos_prensa/banco_img/file_62d9776a9274e_1__REGLAMENTO_DE_LA_COESCAMED.pdf

V. Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación, sea en razón de parentesco o por otra causa, y

VI. Firma o huella digital del quejoso.

VII.- Los elementos anteriores se tendrán como necesarios para la admisión de la queja.

VIII.- A la queja se agregará copia simple, legible, de los documentos en que soporte los hechos manifestados y de su identificación. Cuando se presenten originales, la Comisión agregará al expediente copias confrontadas de los mismos devolviendo los originales a los interesados.

IX.- Se calificará la procedencia o no de las quejas que se presenten. En aquellas de naturaleza notoriamente frívolas o improcedentes, con cuya presentación, de haber sido pública, se hubiere lesionado la imagen o la reputación profesional de los prestadores de servicios médicos, se hará del conocimiento de la opinión pública dicha circunstancia para salvaguardar su personalidad, reputación o buena fama, de conformidad con el Artículo 21, Fracción XXVI. De la Ley.

X.- Las causas de improcedencia de quejas serán las que señale el Artículo 50 de la Ley.

XI.- El plazo de prescripción para interponer la queja será de dos años, contado a partir de la fecha del hecho u omisión de que se trate.”

De lo anterior, se establece con precisión que el personal de la COESCAMED tiene la obligación para recibir las quejas que se presenten, sin perjuicio, que con posterioridad se podrá solicitar información relacionada con las mismas, cuando se encuentre incompleta y/o sea imprecisa.

Sin embargo, en este asunto en particular, las evidencias que integran el presente expediente, en su conjunto adquieren valor probatorio pleno, para acreditar que el personal de la COESCAMED fue omiso en recibir el escrito de queja del ciudadano Q1, el día 20 (veinte) de marzo de 2020 (dos mil veinte), después el 15 (quince) de abril de 2020 (dos mil veinte) y el día 04 (cuatro) de mayo de 2020 (dos mil veinte), lo que subsistió por tiempo prolongado, como se hizo constar en la llamada telefónica realizada en data 01 (uno) de agosto de 2024 (dos mil veinticuatro).

En la primera ocasión, se argumentó por la autoridad que el ciudadano y su abogado se presentaron con el escrito de queja y anexos, sin embargo, al salir, señalaron que no les recibieron porque no tenían la documentación completa, según facturas de los gastos; como se confirma de los testimonios rendidos por los CC. ***** (Prueba 10) y ***** (probanza 11), ante el personal de esta Comisión Estatal.

Con relación a la segunda ocasión, que fue negado el escrito en razón de que no contaba con la documentación completa, en el mismo informe (prueba 07) rendido por el Comisionado de la COESCAMED, preciso claramente: “...El Lic. ***** , pidió a la C. ***** , que le recibiera el escrito tal y como lo presentaba en esos momentos, a lo que le respondió que de recibirle la queja como se lo estaba solicitando (...) la Comisión requerirá por escrito al interesado para que aclare o complete (...)”; lo que de ser así, sin excepción, como lo marca la Legislación se tenía que recibir la queja con sus anexos y, con posterioridad, se procedería a solicitar la documentación faltante, sin

precisarse al solicitante o al prestador del servicio médico. De la misma manera, las declaraciones testimoniales (evidencias 11 y 12) de los abogados del ciudadano, reafirman las omisiones del personal de la COESCAMED para recibir la queja del ciudadano Q1.

Respecto a la tercera ocasión, la autoridad arguyó en su primer informe (prueba 07), que *“...amén de que cuando eso sucedió, el Gobernador del Estado de Colima, ya había emitido en el Periódico Oficial “El Estado de Colima” de fecha 18 de marzo del año 2020, la “DECLARATORIA DE EMERGENCIA POR LA PRESENCIA DEL COVID-19 (CORONAVIRUS) EN EL ESTADO DE COLIMA...”*, continuándose con la omisión de recibir la queja, puesto que el ciudadano Q1 en su queja (prueba 01) señaló este mismo argumento para comprobar que se le negó la recepción de la queja; lo que resultó coincidente con lo declarado por los testigos **** y ***** (evidencias 10 y 11 respectivamente).

En este aspecto, la confirmación de la autoridad de manera literal *“...En ningún momento se le ha negado la presentación de la queja, pero en estos momentos de pandemia, sí la recepción. (...)”*, lo que hace denostar que violentó los derechos humanos del referido ciudadano, puesto que debió garantizar la recepción de las quejas mediante otros medios, como teléfono o correo electrónico. Aunado, la omisión subsistió, puesto que en fecha 01 primero de agosto de 2024 dos mil veinticuatro, el personal de este Organismo, habló vía telefónica con el abogado del ciudadano, en la cual se asienta: *“...el motivo de la llamada es para darle seguimiento a su queja, preguntarle la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, le había recibido la queja, a lo que el C. **** menciona: **“no nos tomaron la queja, le digo que Q1 esta en silla de ruedas no puede mover una mano y un pie”**...”*

Sin que pase desapercibido, que la autoridad únicamente cuenta con dos evidencias, la primera consistente en la asesoría (prueba 2.1) que se brindó en fecha 04 (cuatro) de marzo de 2020 (dos mil veinte) y la segunda en data 20 (veinte) de marzo de 2020 (dos mil veinte), que consiste en el registro de asistencia (evidencia 2.2) con los nombres de los abogados del ciudadano Q1; actuaciones que para este Organismo Protector, acreditan efectivamente la pretensiones del ciudadano, que efectivamente acudieron a presentar su escrito de queja y anexos.

Con lo anterior, las evidencias que integran el presente expediente, acreditan las omisiones del personal de la COESCAMED, para recibir una queja y demás documentación, ocasionando un perjuicio al ciudadano Q1, en su derecho a la **seguridad jurídica en su principio de legalidad**, que, conforme al principio de interdependencia, también se violenta el **derecho de petición y acceso a la justicia**.

Sirve de apoyo, las siguientes tesis que me permito transcribir:

Registro digital: 2028539. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Undécima Época. Materia(s): Común. Tesis: XV.2o.2 K (11a.). Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 36, Abril de 2024, Tomo V, página 4566. Tipo: Aislada.

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

“JUICIO DE AMPARO INDIRECTO POR VIOLACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN. DEBE TENERSE POR PRESUNTIVAMENTE CIERTO EL ACTO RECLAMADO ANTE LA NEGATIVA DE LA AUTORIDAD RESPONSABLE DE RECIBIR EL ESCRITO A LA PERSONA QUEJOSA Y LA OMISIÓN DE RENDIR SU INFORME JUSTIFICADO.

*Hechos: Una persona promovió juicio de amparo indirecto por violación al derecho de petición reconocido en el artículo **8o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, por la omisión de la autoridad responsable de responder la solicitud de que le informara por escrito los motivos del rechazo de la importación de un vehículo de su propiedad; sin embargo, de la demanda se advierte que la autoridad responsable se negó a recibir su escrito, además de que omitió rendir su informe justificado, en términos del artículo 117 de la Ley de Amparo, a pesar de estar legalmente notificada, conforme al diverso 28, fracción I, párrafo segundo, de dicha ley.*

Criterio jurídico: Este Tribunal Colegiado de Circuito determina que ante la negativa de la autoridad responsable de recibir la petición de la persona quejosa y su omisión de rendir el informe justificado, debe tenerse por presuntivamente cierto el acto reclamado.

Justificación: Lo anterior parte de un hecho que sirve de antecedente, así como de un razonamiento y un hecho que se presume, en tanto que las presunciones juris et de jure no admiten prueba en contrario, porque no constituyen en esencia un medio de prueba, sino que excluyen la prueba de un hecho considerándolo verdadero. Así, el hecho presumido se tendrá por cierto cuando se acredite el que le sirve de antecedente. El acto reclamado a la autoridad responsable omisa no deriva de alguna obligación que la persona quejosa tuviere que justificar indefectiblemente en el juicio de amparo, sino de que aquella se abstuvo de recibir el escrito y dar respuesta en breve término y de manera congruente con la petición que se le formuló, porque el derecho de petición no puede traducirse únicamente en que la autoridad responsable conteste la solicitud que se le formula, sino que se integra por varias etapas; la primera consiste en que la autoridad a la que se dirige el escrito respectivo lo reciba; la segunda es la relativa a la emisión del acuerdo que corresponda a dicha solicitud, en el sentido que lo considere procedente; y la tercera que se dé a conocer dicha resolución a la parte interesada, en estricto cumplimiento a lo señalado por el artículo 8o. constitucional.”

Registro digital: 174911. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Novena Época. Materia(s): Común. Tesis: VI.2o.A.21 K. Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XXIII, Junio de 2006, página 1149. Tipo: Aislada.

“DERECHO DE PETICIÓN. LA NEGATIVA DE LA AUTORIDAD A RECIBIR EL ESCRITO QUE CONTIENE LA SOLICITUD DEL QUEJOSO, DEBE TENERSE COMO ACTO RECLAMADO EN EL JUICIO DE AMPARO. Si el quejoso alega en la demanda de amparo que no se le ha dado respuesta a una petición, pero de la misma demanda y de su aclaración se desprende que las autoridades responsables no le han recibido el escrito mediante el cual formuló dicha petición, es evidente que debe tenerse como acto reclamado la negativa de la autoridad para recibirle tal escrito; lo anterior es así, porque el derecho de petición consagrado a favor de los gobernados y que en el caso constituye la garantía que el quejoso estima violada, no puede traducirse únicamente en que la autoridad conteste la solicitud que se le formula, sino que tal garantía se integra o constituye por varias etapas, siendo la primera de ellas, la consistente en que la autoridad a la que se dirige el escrito respectivo, lo reciba; la

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

segunda, la relativa a la emisión del acuerdo que corresponda a dicha solicitud, en el sentido que lo considere procedente, pudiendo en este caso hacerse algún requerimiento o solicitarse alguna aclaración al particular para estar en aptitud de emitir el referido acuerdo y, finalmente, que se dé a conocer dicha resolución al interesado, en estricto cumplimiento a lo señalado por el artículo 8o. constitucional. Por ello, la negativa de recibir un escrito, obstaculiza el ejercicio de ese derecho, cuestión que sólo puede ser atribuida a la autoridad y que evidentemente, resultaría violatoria de la garantía consagrada en el precepto constitucional citado. SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL SEXTO CIRCUITO.”

De lo anteriormente expuesto y fundado, este Organismo reafirma que las autoridades deben actuar estrictamente conforme a su marco jurídico, a fin de que las personas sean atendidas y sobretodo priorizando los derechos humanos; lo que en este caso no sucedió, pues las pruebas demostraron omisiones de parte del personal de COESCAMED, que ocasionaron una violación a los derechos humanos del ciudadano Q1, por consiguiente, existe responsabilidad institucional para emitirse la presente Recomendación.

V. REPARACIÓN DEL DAÑO

El sistema jurídico mexicano establece como una de las vías para lograr la reparación del daño, derivado de la responsabilidad de las y los servidores públicos, en el sistema no jurisdiccional de protección de derechos humanos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1º, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 19, fracción IX, de la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima (aplicable), la posibilidad de que al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible a una institución pública del Estado, la Recomendación deba incluir medidas para lograr la efectiva restitución del afectado en sus derechos, así como, de los daños y perjuicios que se hubieran ocasionado.

Por su parte, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos contempla el Derecho a la reparación por violaciones a los derechos humanos, bajo el concepto: *“Toda persona que sufra una violación a sus derechos humanos, tiene derecho a que el Estado repare el daño o menoscabo sufrido, de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva”*¹⁴.

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima sostiene que las violaciones de derechos humanos deben tener una justa reparación integral del daño como un elemento fundamental para crear conciencia del principio de responsabilidad, es una forma de enmendar una injusticia y un acto de reconocimiento del derecho de las víctimas.

Ahora bien, conforme al principio de relatividad de las sentencias, al encontrarse demostrada la violación a los derechos humanos del ciudadano Q1, es que debe externarse su derecho a la reparación del daño, con fundamento en los numerales 1, 2,

¹⁴ <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/cuales-son-los-derechos-humanos>

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

3, 4, 7, 22, 23 y demás relativos de la Ley para la Protección de Víctimas en el Estado de Colima, que se transcriben:

“Artículo 1.- *La presente Ley es de orden público, de observancia general e interés social en el Estado, en atención a lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 1º, artículo 17 y el artículo 20, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos así como por los Tratados Internacionales celebrados y ratificados por el Estado Mexicano, esta ley será de aplicación complementaria y demás ordenamientos aplicables en la materia. (...)*

La reparación integral comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante.”

“Artículo 2.- *De manera enunciativa, más no limitativa el objeto de esta Ley es:*

I. Regular, reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de los que el Estado Mexicano es parte y demás instrumentos de derechos humanos;

II. Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas; así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar y lograr la reparación integral; (...).”

“Artículo 3.- *Esta Ley se interpretará de conformidad con la Constitución, con la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, con los Tratados Internacionales y La Ley General favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de los derechos de las personas.”*

“Artículo 4.- *Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte. (...)*

La calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos en los términos establecidos en la presente Ley, con independencia de que se identifique, aprehenda, o condene al responsable del daño o de que la víctima participe en algún procedimiento judicial o administrativo.

Son víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.”

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”

“Artículo 7.- Los derechos de las víctimas que prevé la presente Ley son de carácter enunciativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, los tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos.

Las víctimas tendrán, entre otros, los siguientes derechos: (...)

II. A ser reparadas por el Estado de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron; (...).”

“Artículo 22.- Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.”

“Artículo 23.- Para los efectos de la presente Ley, la reparación integral comprenderá:

I. La restitución busca devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos;

II. La rehabilitación busca facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos;

III. La compensación ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Ésta se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos;

IV. La satisfacción busca reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas;

V. Las medidas de no repetición buscan que el hecho punible o la violación de derechos sufrida por la víctima no vuelva a ocurrir; y

VI. Para los efectos de la presente Ley, la reparación colectiva se entenderá como un derecho del que son titulares los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hayan sido afectadas por la violación de los derechos individuales de los miembros de los colectivos, o cuando el daño comporte un impacto colectivo. La restitución de los derechos afectados estará orientada a la reconstrucción del tejido social y cultural colectivo que reconozca la afectación en la capacidad institucional de garantizar el goce, la protección y la promoción de los derechos en las comunidades, grupos y pueblos afectados.

Las medidas colectivas que deberán implementarse tenderán al reconocimiento y dignificación de los sujetos colectivos victimizados; la reconstrucción del proyecto de vida colectivo, y el tejido social y cultural; la recuperación psicosocial de las poblaciones y grupos afectados y la promoción de la reconciliación y la cultura de la protección y promoción de los derechos humanos en las comunidades y colectivos afectados.”

“Artículo 57.- Las víctimas tendrán derecho a la restitución en sus derechos conculcados, así como en sus bienes y propiedades si hubieren sido despojadas de



ellos.

Las medidas de restitución comprenden, según corresponda: (...)

II. Restablecimiento de los derechos jurídicos; (...).”

“Artículo 58.- Las medidas de rehabilitación incluyen, entre otras y según proceda, las siguientes:

I. Atención médica, psicológica y psiquiátrica especializadas;

II. Servicios y asesoría jurídicos tendientes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y a garantizar su disfrute pleno y tranquilo.”

“Artículo 60.- La compensación se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la comisión de los delitos considerados como de prisión preventiva oficiosa en términos de lo establecido por el Código Penal para el Estado de Colima, en aquellos casos en que la víctima haya sufrido daño o menoscabo a su libertad, o si la víctima directa hubiera fallecido o sufrido un deterioro incapacitante en su integridad física y/o mental como consecuencia del delito se compensarán de forma subsidiaria el daño causado a la víctima de los delitos, o de la violación de derechos humanos, incluyendo el error judicial, de conformidad con lo que establece esta Ley y su Reglamento. Estos perjuicios, sufrimientos y pérdidas incluirán, entre otros y como mínimo: (...)

II. La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral, entendiendo por éste, aquellos efectos nocivos de los hechos del caso que no tienen carácter económico o patrimonial y no pueden ser tasados en términos monetarios. El daño moral comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas e indirectas, como el menoscabo de valores muy significativos para las personas y toda perturbación que no sea susceptible de medición pecuniaria;

VII. El pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito o de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física de la víctima, y (...).”

“Artículo 68.- Las medidas de satisfacción comprenden, entre otras y según corresponda: (...)

III. Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella; (...)

V. La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones de derechos humanos, y (...).”

“Artículo 69.- Las medidas de no repetición son aquéllas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza.

Estas consistirán en las siguientes: (...)

II. La garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a las normas nacionales e internacionales relativas a la competencia, independencia e imparcialidad de las autoridades judiciales y a las garantías del debido proceso; (...)

VIII. La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y la capacitación en esta materia de los



funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad; (...)”.

“Artículo 70.- *Se entienden como medidas que buscan garantizar la no repetición de los delitos ni de las violaciones a derechos humanos, las siguientes: (...)*

IV. La asistencia a cursos de capacitación sobre derechos humanos.”

Acorde a los hechos de la presente recomendación, esta Comisión de Derechos Humanos considera necesario que se lleven a cabo las siguientes:

I.- Medidas de restitución

Conforme al numeral 57 fracción II, de la citada Ley Estatal, se deberá restablecer los derechos jurídicos a la víctima, realizándose las acciones necesarias para cumplirse a cabalidad con las disposiciones, a fin de otorgar seguridad jurídica para el ciudadano Q1.

II.- Medidas de rehabilitación

De conformidad con el artículo 58, fracciones I y II, de la referida Ley, se debe brindar de forma inmediata, la atención médica y/o psicológica que requiera el ciudadano Q1 en relación al hecho victimizante, no obstante, el tiempo transcurrido, debe ser proporcionada por personal profesional especializado, de forma gratuitamente y en un lugar accesible para la víctima, con su consentimiento, brindándose información previa, clara y suficiente.

También debe brindarse la asesoría jurídica pertinente que necesite el referido ciudadano con relación al hecho victimizante que originó la queja, la cual deberá ser proporcionada, no obstante el tiempo transcurrido, previo consentimiento, por personal profesional especializado, de manera gratuita, inmediata y en un lugar accesible, brindándose información previa, clara y suficiente.

III.- Medidas de compensación

En atención a lo previsto por el artículo 60, fracciones II y VII, de la citada Ley Estatal, se deberá otorgar una compensación evaluable y acreditable conforme al procedimiento establecido en la citada Ley; por una parte, considerándose el daño moral causado al ciudadano referido, para lo cual, debe realizarse una valoración psicológica en relación al hecho victimizante y conforme a los resultados, se debe brindar la atención que requiera, no obstante el tiempo transcurrido, la cual deberá ser proporcionada con su consentimiento, por personal profesional especializado, de manera gratuita, inmediata y en un lugar accesible, brindándose información previa, clara y suficiente; y por otra parte, considerándose el pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que a consecuencia de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física del ciudadano mencionado.

Con fundamento en los artículos 106 de la Ley General de Víctimas y 97, fracción II de la Ley para la Protección de Víctimas en el Estado de Colima, este Organismo Estatal informará y dará vista de lo conducente para inscribir al ciudadano Q1 en el

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”



Registro Estatal de Víctimas, cuyo funcionamiento corre a cargo de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas de Colima, lo anterior para su conocimiento y efectos legales a que haya lugar.

IV. Medidas de satisfacción

En atención al numeral 68, fracciones III y V, de la Ley de Víctimas, se deberá emitir una declaración oficial por escrito dirigido al ciudadano Q1, en aras de reconocer los hechos violatorios y reestablecer su dignidad como víctima de violación a los derechos humanos. Asimismo, se deberá iniciar el procedimiento de investigación para que se determinen las responsabilidades administrativas según resulten, en contra de las y los servidores que resulten responsables en los hechos, para que se apliquen las sanciones correspondientes conforme al análisis de la presente Recomendación.

V.- Medidas de no repetición

Con fundamento en lo dispuesto por los arábigos 69, fracciones II y VIII, 70 fracción IV, de la transcrita Ley, se deberá realizar un programa de capacitación dirigido al personal de la COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE COLIMA, en los que se incluyan temas relativos a los derechos de seguridad jurídica, petición y acceso a la justicia, a fin de que las y los servidores públicos puedan desempeñar sus funciones de manera oportuna, efectiva y legal, buscando con ello, respetar, proteger, promover y garantizar los derechos humanos de todas las personas.

Al respecto, esta Comisión Estatal se pone a plena disposición de la autoridad señalada como responsable para la capacitación correspondiente, en cumplimiento a las atribuciones que señala la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima.

Una vez demostrada la violación a los derechos humanos a la seguridad jurídica, petición y acceso a la justicia en agravio del ciudadano Q1, esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Colima en aras de proteger los derechos humanos y cumplir con la obligación Constitucional que como autoridades les corresponde, considera respetuosamente formular a usted **DR. AR1, COMISIONADO ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DE COLIMA**, en su calidad de servidor público actual, las siguientes:

VI. RECOMENDACIONES:

PRIMERA: Se deben restablecer los derechos jurídicos a la víctima, realizándose las acciones necesarias para cumplirse a cabalidad con las disposiciones, a fin de otorgar seguridad jurídica para el ciudadano Q1; una vez cumplido, se envíen a esta Comisión las constancias y/o pruebas que lo demuestren.

SEGUNDA: Se debe brindar de forma inmediata, la atención médica y/o psicológica que requiera el ciudadano Q1 en relación al hecho victimizante, no obstante, el tiempo transcurrido, debe ser proporcionada por personal profesional especializado, de forma gratuitamente y en un lugar accesible para la víctima, con su consentimiento,

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”



brindándose información previa, clara y suficiente; así mismo, se remitan a este Organismo Estatal las evidencias que lo acrediten.

TERCERA: Se debe brindar la asesoría jurídica pertinente que necesite el ciudadano Q1 con relación al hecho victimizante que originó la queja, la cual deberá ser proporcionada, no obstante el tiempo transcurrido, previo consentimiento, por personal profesional especializado, de manera gratuita, inmediata y en un lugar accesible, brindándose información previa, clara y suficiente; hecho lo anterior, se remitan a esta Comisión las pruebas que lo demuestren.

CUARTA: Se debe otorgar una compensación evaluable y acreditable conforme al procedimiento establecido en la citada Ley; por una parte, considerándose el daño moral causado al ciudadano referido, para lo cual, debe realizarse una valoración psicológica en relación al hecho victimizante y conforme a los resultados, se debe brindar la atención que requiera, no obstante el tiempo transcurrido, la cual deberá ser proporcionada con su consentimiento, por personal profesional especializado, de manera gratuita, inmediata y en un lugar accesible, brindándose información previa, clara y suficiente; y por otra parte, considerándose el pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que a consecuencia de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física del ciudadano mencionado; una vez cumplida, se remitan las pruebas a esta Comisión.

QUINTA: Se debe emitir una declaración oficial por escrito dirigido al ciudadano Q1, en aras de reconocer los hechos violatorios y reestablecer su dignidad como víctima de violación a los derechos humanos; hecho lo anterior, se remitan las pruebas a este Organismo.

SEXTA: Se debe iniciar el procedimiento de investigación para que se determinen las responsabilidades administrativas según resulten, en contra de las y los servidores que resulten responsables en los hechos, para que se apliquen las sanciones correspondientes conforme al análisis de la presente Recomendación; una vez cumplido, se remitan a esta Comisión las pruebas que lo demuestren.

SÉPTIMA: Se debe realizar un programa de capacitación dirigido a todo su personal, en los que se incluyan temas relativos a los derechos de seguridad jurídica, petición y acceso a la justicia, a fin de que las y los servidores públicos puedan desempeñar sus funciones de manera oportuna, efectiva y legal, buscando con ello, respetar, proteger, promover y garantizar los derechos humanos de todas las personas; una vez cumplido, se envíen a esta Comisión las constancias y/o pruebas que lo demuestren.

De conformidad con el artículo 46, párrafo segundo de la Ley Orgánica de esta Comisión de Derechos Humanos (aplicable), solicito a Usted nos informe dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si acepta la Recomendación, y dentro de los treinta días hábiles siguientes deberá entregar, en su caso, las pruebas correspondientes de que ha cumplido con la misma.

“2024, AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CREACIÓN DEL TERRITORIO FEDERAL DE COLIMA”



De acuerdo a lo establecido por los artículos 49 de la Ley Orgánica, 70 y 71 del Reglamento Interno de este Organismo Estatal (aplicables), se hace del conocimiento de las partes que podrán interponer el recurso de inconformidad ante esta Comisión Protectora de Derechos Humanos por una sola ocasión, o directamente ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. El recurso deberá interponerse dentro del término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación de la presente Recomendación.

En caso de no aceptarse la Recomendación, la Comisión de Derechos Humanos quedará en libertad de proceder en los términos que establece la Ley Orgánica y el Reglamento Interno de este organismo, así como lo preceptuado por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el numeral 13, apartado A, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.

ATENTAMENTE

**LIC. ROBERTO RAMÍREZ
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO**