



# COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS

H. Ayuntamiento 2024-2027

**PUNTO DE ACUERDO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE GUANAJUATO, TRIENIO 2024-2027, RELATIVO A LA SOLICITUD DE INFORME A LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS EN EL MUNICIPIO DE GUANAJUATO.**

## ANTECEDENTES

**PRIMERO.** – La Comisión de Derechos Humanos del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato, trienio 2021-2024, en fecha **3 de Octubre de 2022**, aprobó por **unanimidad de votos** el Punto de Acuerdo con Clave y Número **CDH/01/2021-2024**, mediante el cual se presentó el Protocolo de Atención y Seguimiento de Quejas en Derechos Humanos para el Municipio de Guanajuato.

**SEGUNDO.** – En la Sesión Ordinaria número 23 del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato, Guanajuato, trienio 2021-2024, que se verificó el **07 de Octubre de 2022**, se abordó el tema en el punto 16 del Orden del día, determinándose que procedía su turno a la Comisión de Gobierno y Asuntos Legislativos para la elaboración del dictamen respectivo.

**TERCERO.** – El 23 de Diciembre de 2022, la Comisión de Gobierno y Asuntos Legislativos aprobó por **unanimidad de votos**, el Dictamen con Clave y Número **CGYAL/004/2021-2024**, en el que se analizó la Propuesta de Acuerdo con Clave y Número **CDH/001/2021-2024**, formulado por la Comisión de Derechos Humanos relativa al Protocolo de Atención y Seguimiento de Quejas en Materia de Derechos Humanos para el Municipio de Guanajuato. En donde se estableció literalmente lo siguiente:

*“Al respecto, derivado de dicho precepto Constitucional, esta Comisión de Gobierno y Asuntos Legislativos, considera que la implementación y aprobación del Protocolo de Atención y Seguimiento de Quejas en Materia de Derechos Humanos para el Municipio de Guanajuato, que propone y formuló la Comisión de Derechos Humanos, constituye una acción tendiente a cumplir con el mandato constitucional que se exige en la materia y que se ha señalado. Lo anterior, derivado de que en el Municipio de Guanajuato no existe disposición alguna que regule y/o atienda la atención y seguimiento de quejas en materia de derechos humanos en favor de la ciudadanía, como así se establece en el documento materia del presente dictamen.*”



*En ese sentido, esta Comisión considera necesario que dicho protocolo sea implementado en el municipio como una política que constituya una herramienta para toda la ciudadanía cuando se configure una posible violación en materia de derechos humanos, y sea realizada por algún servidor público integrante esta administración municipal."*

En ese sentido, el dictamen fue en sentido positivo, por parte de dicha Comisión.

**CUARTO.** - En la Sesión Ordinaria número 31 del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato, Guanajuato, trienio 2021-2024, que se verificó el 23 de Febrero de 2023, se enlistó en el quinto punto del orden del día el Dictamen con clave y número CGyAL/004/2021-2024, que formula la Comisión de Gobierno y Asuntos Legislativos, relativo al Protocolo de Atención y Seguimiento de Quejas en Materia de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Guanajuato.

Al momento de desahogar dicho punto del orden del día, una vez que terminaron todas las participaciones, según consta en los archivos de la Secretaría del Ayuntamiento, la entonces Secretaría del Ayuntamiento, manifestó lo siguiente:

*Martha Isabel Delgado Zárate: Gracias, señora Regidora. Una vez concluidas las participaciones y con la venia de la Presidencia, me permito consultar a los integrantes del Ayuntamiento si es de aprobarse el dictamen de referencia. Quienes estén por la afirmativa, favor de manifestarlo, levantando su mano. Señor Presidente, le informo que el dictamen presentado, ha sido aprobado por unanimidad de votos.*

Como se puede apreciar dicho dictamen fue aprobado por unanimidad de votos y con ello inició la vigencia del Protocolo de Atención y Seguimiento de Quejas en Materia de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Guanajuato.

**QUINTO.** - En dicho protocolo a foja 15 se estableció que para la presentación de las quejas en formato digital, se debería contar con un buzón electrónico, y que para tal efecto, se destinaría un micrositio en la página oficial del municipio, ligado directamente a la Secretaría del Ayuntamiento, como se cita a continuación:

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

De ahí que si el micrositio se encuentra ligado directamente a la Secretaría del Ayuntamiento, entonces se hace necesario requerir la información del micrositio a dicha dependencia.

**SEXTO.** - En dicho protocolo a fojas 16 y 17 se estableció que la Secretaría del Ayuntamiento debería contar con formatos de fácil acceso para las personas que lo soliciten, en donde señalarán de manera puntual los requisitos mínimos, y que además para la presentación de quejas en formato impreso, con la finalidad de facilitar el acceso a la ciudadanía se instalaría en la Presidencia Municipal, un buzón de quejas, bien identificado, como se cita a continuación:

*“La Secretaría deberá contar con formatos de fácil acceso para las personas que lo soliciten en donde se señalará de manera puntual los requisitos mínimos para la presentación de la queja, lo anterior, sin perjuicio de que la o él quejoso podrá hacerlo en formato libre si esta es su decisión (ANEXO 2).”*

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

Por otra parte, en dicho protocolo se estableció también por un lado que el lugar de presentación de las quejas lo sería la Secretaría del Ayuntamiento, como se desprende en la foja 15 del protocolo y que se también se cita:

#### **7.1 Presentación de la Queja:**

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

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

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

Por otro lado, se estableció que la Secretaría deberá otorgar la atención necesaria y facilitar los medios idóneos para la presentación de la queja, lo que se advierte de la misma foja 15 del protocolo y que se cita:

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

De ahí que si la Secretaría del Ayuntamiento cuenta con todas esas atribuciones, es indudable que deba saber la ubicación del buzón físico, y entonces se hace necesario requerir la información de la localización del buzón físico para denuncias impresas.

**SÉPTIMO.** – La Secretaría del Ayuntamiento, es la dependencia, facultada para darle seguimiento a los asuntos, pues según foja 17 del protocolo dice que los pasos es que la Secretaría enliste la queja en un libro de registro, y debe emitir el inicio del procedimiento como se aprecia a continuación:

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

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

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

Por su parte a foja 18 de dicho protocolo se establece lo siguiente:

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

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

*El acuerdo será notificado al titular de la dependencia a la cual, con base en análisis previo, se le recomiende realizar las acciones y/o abstenerse de realizar las conductas que se le atribuyen, otorgándole un plazo de 3 días hábiles para manifestar fundada y motivadamente,*

si considera viable o no la recomendación, y de ser el caso, señale el plazo y las acciones para su cumplimiento.

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

En ese mismo orden de ideas, se transcribe la foja 19:

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

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

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

Finalmente, según consta a fojas 19 y 20 del propio protocolo se establecen las siguientes atribuciones para la Secretaría y esta Comisión:

#### **7.2.2. Acciones de Seguimiento:**

##### **Secretaría:**

- a) *Inmediatamente en que se tenga registro de la presentación de una queja la Secretaría informará dicha situación, mediante oficio dirigido a la Comisión, para su conocimiento.*
- a) *La Secretaría deberá incluir dentro del informe de correspondencia que presenta al Pleno del Ayuntamiento, una relación de las quejas presentadas a la sesión ordinaria más próxima, para efecto de que todos los integrantes tengan conocimiento de ello.*

**Comisión:**

- a) *Para el caso de que a la presentación de una queja se expida un acuerdo de no recomendación; o bien, la dependencia señale la no aceptación de la misma, o, realizado el seguimiento correspondiente, no se acate o ejecute en los términos señalados, la Comisión, podrá incluir el asunto específico dentro de la sesión ordinaria de Comisión más próxima, a efecto de analizar el expediente y emitir en su caso, una propuesta de acuerdo en donde determine entre otras cuestiones, si ratifica o no el acuerdo de recomendación o no recomendación en su caso, o bien, señale las acciones a realizar por parte de la dependencia a efecto de solventar la materia de la queja, o en su caso, proponer alternativas de solución diversas.*
- b) *Una vez que la Comisión apruebe la propuesta de acuerdo, si es el caso, esta deberá ser remitida a la Secretaría con la finalidad de que sea turnada al Pleno del Ayuntamiento para su decisión definitiva.*

Por todo lo anterior, se hace necesario requerir a la Secretaría del Ayuntamiento un informe acerca de la relación de expedientes que en base al protocolo actualmente se encuentran vigentes y en su caso que especifique una información detallada de cada uno de los expedientes.

**OCTAVO.** – Toda la información que se requerirá al Secretario del Ayuntamiento, se hace como Comisión para poder cumplir sus atribuciones, y en virtud de que la Comisión se encuentra integrada por cinco regidores del Ayuntamiento, se trae a colación el artículo 29 de la Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato, que específicamente señala:

***Atribuciones las personas titulares de las regidurías***

***Artículo 29.*** *Las personas titulares de las regidurías tendrán las siguientes atribuciones:*

- I. *Vigilar la correcta observancia de los acuerdos y disposiciones del Ayuntamiento;*
- II. *Desempeñar las comisiones que le encomiende el Ayuntamiento, informándole su resultado;*
- III. *...*
- IV. *Vigilar el cumplimiento de las atribuciones a cargo de las dependencias y paramunicipales de la Administración Pública Municipal;*
- V. *...*
- VI. *....*
- VII. *...*
- VIII. *...*
- IX. *...*



- X. *Solicitar y obtener de las personas titulares de las dependencias y paramunicipales de la Administración Pública Municipal, la información para el cumplimiento de sus atribuciones; y*

En ese sentido, el presente acuerdo tiene su fundamento en el artículo 29 fracciones I, II, IV, y X de la Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato.

### CONSIDERACIONES

**PRIMERA.** Que en atención al derecho de la ciudadanía de presentar quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, el Ayuntamiento debe garantizar el acceso adecuado y transparente a los mecanismos de recepción de dichas quejas, en apego a los principios de protección y promoción de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Constitución Política del Estado de Guanajuato.

**SEGUNDO.** Que la transparencia y accesibilidad en los mecanismos de recepción de quejas en materia de derechos humanos son indispensables para fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración pública municipal, promoviendo la participación activa y la rendición de cuentas.

**TERCERO.** Que el Protocolo de Atención y Seguimiento de Quejas en Materia de Derechos Humanos establece obligaciones específicas para la Secretaría del Ayuntamiento, entre ellas, la habilitación de un micrositio en el sitio web oficial del municipio y la instalación de un buzón físico para la recepción de quejas, con el fin de facilitar el acceso a estos mecanismos tanto en formato digital como impreso.

**CUARTO.** Que, en cumplimiento de sus atribuciones conforme al Artículo 86 de la Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato, la Comisión de Derechos Humanos tiene la facultad de proponer y vigilar la implementación de medidas que promuevan y garanticen el respeto de los derechos humanos en el municipio. En este sentido, la solicitud de información a la Secretaría del Ayuntamiento permitirá evaluar la efectividad y accesibilidad de los mecanismos de recepción de quejas establecidos en el protocolo.

**QUINTO.** Que, conforme al principio de progresividad de los derechos humanos, el municipio tiene la obligación de facilitar el acceso de las personas a los recursos de protección de sus derechos, ajustando continuamente sus prácticas administrativas para asegurar su pleno ejercicio, lo cual justifica la supervisión de la Comisión sobre los medios habilitados para la presentación de quejas.



**SEXTO.** Que la información solicitada permitirá a la Comisión de Derechos Humanos contar con datos precisos sobre la implementación y operatividad de los mecanismos de quejas, con el objetivo de emitir recomendaciones y propuestas de mejora para garantizar que estos procedimientos cumplan con su propósito de manera efectiva y accesible para toda la ciudadanía.

Por lo antes expuesto, fundado y motivado en derecho, es que esta Comisión aprueba el siguiente:

### ACUERDO

**ÚNICO:** La Comisión de Derechos Humanos del H. Ayuntamiento solicita a la Secretaría del Ayuntamiento, en un plazo no mayor a **diez días hábiles**, que remita un informe detallado a la Comisión, que incluya:

1. La **ubicación y enlace del micrositio electrónico** habilitado para la recepción de quejas en materia de derechos humanos, especificando la fecha desde la cual está en funcionamiento.
2. La **ubicación exacta del buzón físico de quejas** instalado en la Presidencia Municipal, incluyendo la fecha de su instalación y detalles de identificación para asegurar su accesibilidad para los ciudadanos.
3. Un **informe detallado de las quejas presentadas** desde la implementación del protocolo, con:
  - Fecha de recepción de cada queja.
  - Medio por el cual fue recibida (micrositio electrónico, buzón físico, en persona, etc.).
  - Estatus actual de cada queja (en trámite, concluida, archivada, etc.).
  - Acciones de seguimiento realizadas y, en su caso, fecha de conclusión.

### TRANSITORIO

**ÚNICO:** El presente acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación por la Comisión de Derechos Humanos del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Guanajuato, Trienio 2024-2027



## INTEGRANTES DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS

REGIDORA CELIA CAROLINA VALADEZ BELTRÁN  
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN

REGIDOR VÍCTOR HUGO LARIOS ULLOA  
SECRETARIO DE LA COMISIÓN

REGIDOR JOSÉ CARLOS DOMÍNGUEZ LÓPEZ VELARDE  
VOCAL DE LA COMISIÓN

REGIDORA MARÍA FERNANDA VÁZQUEZ SANDOVAL  
VOCAL DE LA COMISIÓN

REGIDORA OLGA FABIOLA DURÁN TORRES  
VOCAL DE LA COMISIÓN

Esta Hoja forma parte del *PUNTO DE ACUERDO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE GUANAJUATO, TRIENIO 2024-2027, RELATIVO A LA SOLICITUD DE INFORME A LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE QUEJAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS EN EL MUNICIPIO DE GUANAJUATO.*

