

La no repetición de la victimización y la reparación del daño.

Hacia una justicia restaurativa.



CEAVEQROO
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A
VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO



COMUNICACIÓN
CIENTÍFICA



ESTADO DE QUINTANA ROO

Manuel Buenrostro Alba

Karla Patricia Rivero González

La no repetición de la victimización
y la reparación del daño.
Hacia una justicia restaurativa

MANUEL BUENROSTRO ALBA
KARLA PATRICIA RIVERO GONZÁLEZ





**COMUNICACIÓN
CIENTÍFICA** PUBLICACIONES
ARBITRADAS
HUMANIDADES, SOCIALES Y CIENCIAS

CC+I

**COLECCIÓN
CIENCIA e
INVESTIGACIÓN**

Cada libro de la Colección Ciencia e Investigación es evaluado para su publicación mediante el sistema de dictaminación de pares externos. Invitamos a ver el proceso de dictaminación transparentado, así como la consulta del libro en Acceso

Abierto en



[DOI.ORG/ 10.52501/cc.102](https://doi.org/10.52501/cc.102)

www.comunicacion-cientifica.com

Ediciones Comunicación Científica se especializa en la publicación de conocimiento científico en español e inglés en soporte de libro impreso y digital en las áreas de humanidades, ciencias sociales y ciencias exactas. Guía su criterio de publicación cumpliendo con las prácticas internacionales: dictaminación de pares ciegos externos, comités y ética editorial, acceso abierto, medición del impacto de la publicación, difusión, distribución impresa y digital, transparencia editorial e indexación internacional.

La no repetición de la victimización
y la reparación del daño
Hacia una justicia restaurativa

MANUEL BUENROSTRO ALBA
KARLA PATRICIA RIVERO GONZÁLEZ



Buenrostro Alba, Manuel

La no repetición de la victimización y la reparación del daño : Hacia una justicia restaurativa / Manuel Buenrostro Alba, Karla Patricia Rivero González. — Quintana Roo : Universidad Autónoma de Estado de Quintana Roo : Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo ; Ciudad de México : Comunicación Científica, 2022.

192 páginas. — (Colección Ciencia e Investigación).

ISBN 978-607-8792-14-6 (Universidad Autónoma de Estado de Quintana Roo)

ISBN 978-607-98386-1-4 (Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo)

DOI 10.52501/cc.102

I. Víctimas de delitos — Política gubernamental — Quintana Roo. 2. Resarcimiento (Justicia penal).
I. Rivero González, Karla Patricia, autora. II. Título. III. Serie.

LC: HV9960.M42

Dewey: 362.88

D. R. Manuel Buenrostro Alba, Karla Patricia Rivero González, 2022

D. R. Primera edición en Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo /
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo /
Ediciones Comunicación Científica, 2022.

Diseño de portada: Francisco Zeledón • Interiores: Guillermo Huerta

Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400,

Crédito Constructor, Benito Juárez, 03940, Ciudad de México,

Tel. (52) 55 5696-6541 • móvil: (52) 55 4516 2170

info@comunicacion-cientifica.com • infocomunicacioncientifica@gmail.com

www.comunicacion-cientifica.com  comunicacioncientificapublicaciones

 @ComunidadCient2

ISBN (UQROO) 978-607-8792-14-6

ISBN (CEAVEQROO) 978-607-98386-1-4

DOI 10.52501/cc.102



Esta obra fue dictaminada mediante el sistema de pares ciegos externos, el proceso
transparentado puede consultarse, así como el libro en Acceso Abierto en
<https://doi.org/10.52501/cc.102>

ÍNDICE

<i>Agradecimientos</i>	9
<i>Introducción</i>	11
I. La no repetición de la victimización.	15
II. El estado de Quintana Roo frente a la no repetición de la victimización y reparación del daño	25
III. Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo	35
IV. La Secretaría de Salud del Estado de Quintana Roo, un ejemplo de resolución exitosa	53
V. La Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, esfuerzos y tendencias	65
VI. Mis tiempos no son tus tiempos. Cada día que pasa estoy en peligro	71
VI.1 La omisión es un delito	83
VII. La justicia alcanza a todos	87
VII.1 Sin voluntad de hablar	95

VIII. La oscuridad frente a la justicia	97
VIII.1 La razón está de mi parte	106
IX. Sola frente al mundo	111
IX.1 Sin apoyo de nadie	121
X. Cuando no se entiende la calidad de víctima	129
XI. Importancia de la CeaveQroo.	137
XII. Apropiación del Plan Integral de Reparación Colectiva en materia de Femicidios para el Estado de Quintana Roo . .	141
XIII. Reflexión final.	179
Bibliografía.	181
Anexos	185
<i>Sobre los autores</i>	191

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a las víctimas que aceptaron compartirnos sus testimonios sobre las situaciones que vivieron y la forma en que se avanzó hacia la reparación del daño. Han sido procesos largos, pero se han seguido los pasos correctos para garantizar la no repetición de la victimización. Una buena parte de esta obra refleja estas situaciones, acompañadas de los testimonios de las víctimas de forma directa o indirecta.

A continuación a las y los representantes de diferentes instituciones que aceptaron compartir sus argumentos sobre las situaciones que se han presentado en sus centros de trabajo, y las acciones derivadas para reparar el daño y garantizar que no se vuelvan a presentar quejas hacia los servicios prestados, o en contra de funcionarios institucionales por no apegarse a los protocolos establecidos.

Particularmente se destaca el interés y apoyo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CeaveQroo). La información proporcionada y los enlaces con las víctimas y representantes institucionales ha sido fundamental en la investigación que permitió documentar este libro.

Por último, se agradece a las demás personas que han participado en el proyecto en sus distintas etapas, cuyo resultado final es esta obra: Rosa Aracely Bernabé Solórzano, Diana Karen Magaña Andrade, Malleli Carolina Ruiz Vázquez, y sobre todo a Viviana Genoveva Caamal Estrella. A todas ellas, muchas gracias.

Introducción

Esta investigación fue posible gracias al apoyo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CeaveQroo) y la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo (UaeQroo). El objetivo principal fue conocer la situación en que se encuentra el estado de Quintana Roo en materia de atención a víctimas y de acciones encaminadas a la no repetición de la victimización. No sólo se trató de hacer un diagnóstico institucional, sino un análisis de la condición que existe en el estado en un contexto más amplio.

En esta búsqueda se observó que existen pocos trabajos que hayan profundizado en el estudio de las medidas y acciones de no repetición de la victimización. De hecho, se encontraron trabajos elaborados en otros países, como Colombia, Ecuador, Chile y España, principalmente. En México se ha avanzado en el estudio desde la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) a nivel federal, mientras que en otras entidades no se han realizado estudios que permitan conocer la situación de los diferentes estados de la República Mexicana.

Este estudio se desarrolló con un enfoque antropológico y la utilización de marcos metodológicos y conceptuales multidisciplinarios que permitieron comprender la justicia transicional, procesar datos y realizar un análisis poblacional a partir de una investigación social en la que se analizaron expedientes y se llevaron a cabo entrevistas a diferentes actores sociales: representantes institucionales, víctimas de violencia y repetición de victimización, y cuando fue necesario, a familiares de víctimas.

Los objetivos que guiaron el estudio fueron los siguientes: analizar el impacto social que pueda generar la construcción de la justicia transicional para la no repetición de la violencia; describir etnográficamente a la población involucrada en casos exitosos y no exitosos de acceso a la justicia, y, por último, integrar los testimonios y casos documentados con fundamentos teóricos y con bases etnográficas.

La no repetición de la violencia permite a las víctimas retomar su calidad de vida. Esto es un derecho que implica estar informado y medir hipotéticamente los impactos que pudieran generar los actos de la revictimización. Los impactos no necesariamente son negativos, en algunas experiencias existen impactos positivos que permiten mejorar las condiciones de vida de una persona o grupo de personas. Sin embargo, fue muy importante contemplar la opinión de la población que ha sido afectada, así como las medidas tomadas en el proceso de reparación del daño.

En este sentido, las garantías de no repetición de la violencia son consideradas tanto una de las formas de reparación a las víctimas, como uno de los principios generales de responsabilidad de los estados. Dichas garantías, a diferencia de las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación y satisfacción se encuentran dirigidas a la sociedad con el propósito de que no se repita la vulneración de los derechos de las víctimas, así como eliminar y superar las causas estructurales de la violación a los derechos humanos. Prevenir la no repetición de la violencia es una parte esencial en la que se debe trabajar mucho desde diferentes frentes para evitar la violación de derechos humanos y la repetición de la victimización.

Por ello el presente estudio reúne una serie de datos producto de una investigación sobre la situación del estado de Quintana Roo desde diferentes perspectivas. Se retoman aspectos teóricos y estudios de caso de personas que han pasado por actos de violación a sus derechos humanos. Se hace una reflexión sobre las medidas que se emprendieron para la reparación del daño, así como las garantías de no repetición de la victimización y sus efectos y resultados para las víctimas y sus familiares.

Esta obra consta de 12 capítulos. En el primero se incluye el estado del arte en relación con la no repetición de la victimización. Se hizo una búsqueda exhaustiva en diversos medios de información para recabar las investigaciones más recientes realizadas sobre este tema, así como las expe-

riencias en contextos de violencia en otros estados y países. Las situaciones pueden variar, pero el sentido de la búsqueda de garantizar la no repetición es una constante en la bibliografía revisada e incluida en el presente libro. Se revisaron también algunos ejemplos de medidas restaurativas que podrían aplicarse para garantizar la no repetición de la victimización, ya que no se trata sólo de establecer sanciones más duras, o de reparar materialmente el daño causado a las víctimas, sino de sumar medidas simbólicas que ayuden a las víctimas a superar cualquier situación de violencia que hayan sufrido. Pero, además, que los estados reconozcan que en última instancia es su responsabilidad, por lo que deberán de establecer todas las medidas necesarias para garantizar la no repetición.

En el segundo capítulo se incluye un primer acercamiento a la situación del estado de Quintana Roo sobre la no repetición de la victimización y las medidas encaminadas en la atención a víctimas de violencia y las medidas de reparación. En el tercero se incluye un primer testimonio, se trata de la visión de la entonces titular de la CeaveQroo, además coautora de esta obra, y sus impresiones desde la creación de la institución, hasta la actualidad, destacando los retos y desafíos que se han ido enfrentando desde que se creó la comisión en el estado de Quintana Roo. En los capítulos cuatro y cinco se incluyen los testimonios de los representantes institucionales entrevistados en relación con los casos en los que han recibido recomendaciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CedheQroo), los cuales se analizan más adelante.

A partir del capítulo seis al 10 se incluye una parte fundamental de la investigación, se trata de cinco casos en los que se violaron derechos humanos de diferentes personas en contextos y años diferentes, de los cuales se hizo un análisis sobre las denuncias y evidencias presentadas, las recomendaciones y medidas de reparación del daño, así como las acciones encaminadas a sancionar a los responsables y garantizar la no repetición de la victimización. Además de revisar los expedientes correspondientes, se realizaron entrevistas a algunas de las víctimas, o familiares de las mismas, para conocer sus testimonios y puntos de vista sobre las acciones tomadas y la atención recibida. En todos los casos se utilizaron letras o seudónimos en lugar de los nombres verdaderos de las víctimas, lo anterior para proteger su identidad y evitar una revictimización.

En el capítulo 11, se describe la importancia de la CeaveQroo en la atención a víctimas, así como las principales funciones que realiza, incluyendo aquellos programas estratégicos de atención a víctimas.

El capítulo 12, describe el Plan Integral de Reparación Colectiva en Materia de Femicidios para el Estado de Quintana Roo, el cual se desarrolló con la participación de diversos actores sociales y se coordinó desde la CeaveQroo.

Al final se incluyen como anexos los guiones de las entrevistas realizadas a la titular de la CeaveQroo, a los representantes institucionales y a las víctimas.

I. La no repetición de la victimización

Antes de iniciar la exposición de los trabajos encontrados sobre el tema vale la pena aclarar en qué consiste el estado del arte. Diversos autores recomiendan que no se haga una simple lista de fuentes o citas relevantes, sino que se debe crear un texto que integre estos materiales y los ponga en cuestión a partir de las propias palabras de cada investigador. Por ello es necesario que el autor de un estado del arte esté bien enterado del tema que va a tratar, así como de las fuentes y autores utilizados. El estado del arte comienza con la exploración de diferentes fuentes que han tratado el tema. Las fuentes se pueden clasificar o categorizar en la integración del documento dependiendo del interés, como por periodos, por corrientes teóricas, por unidad temática, por nacionalidad, o como el investigador considere más adecuado integrar los materiales en su trabajo.

El estado del arte es un conjunto de saberes recopilados por el investigador. Su función principal es reunir un importante número de fuentes de información relacionadas con el tema a investigar. Se trata de establecer qué se ha hecho recientemente sobre un tema de investigación, en este caso, sobre la no repetición de la victimización.

Según Guevara(2016:166), “el estado del arte requiere de una análisis hermenéutico y crítico de su objeto de estudio para la transformación de su significado, de manera que le permita superar la visión de técnica de análisis del conocimiento investigado”. Este autor realiza una reflexión sobre el origen mismo del estado del arte y las formas teóricas y metodológicas que

se han utilizado para su realización en diferentes momentos y contextos. Una vez que se ha precisado el estado del arte, pasamos a la presentación de los trabajos revisados sobre el tema en cuanto a la no repetición de la violencia o victimización.

Las garantías de no repetición son uno de los elementos que componen los procesos de justicia transicional y buscan que no se repitan los hechos que dieron lugar a las violaciones de los derechos humanos en cualquier contexto (Duque y Torres, 2015). Es importante destacar que la justicia hacia las víctimas de violencia es posible, y que las instituciones involucradas son fundamentales en la toma de decisiones para la no repetición de la violencia.

Por otro lado, la implementación efectiva de las garantías de no repetición asegura el logro de la paz, teniendo en cuenta que las garantías de no repetición deben responder a los contextos, características y necesidades sociales y culturales, por lo que se vuelve necesario basar la no repetición en un enfoque de reconciliación que tienda a restablecer la confianza y los derechos de las víctimas.

La no repetición de la violencia permite a las víctimas retomar su calidad de vida. Esto es un derecho que implica estar informado y medir hipotéticamente los impactos que pudiera tener la revictimización.

Los impactos no necesariamente son negativos, en algunas experiencias existen impactos positivos que permiten mejorar las condiciones de vida de una persona o personas. Sin embargo, es importante contemplar la opinión de la población que ha sido afectada, así como las medidas tomadas en el proceso de reparación del daño.

En este sentido, las garantías de no repetición de la violencia son consideradas tanto una de las formas de reparación a las víctimas, como uno de los principios generales de responsabilidad de los estados. Dichas garantías, a diferencia de las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación y satisfacción, se encuentran dirigidas a la sociedad con el propósito de que no se repita la vulneración de los derechos de las víctimas, así como eliminar y superar las causas estructurales de la violación a los derechos humanos. Las garantías de no repetición comprenden dos dimensiones: una preventiva y otra reparadora. La preventiva surge de la obligación que tienen los estados de prevenir las violaciones a los derechos

humanos, por lo que cobra especial importancia en procesos donde el riesgo persiste y no basta con reparar los daños ya infligidos, sino prevenir los futuros. La reparadora se refiere a acciones que correspondan a mitigar los daños infringidos a las víctimas, teniendo eco en acciones de carácter institucional, político, económico y social que beneficien a la sociedad en general.

En ocasiones los titulares de las instituciones también pueden obstaculizar, aunque lo ideal es contribuir a la no repetición de la violencia tomando medidas correctivas y preventivas, así como aplicando protocolos necesarios en la reparación del daño hacia las víctimas de algún tipo de violencia.

Es importante que la población esté informada y pueda conocer los apoyos con que puede contar más allá de las reparaciones económicas, las cuales muchas veces no son suficientes para superar los actos de violencia vividos. Los posibles cambios o adecuaciones en las instituciones pueden contribuir a que cada vez sean menos los casos de violencia en el estado de Quintana Roo.

Según la Secretaría de Gobernación, la justicia transicional se refiere a “una serie de mecanismos para acceder a la verdad, la justicia, la reparación y la no repetición posterior a periodos de conflicto, represión y/o niveles de violencia a gran escala y de alto impacto que llevaron a la comisión de violaciones a derechos humanos de forma tan grave y masiva, que el Estado no puede dar respuesta con el sistema de justicia ordinario” (Secretaría de Gobernación, 2019). Sin embargo, no se trata sólo de actos violentos de gran escala, sino que la misma repetición de la violencia implica la necesidad de contribuir a la no repetición.

Según el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), citado por la misma Secretaría de Gobernación, la justicia transicional es “un campo específico de actividades, mecanismos y procesos, por medio de los cuales se busca atender las causas, las consecuencias y el legado de un fenómeno de violencia” (Secretaría de Gobernación, 2019). En este sentido, los cuatro pilares que constituyen el canon de la justicia transnacional son: verdad, justicia, reparación y no repetición.

En la reflexión sobre el tema de la no repetición de la victimización se deben reconocer tanto los aciertos, como las fallas, desde la perspectiva, el

interés y el beneficio de las víctimas, reconociendo su propia experiencia. Es necesario que los procesos sean más efectivos y no revictimizar, para que se logre la transición hacia la recuperación efectiva de las víctimas.

Es necesario que los mecanismos de verdad, justicia y reparación sean más eficientes para que las personas que han sido víctimas de un delito se sientan realmente reparadas y no revictimizadas en los procesos que se realizan para que accedan a una justicia verdadera (Villa, Londoño y Barrera, 2015: 218). La estructura, las instituciones y las políticas públicas, en sus acciones, deben atender las fallas y falta de voluntad para evitar la impunidad y que no se promueva el olvido y la falta de justicia hacia las víctimas. El reto es que todas las personas que han sido víctimas de algún tipo de violación de sus derechos sientan reparada su situación, sin caer en la revictimización.

La reparación material no es lo más importante, si bien en ocasiones ayuda a superar la situación de víctima, existen otros aspectos que se deben de atender, como el aspecto simbólico. En este sentido, se plantea que

cuando la reparación termina por centrarse única y exclusivamente en lo material, ocasiona efectos perniciosos en la población que la recibe, entre estos es posible señalar la disminución de la autoestima, de la confianza y de la esperanza y la aparición o el incremento de sentimientos de culpa que conduce a que se perciba el dinero recibido como una humillación o “dinero fácil”, lo que exacerba los daños e impactos generados por los hechos victimizantes y no dignifica [Villa, Londoño y Barrera, 2015: 218].

Coincidimos con los autores anteriores en el sentido de que las compensaciones económicas no son una garantía para la reparación del daño y la superación de la situación de la víctima. No se descarta el hecho de que las compensaciones económicas contribuyen, pero no son suficientes. Tampoco se niega que pueden existir víctimas que busquen sólo los beneficios económicos, aunque se trata de casos aislados, pero se tiene que ir más allá, incluso a garantizar la no repetición de la victimización.

La compensación económica tiene el objetivo de reparar el daño a las víctimas, tanto por daños materiales, como físicos, mentales y posibles gastos realizados o la pérdida de oportunidades. Puede incluir gastos por con-

cepto de asistencia jurídica y servicios médicos cuando la víctima considere que es necesaria dicha compensación económica. Esta medida no debe de ser la más importante, ni la única. Es necesario evitar que suceda la violación de derechos de las personas y que se conviertan en víctimas.

Efectivamente, el pago de indemnizaciones debe de ser un requisito fundamental en todo proceso de reparación del daño, ya que es una forma simbólica, y real, que demuestra a la víctima que el estado asume un nivel de responsabilidad y que se hace cargo de la reparación económica del daño. Aunque no existe recurso suficiente para atender todas las indemnizaciones necesarias por concepto de reparación del daño económico. No puede convertirse la compensación económica en una medida privilegiada ofrecida por ningún estado.

Lo mismo sucede con las disculpas públicas, las cuales deben de estar acompañadas de garantías que eviten la repetición de actos en contra de una o más víctimas. No se trata de revanchismos, sino de reconocer que se procedió de forma equivocada, y garantizar la no repetición. Así, la reparación del daño que garantice la no repetición debe de partir de la implementación de múltiples medidas.

Esto es más evidente cuando se trata de población indígena, ya que se aplica un modelo occidental a poblaciones que tienen otra percepción de la justicia y reparación del daño, otra cultura. Incluso los recursos económicos se perciben desde interpretaciones distintas en nuestra sociedad y entre la población indígena, donde muchas veces las compensaciones económicas sólo sirven de paliativos hacia las condiciones de pobreza extrema, o pueden llegar a impactar negativamente a las culturas indígenas.

En otras palabras, el reto es “que se dé una inclusión de las necesidades específicas y de las voces de estas víctimas dentro de la formulación de los programas y las medidas de reparación y dentro de la planeación de las estrategias para llevarlas a cabo y que se validen sus relatos, narrativas, experiencias, vivencias y emociones” (Villa, Londoño y Barrera, 2015: 220). Esto aplica para cualquier persona víctima de todos los tipos de violencia. Lo más importante es generar acciones que garanticen la no repetición.

La persona que ha sido víctima busca varias cosas: que el estado, o las instituciones involucradas, reconozcan públicamente el daño causado a las víctimas a través de la dignificación, lo cual implica, entre otras cosas,

la sanción de los responsables, la difusión de la verdad, la disculpa pública, y la compensación económica en los términos antes mencionados.

Otro aspecto que permite a las víctimas ir superando su situación tiene que ver con el acercamiento de los representantes del estado. En ocasiones es pertinente realizar rituales de diferentes tipos, de hecho, la disculpa pública es un tipo de ritual. Estas actividades pueden disminuir la sensación de soledad, propiciando un clima positivo que transforma las emociones negativas de dolor, tristeza y rabia, en estados de tranquilidad y paz, contribuyendo a la reconstrucción del tejido social.

Los procesos de reparación son diversos y complejos, además de que no sólo se trata de involucrar a las instituciones, sino a las víctimas y a la sociedad. Las peticiones de perdón o disculpas públicas implican un reconocimiento de la responsabilidad de las instituciones que debe ser sincero. Desde ahí comienza la autocrítica, la aceptación del daño ocasionado, y esto permite ofrecer una imagen de conducta encaminada al proceso reparatorio. Aunque, evidentemente, es necesario que existan garantías de no repetición, de lo contrario, las disculpas públicas y todas las demás acciones tendrán efectos negativos, siendo incluso ofensivas para las víctimas.

En la reparación del daño cuenta más la comunicación afectiva y efectiva hacia las víctimas. Debe de ser una comunicación asertiva donde las autoridades pongan en práctica habilidades básicas como la empatía, la contención, la escucha activa. Tomar en cuenta que la víctima ha pasado por momentos difíciles y en algunos casos traumáticos que le ponen en situación vulnerable. Es importante tener como referencia la identidad de las víctimas y su situación después de haber vivido un hecho victimizante, así como cuál fue la experiencia sufrida y sus proyecciones a futuro para superar la situación de víctima, restituyendo su dignidad y los derechos violentados.

Los tiempos entre los procesos de reparación son complejos, por ejemplo, es importante distinguir entre los procesos de reparación jurídica y psicológica, ya que son de distinta naturaleza, aunque estén implicados entre sí. A la víctima le cuesta trabajo afrontar situaciones jurídicas cuando no ha superado psicológicamente efectos que le quedan por la violación de sus derechos. En todo el proceso es muy importante considerar los distintos lenguajes manejados y las formas retóricas institucionales, ya que la víctima

no siempre está familiarizada con un lenguaje en el que prevalezca el uso excesivo de tecnicismos, a pesar de contar con asesores jurídicos.

Es importante que se reconozca el papel activo de las víctimas cuando se construya el significado de los procesos de reparación del daño, además de establecer las acciones pertinentes que logren resarcir los daños causados a la víctima desde su propia perspectiva, real y simbólica. La reparación del daño a la víctima debe verse, entre otras cosas, como una oportunidad de impulsar un mejor futuro para las víctimas de violencia, una reparación transformadora que garantice la no repetición.

Una vez que se acepta la responsabilidad de un estado, o de una institución, es necesario el reconocimiento, reparación y satisfacción de las víctimas, así como también el esclarecimiento de la verdad en relación con los hechos violentos. También se debe garantizar la no repetición y el reconocimiento de la responsabilidad de aquellos que violentaron a una persona, o grupo de personas. Es decir, se debe garantizar la satisfacción plena de las víctimas, y las sanciones correspondientes a los victimarios.

La justicia restaurativa, como su nombre lo dice, busca la restauración del daño causado y la reparación hacia las víctimas. Aunque varios autores consideran que la justicia restaurativa es reciente, otros plantean que ya existía desde tiempos ancestrales. Por ejemplo, Tonche y Umaña destacan que

es difícil precisar cuándo se dio el “nacimiento” de la justicia restaurativa, sobre todo teniendo en cuenta que ella propone la utilización de algunas prácticas que pueden ser consideradas como ancestrales en nuestras sociedades. Los sistemas de atribución de responsabilidad en los cuales los participantes se organizan en círculos para atribuir una solución o consecuencia a la situación problemática son una práctica recurrente en diversas poblaciones originarias del continente americano y del mundo. Sin embargo, en décadas recientes la justicia restaurativa ha sido sistematizada como un modelo alternativo de justicia, o, más precisamente, un modelo alternativo de gestión de conflictos [Tonche y Umaña, 2017: 230].

Como se puede observar en la cita anterior, esta forma de impartir justicia pareciera que está asociada a pueblos indígenas. Hasta la época actual,

entre los pueblos indígenas se sigue practicando esta manera de resolver los conflictos, donde más que una sanción, se busca la conciliación y la reparación del daño, tratando incluso de que no existan rencores entre las partes una vez que llegan a un acuerdo conciliatorio.

Sin embargo, Tonche y Umaña destacan que uno de los principales autores que ha sistematizado en la actualidad el término de justicia restaurativa es Howard Zehr. Pero la falta de un concepto único es una de las características de la justicia restaurativa. Los autores comparan las características de la justicia restaurativa en comparación/oposición con la justicia retributiva o tradicional. Esto se resume en el cuadro 1.1:

Cuadro 1.1

<i>Justicia tradicional</i>	<i>Justicia restaurativa</i>
Crimen definido como violación a una regla.	Crimen definido por la afectación a las personas y a las relaciones.
Daño definido en abstracto.	Daño definido en lo concreto.
Crimen visto como categóricamente diferente de otros daños.	Crimen reconocido como relacionado a otros daños y conflictos.
El Estado es visto como víctima.	Las personas y las relaciones son las víctimas.
Estado y ofensor son vistos como partes primarias.	Víctima y ofensor son vistos como partes primarias.
Necesidades y derechos de las víctimas son ignorados.	Necesidades y derechos de las víctimas son centrales.
Dimensiones interpersonales son irrelevantes.	Dimensiones interpersonales son centrales.
La naturaleza conflictiva del crimen es obscurecida.	La naturaleza conflictiva del crimen es reconocida.
Afectaciones del ofensor son periféricas.	Afectaciones del ofensor son importantes.
Ofensa definida en términos técnico-jurídicos.	Ofensa entendida en un contexto amplio: moral, social, económico y político.

Fuente: Melo, Ednir y Yazbek (2008, 192), tomado de Tonche y Umaña (2017: 231-232).

Como se puede apreciar, la justicia restaurativa se centra en la víctima, defendiéndola y protegiéndola en todo momento, sin caer en criterios basados en el castigo, sino en la conciliación y restauración de la situación de víctima. Aunque está un poco esquematizado, sirve para distinguir el punto en el que se centra la forma de impartición de justicia tradicional/retributiva y la restaurativa. En palabras sencillas, la justicia restaurativa se refiere fundamentalmente a un modelo alternativo de administración de conflictos cuyo objetivo es reparar los daños y restaurar las relaciones afectadas de las víctimas. Se trata de restaurar, más que de castigar.

En situaciones de conflicto, la justicia restaurativa requiere de ciertas características, en donde se sugiere que las partes se manifiesten en condiciones de igualdad, para ello se debe contar con la ayuda de un tercero imparcial, cuyo papel en el proceso reside en facilitar el diálogo y no en juzgar. Este facilitador no necesariamente debe tener la formación de abogado, pero sí cierto conocimiento que le permita llevar a cabo la labor de facilitador. El objetivo es pasar de un modelo tripartito, jerarquizado, característico de la justicia tradicional, a un modelo circular, horizontal, propio de la justicia restaurativa. El alcance de la justicia restaurativa se debe dar en tres factores fundamentales:

Primero, la reparación puede extenderse más allá de las dos partes en disputa, cobijando a toda persona o colectividad que pueda haber sido afectada; segundo, el resarcimiento no siempre debe ser material, puede ser moral, según la situación y el consenso entre las partes; tercero, es necesario resaltar que todos los participantes, participando de manera voluntaria en el proceso, tienen por ello normalmente un nivel de compromiso diferente con sus resultados [Tonche y Umaña, 2017: 235].

Existen experiencias en diferentes países de esta forma de impartir justicia, tanto en delitos graves, como en delitos menores. Como se observa, en esto coincide la percepción del modelo circular de la justicia restaurativa, donde en los procesos pueden participar incluso los familiares de la víctima, o integrantes de una comunidad, dependiendo del tipo de delito del que se trate.

En países como Colombia, según destaca Diana Granados Soler (2016), un aspecto importante es el educativo para garantizar la no repetición de la violencia. Consideran que ciudadanos que tengan capacidades para convivir en paz, y respetando los derechos humanos, así como la diversidad, las normas y las instituciones, se deben formar con una visión a futuro en materia educativa. Claro que en ese país han existido conflictos armados importantes entre grupos y el gobierno, lo que ha propiciado la necesidad de construir acuerdos para garantizar la no repetición de la violencia. En este tipo de países se plantea la justicia transicional, la cual busca llevar a cabo una transformación radical del orden social y político y restablecer un

tejido social en paz, a través de medidas que garanticen la no repetición del conflicto. Aunque son contextos sociales distintos, la esencia es garantizar el respeto de los derechos humanos fundamentales y cuando éstos sean violentados, reparar el daño a satisfacción de las víctimas y garantizar la no repetición de la victimización. Un aspecto fundamental es que en estos procesos se promocionan los derechos humanos en todos los ámbitos educativos, y con ello se busca que la población esté informada y conozca sus derechos para poder defenderlos.

En el siguiente capítulo se describe el caso del estado de Quintana Roo.

II. El estado de Quintana Roo frente a la no repetición de la victimización y reparación del daño

Esta investigación permitió conocer la situación del estado de Quintana Roo en cuanto al trato que han recibido aquellas personas que han sufrido algún tipo de violencia o violación de sus derechos fundamentales, así como la respuesta y seguimiento que las instituciones estatales proporcionan para reparar el daño de las víctimas, garantizando la satisfacción total del daño y la no repetición de la victimización.

Lo que se pudo observar en la investigación es que los esfuerzos se han realizado, pero aún falta mucho por hacer. Sigue existiendo un desconocimiento de las leyes que protegen a los ciudadanos y de los tratados internacionales signados por México, los cuales implican una serie de obligaciones.

Por otro lado, es necesario conocer y difundir las funciones de las diferentes instituciones estatales y federales, con el fin de sumar esfuerzos para evitar la violación de derechos humanos, y sobre todo asegurar la no repetición de la violencia. También crear conciencia de lo que significa la violación de derechos humanos. Todavía en diferentes instituciones se ve como algo “normal”, o se justifica la no intencionalidad de actos que violan los derechos humanos de la ciudadanía. Frases como “no es para tanto”, “no tiene razón”, “no era la intención”, o incluso “se lo merece” o “se lo buscó”, siguen formando parte de la cotidianidad de muchas instituciones. Algunas lo hacen para justificar los actos de sus funcionarios. Son pocos los casos en los que se han tomado medidas radicales como la destitución de aquellos que abiertamente violan los derechos humanos.

Tampoco se trata de llegar a este tipo de extremos, el objetivo es crear conciencia sobre la importancia del respeto a los derechos fundamentales en todos los aspectos: laborales, de tránsito, de género, étnicos, de libertad, seguridad, por discapacidad, enfermedad, salud y todos aquellos contenidos en las normas establecidas. De lo que se trata es de que no se violen los derechos fundamentales y, sobre todo, de garantizar la no repetición de la violencia.

Por otro lado, las medidas de reparación deben contribuir a alcanzar la satisfacción total de la víctima, y no exponerla a una revictimización. Esto es posible, aunque no existe un procedimiento único, ya que cada persona reacciona de manera diferente y sufre de diferentes maneras el daño. Por eso cada caso deberá atenderse de forma específica, con el fin de reparar el daño de la mejor manera posible. No se tratará igual un despido injustificado, un acto de discriminación, que un delito sexual, o un feminicidio. En cada caso los efectos serán diferentes, las medidas de reparación también serán distintas, y las medidas de no repetición a su vez serán diversas.

La compensación económica como medida de reparación no es suficiente, pero para muchas víctimas es necesaria por su condición social. En ocasiones una víctima puede encontrar falta de apoyo en distintos sectores, lo que implica tener que realizar gastos por su propia cuenta por cuestiones médicas, por aspectos legales, traslados, o por haberse quedado sin trabajo. Por ello es necesaria, pero no basta con cubrir la compensación económica como medida de reparación. Por otro lado, es difícil cuantificar en cifras el monto requerido para reparar el daño de una persona que ha sido víctima de violencia. Existen casos en los que ninguna cantidad de dinero será suficiente para reparar el daño sufrido por la víctima, sobre todo cuando hay repetición de violencia, o el proceso de reparación se vuelve un camino largo y tortuoso.

Lo mismo ha pasado con las disculpas privadas o públicas, las cuales en ocasiones suelen ser un simple protocolo, en donde incluso no asisten los responsables de las instituciones, sino que mandan en su representación a algún mando medio y sólo lo hacen por compromiso. Estos actos protocolarios, en ocasiones, colocan a las víctimas en una situación vulnerable, repitiéndose la victimización, por lo que la medida de reparación no pro-

voca el efecto esperado. Por ello es necesario cuidar muy bien los formatos de disculpa privada y pública. Pero, además, que sean las más altas autoridades las protagonistas de estos actos de reparación, lo que hará sentir mejor a las víctimas en cuanto a la medida de disculpa, pública o privada, como una forma de reparación del daño.

Las disculpas privadas y públicas son actos simbólicos que, sumados a otras medidas de reparación del daño, ayudan a que la víctima inicie el proceso de recuperación. La hace sentirse tomada en cuenta y valora que aquellos que la victimizaron comiencen a reconocer el daño causado ofreciendo disculpas a la víctima. Así como la reparación económica, la disculpa pública o privada, en sí misma, no es la solución completa de reparación del daño causado a una víctima. Se requiere de la implementación de medidas que se sumen a la reparación, así como de un acompañamiento de las víctimas en este proceso para asesorarla y apoyarla psicológica, anímica, económica, jurídica e institucionalmente.

Como parte de las actividades desarrolladas relativas al padrón de víctimas del estado, durante el primer trimestre de 2020, destacan la revisión y análisis de expedientes, la digitalización de los mismos, así como el registro de las personas en situación de víctimas. Según datos del Registro Estatal de Víctimas, hasta marzo de 2020 el estado de Quintana Roo refleja los siguientes datos. Se presentan estadísticas acumuladas en cuanto al número de personas registradas durante el periodo de análisis, desglosando dicha información por sexo, tipo de víctima, tipo de hecho victimizante, mes y municipio respectivamente.

Cuadro II.1. Víctimas registradas, enero-marzo de 2020

	Registradas		Total
	Directas	Indirectas	
Mujer	59	53	112
Hombre	27	26	53
Total	86	79	165

Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

En cuanto a las víctimas registradas en el periodo de enero a marzo de 2020, los datos son los siguientes:

Cuadro II.2. Víctimas registradas, enero-marzo de 2020

	DD. HH.		Delitos		Total
	Directas	Indirectas	Directas	Indirectas	
Mujer	5	8	55	45	113
Hombre	10	2	18	24	54
Subtotal	15	10	73	69	167
Total	25		142		167

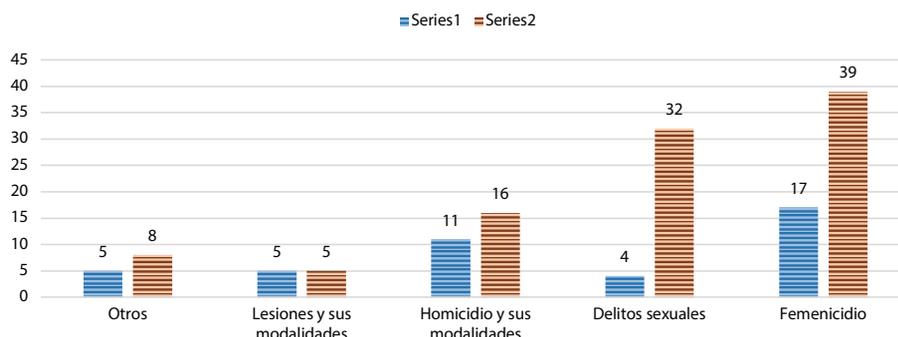
Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

Como se observa en el cuadro II.1, durante los meses de enero, febrero y marzo se inscribieron un total de 165 personas en el Registro Estatal de Víctimas, esto debido al incremento de las solicitudes de inscripción al registro, que cumplían con los requisitos establecidos en el artículo 99 de la Ley de Víctimas. De las personas inscritas, 112 son mujeres y 53 son hombres, mientras que 86 son víctimas directas y 79 indirectas.

Por otro lado, en el cuadro II.2, se presentan las víctimas inscritas por materia y se observa que existe una disparidad en el total de víctimas, puesto que se presenta un total de 167 víctimas. Esto se debe a que dos personas (una de sexo femenino y otra de sexo masculino) tienen la doble calidad de víctimas, es decir, fueron reconocidas por autoridades competentes como víctimas de delito y víctimas de violaciones a derechos humanos. Ahora bien, 25 personas fueron víctimas de alguna violación a sus derechos humanos mientras que 142 fueron víctimas de algún delito.

En la gráfica II.1 se desglosa el tipo de delito que sufrieron las víctimas:

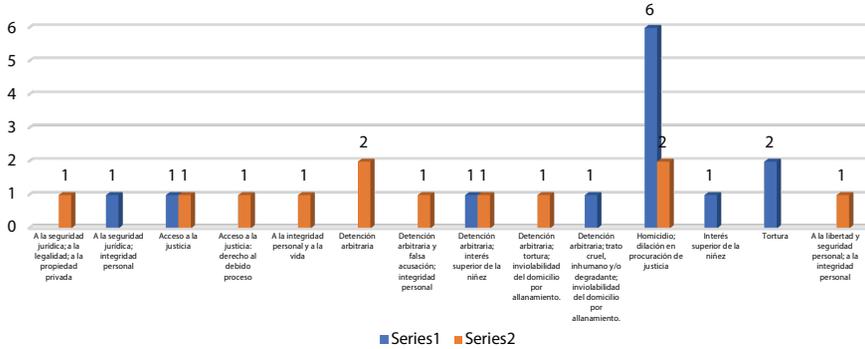
Gráfica II.1. Víctimas registradas por tipo de delito, enero-marzo de 2020



Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

Por otro lado, en la gráfica II.2 se muestra la relación de víctimas por tipo de violación a sus derechos humanos:

Gráfica II.2. Víctimas registradas por tipo de violación a DD.HH., enero-marzo de 2020



Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

Como se puede apreciar, hay un abanico diverso de los diferentes tipos de violación a derechos humanos. Llama la atención la columna de “homicidio; dilación en procuración de justicia” por la forma en que se dispara, además de que se inclina hacia el género femenino.

Asimismo se destaca el aumento de tipos de delitos, los cuales han ido en aumento, existiendo una tendencia al alza en cuanto a las mujeres, quienes han mantenido una situación de mayor vulnerabilidad ante los diferentes delitos cometidos en su contra, lo cual debe de encender las alertas para que esta situación se pueda revertir.

Lo anterior se repite en la mayoría de los municipios del estado de Quintana Roo, como se puede apreciar en el cuadro II.3, en la cual se desglosa la información sobre las víctimas registradas por municipio, en el mismo periodo (enero-marzo de 2020), pero ahora por municipio:

Cuadro II.3. Víctimas registradas, enero-marzo de 2020

	Enero		Febrero		Marzo		Total
	H	M	H	M	H	M	
Cozumel	0	2	0	3	0	3	8
Felipe Carrillo Puerto	0	0	2	0	0	0	2
Othón P. Blanco	2	6	2	3	3	5	21
Benito Juárez	14	23	5	9	3	14	68
Solidaridad	4	9	5	7	6	12	43
Bacalar	0	0	3	6	0	1	10
Puerto Morelos	0	0	1	4	0	3	8
Otros	0	0	3	2	0	0	5
Subtotal	20	40	21	34	12	38	165
Total	60		55		50		165

Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

El municipio de Benito Juárez, que es donde se concentra una buena parte de la población y la zona turística, es el que registra el mayor número de casos. Le siguen los municipios de Solidaridad y el de Othón P. Blanco. En el cuadro II.4 se desglosan los datos por municipio, por género y por tipo de víctimas.

Cuadro II.4. Víctimas registradas, enero-marzo de 2020

Clasificación de víctimas	Municipios / género																Sub total	Gran total	
	CZM		FCP		OPB		BJ		SOL		BCR		PM		Otros				
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Víctimas directas de delitos	0	6	2	0	4	6	4	27	7	14	0	1	1	1	0	0	18	55	73
Víctimas indirectas de delitos	0	2	0	0	3	6	16	19	5	12	0	0	0	6	0	0	24	45	69
Víctimas directas de violación a sus derechos humanos	0	0	0	0	0	2	2	0	4	1	1	0	0	0	3	2	10	5	15
Víctimas indirectas de violación a sus derechos humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	6	0	0	0	0	2	8	10
Subtotal	0	8	2	0	7	14	22	46	16	29	3	7	1	7	3	2	54	113	167
Total por municipio	8		2		21		68		45		10		8		5		167		

Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

Éste es un breve panorama que permite tener una apreciación de la situación general que prevalece en el estado de Quintana Roo. Frente a esto, la Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CeaveQroo) ha desarrollado diversas estrategias de atención y seguimiento a los casos de las víctimas. Asimismo lleva a cabo la digitalización de expedientes físicos, con el objetivo de poder contar con la documentación de forma inmediata, y en su caso que pueda ser turnado a las áreas competentes.

Por otro lado, la CeaveQroo ha elaborado tres infografías que contienen una síntesis de la información del padrón estatal de víctimas por año y por materia desde 2016, hasta 2019. La imagen destaca la cantidad de víctimas por delitos y por violación de derechos humanos. En la infografía se destaca el total de esos cuatro años, en donde suman un total de 505 víctimas de delitos, y de 239 víctimas a las que les fueron violentados sus derechos humanos:

Imagen II.1. Infografía de personas inscritas en el registro estatal de víctimas por año y materia



Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

Como se puede apreciar en la infografía, existe una tendencia de delitos al alta cada año.

En la imagen II.2 se pueden observar los datos correspondientes al mismo periodo, pero desglosado por año y por sexo:

Imagen II.2. Infografía de personas inscritas en el registro estatal de víctimas por año y sexo



Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

Como se puede apreciar en la infografía, existe una tendencia al alza cada año, en donde los delitos hacia las mujeres han ido en aumento, casi duplicando los delitos cometidos en contra de hombres.

Por último, en la imagen II.3 se pueden observar los datos correspondientes a los mismos años, pero desglosados por el tipo de delito:

Imagen II.3. Infografía de personas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas por tipo de delito



Fuente: Dirección de Registro de Víctimas (CeaveQroo).

En la imagen II.3 se puede apreciar que existe una tendencia al alza cada año en cuanto a la diversidad de delitos, sobre todo a partir de 2017, incrementándose en 2018 y aún más en 2019.

Ha habido un aumento en los delitos sexuales, violaciones, lesiones y homicidios. Lo anterior refleja la situación problemática que se presenta en el estado de Quintana Roo. No obstante, la CeaveQroo ha jugado un papel fundamental en el acompañamiento y asesoría de las víctimas en estos años.

En el siguiente capítulo se incluye el testimonio de la extitular de la CeaveQroo y coautora de esta obra, quien describe la experiencia de dicha institución desde su fundación y hasta el año 2021.

III. Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (ceaveQroo)

La Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CeaveQroo) inicia a partir de una convocatoria que emitió la Secretaría de Gobierno del Estado de Quintana Roo a inicios de 2016. En ese momento Karla Rivero estaba trabajando en la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, en el área de investigación y capacitación. Pero en dicha convocatoria presentó los documentos que marcaba la convocatoria para participar en el proceso de selección. Como parte del procedimiento que marca la Ley de Víctimas, se integró una terna por parte del Poder Ejecutivo, en la que fue incluida.

Posteriormente, y de acuerdo con el procedimiento que marca la Ley de Víctimas, la terna se envió al Poder Legislativo del estado de Quintana Roo. Dentro de las personas propuestas se eligió a la maestra Karla Patricia Rivero González por votación unánime. De esta forma tomó protesta del cargo el 7 de febrero de 2016.

Las condiciones e inicio de la CeaveQroo no fueron óptimas. Al inicio no se contaba con personal, tampoco con instalaciones físicas y por lo tanto no había mobiliario, ni presupuesto. Sólo se tenía el nombramiento de la comisionada ejecutiva, por lo que se hizo un acercamiento a la Secretaría de Finanzas para saber con qué recursos económicos iba a contar este organismo, con el fin de poder estructurar todo lo que tiene que ver con el trabajo de la institución.

La CeaveQroo es un organismo descentralizado con autonomía de gestión y presupuestaria. Esto está previsto por el artículo 89 de la Ley de

Víctimas del Estado de Quintana Roo. Todo el proceso para el nombramiento se hizo aun y cuando no existía propiamente la comisión, solo existía en la ley. Las gestiones con la Secretaría de Finanzas se hicieron durante todo el mes de febrero y marzo del año 2016 para saber cuál iba a ser el presupuesto con que se contaría para iniciar los trabajos de atención a víctimas.

Al inicio se realizaron los trámites ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) para obtener la cédula fiscal (RFC), dando de alta al organismo. Hasta el 9 de abril, con un recurso de nueve millones de pesos se pudo comenzar a trabajar con la CeaveQroo. Una vez que se tuvo el presupuesto, lo primero que se hizo fue diseñar la estructura mínima sobre la que iba a operar y los servicios que iba a ofrecer la comisión. Eso fue lo que se hizo los primeros tres meses.

En sus inicios, la CeaveQroo tuvo limitaciones. Cabe destacar que desde 2013 inició todo un movimiento a nivel nacional de protección y promoción de los derechos de las víctimas. De hecho, con el escritor Javier Sicilia en 2012 inicia todo un movimiento nacional por la paz y la reconciliación. Todo este movimiento tenía como objetivo garantizar la verdad, la justicia y la reparación del daño para las víctimas que, en aquel entonces, se adjudicaban a la estrategia del combate a la delincuencia organizada del sexenio de Felipe Calderón. Se hablaba de más de 80 000 víctimas como un daño colateral, o incluso directamente derivadas de esta estrategia de seguridad. Entonces se generó ese movimiento, que concluyó con la sensibilidad de las instituciones ante este reclamo colectivo. De esta forma se creó la Ley General de Víctimas, se integraron mesas de diálogo donde la sociedad civil organizada y autoridades trabajaron en la propia ley, participando también expertos en el tema que provenían de otros países. Finalmente se emite en 2013 la Ley General de Víctimas. Esta ley general obligaba a las entidades federativas a crear sus propias comisiones locales de atención a víctimas. Después se fue estableciendo a nivel nacional y, se emite en 2014, por los términos que prevé la ley, porque esta ley general obligaba a las entidades federativas a 1) crear su propia ley y 2) crear su comisión local. En abril de 2014 la legislatura local de Quintana Roo emite la Ley de Víctimas, pero no hace ningún nombramiento.

Pasados casi dos años, hasta inicios de 2016, en febrero, derivado de un trabajo intenso a nivel federal de atención a víctimas, y dado que se está creando un sistema nacional de atención a víctimas, empezaron a haber

visitas al estado de Quintana Roo para saber cómo se atendía a las víctimas en el estado, cómo se encontraba el estado respecto a las obligaciones que el Legislativo había marcado en los artículos transitorios de la ley general. De esta forma es que se emite la convocatoria para nombrar al titular de la CeaveQroo.

La comisión estaba creada por ley, pero no existía en la realidad. Estaba en el papel, aunque todavía no se había destinado ningún presupuesto para ejercerlo. A pesar de ello, las víctimas se atendían, siempre se han atendido, pero de manera difusa y por las instituciones que a su vez persiguen delitos e investigan, como la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), pero no había instituciones específicas que tuvieran como funciones particulares la protección de los derechos de las víctimas. De 2013 a 2016 pasan tres años, en donde hay un trabajo directo con las entidades federativas, y es así como el Ejecutivo de aquel entonces se vio orillado a emitir una convocatoria. A partir de ese trabajo viene todo un plan de crecimiento y sobre todo de instalación, que tiene que ver con estructura orgánica, se tenía que saber cómo iba a operar. La ley fue y es muy clara, porque dicta que tiene que haber una persona, un fondo de reparación integral, un registro estatal de víctimas y la asesoría jurídica. Entonces, ese fue el primer planteamiento que se hizo. Una comisión debe tener a su titular, más estas tres áreas, una parte administrativa y una parte jurídica.

Lo que en ese momento imperaba era tener personal de asesoría jurídica, porque en 2008 hubo una reforma en materia penal a la Constitución Mexicana que establecía todo un apartado dentro del artículo 20, el apartado C, donde se describen los derechos de las víctimas. Además de las obligaciones de las autoridades en 2011. De modo que la comisión estaba siendo omisa, porque no se estaban garantizando los derechos constitucionales de las víctimas. Lo que urgía en ese momento, después de la creación de la CeaveQroo, era la instalación del personal, ¿cómo se le hizo? Se rentó un espacio físico para oficinas a partir de que se tuvo un presupuesto. Se contrató a 16 personas, de las cuales 10 fueron asesores jurídicos. Se distribuyeron en cuatro municipios: Benito Juárez, Solidaridad, Felipe Carrillo Puerto, y Othón P. Blanco. Ahí arrancó como CeaveQroo. Las contratacio-

nes se hicieron a través de una convocatoria, que se lanzó para obtener los mejores perfiles. Así fue como inició, y se eligieron a 10 asesores que empezaron operaciones en junio de 2016.

En febrero se nombró a la titular, en febrero y marzo se gestionó el presupuesto y en abril arrancaron con las primeras direcciones. En abril y mayo se preparó la convocatoria y se convocó, se les capacitó e iniciaron el 1º de junio de 2016. Durante todo este tiempo estuvo trabajando con la presentación de la CeaveQroo y de la comisionada con el resto de las instituciones. También se trabajó en el reglamento de la ley.

En cuanto a la sensibilidad política y social, la primera sí la hubo, porque derivado de las visitas que se recibieron de la Comisión Federal es que se crea la Comisión Local. Es decir, fue una sensibilidad que no inició como tal, porque desde 2013 existían obligaciones muy claras que se tenían que cumplir. Hubo entidades que empezaron desde 2013, 2014 y 2015, en Quintana Roo tres años después. Hubo sensibilidad después de un proceso de sensibilización por parte de la federación. Cuando se crea la comisión y se da el nombramiento y el presupuesto, ésta se encargó de sensibilizar aún más.

Sensibilidad social propiamente, pues había desconocimiento, era una institución nueva, no sabían que había un organismo que protegiera víctimas. También se desconocían los derechos de las víctimas, aun y cuando desde 2008, es decir, casi ocho años después, había una reforma constitucional importante. Hay una parte de la población que desconoce que tiene derechos como víctima, por lo que aún se sigue trabajando en eso.

La sensibilidad política se ve desde el momento en el que crean la comisión y en el que le otorgan presupuesto. La sensibilidad social, en sí ha sido un poco más complejo poder conseguirla.

La creación de la CeaveQroo fue posible, en realidad, por la presión que hubo desde la federación para que se llevara a cabo.

En cuanto a sus funciones, después de cuatro años de operación, hay algunas que podrían someterse a un análisis. Por ejemplo, la CeaveQroo atiende a víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos. Por sí mismo, cada rubro es un trabajo complicado, delicado, e inmenso. Porque tan solo en 2019 se reportaron cerca de 45 000 carpetas de investigación en el estado de Quintana Roo. Cuando se compara con la fuerza y la capacidad de otras instituciones como la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo,

que es la que coadyuva para proteger a víctimas, ellos tienen alrededor de 5 000 personas trabajando en la Fiscalía. En la CeaveQroo sólo son 54 personas en todo el estado, de las cuales 38, más 50%, son las que atienden a las víctimas de delito. No es capaz, es humanamente imposible cubrir 45 000 carpetas de investigación. Porque en teoría, si hay 45 000 carpetas, quiere decir que hay 45 000 víctimas, y cada una tiene derecho a un asesor jurídico, lo cual es imposible de cubrir con un número de 38 abogados. Se está cubriendo apenas 20% de esa demanda al día de hoy, porque se tienen alrededor de 7 000 expedientes. Entonces, si bien es en sí mismo un trabajo muy fuerte el que realiza la CeaveQroo, no le alcanzan los recursos humanos y económicos que tiene para ello, por esta situación. Además porque lo que hace es compartir obligaciones con la Fiscalía en coadyuvancia. Pero el espíritu del legislador al crear el asesor jurídico es tener un acompañamiento legal exclusivo de la víctima, ya que ésta, a partir de esa reforma penal de 2008 que ya se comentó, se convierte en una parte dentro del proceso. Es decir, antes de 2008 era el Ministerio Público quien tenía el monopolio de la acción penal, era el único que podía acusar. De hecho lo sigue haciendo, pero hay acciones privadas que se pueden iniciar por particulares, antes no. Pero era el Ministerio Público, el defensor público que es el imputado, y el juez. Era una triada. A partir de 2008 la víctima se convierte en una parte dentro del proceso, quiere decir que se mira de tú a tú con el ministerio público, con defensores públicos y con el juez. Por lo que entonces hay que crear una figura legal que acompañe a la víctima. Ése fue el espíritu de esa reforma, modificar las reglas del juego, modificar el tablero, y al emerger la víctima como una parte dentro del proceso, ya no está supeditada a lo que el Ministerio Público haga o deje de hacer.

Al día de hoy la víctima, si considera que un acto del Ministerio Público es irregular, tiene al asesor jurídico para llamar al juez de control por un acto u omisión del Ministerio Público. Eso antes no era posible, ahora sí. Entonces, hay un ánimo de contra peso, pero finalmente siempre lo que se privilegia en la coadyuvancia es que se crea la figura de asesor jurídico.

Cuando se pregunta si las funciones de la CeaveQroo son adecuadas la respuesta es sí, sin embargo, hay dos caminos. O se le dota de mayores recursos económicos para tener un crecimiento de su planta laboral, y entonces tener más asesores jurídicos, o se decide si continúa este organismo con

todas las atribuciones y funciones que le han otorgado. Porque atiende también a víctimas de violaciones a derechos humanos, que es otro trabajo de asistencia legal. Entonces, se tienen alrededor de 160 víctimas por violaciones a derechos humanos que también deben tener el seguimiento de un asesor jurídico. Se tiene un organismo pobre en cuanto a recursos económicos, con un personal mínimo atendiendo dos tareas enormes en sí mismas. Entonces ahí es donde se replantea lo adecuado, o no, de tener esas funciones, y en todo caso si continúan estas funciones, pues habría que dotarla de los recursos económicos para que continúe. Las funciones y los recursos son suficientes, pero de tener más, sería un trabajo todavía mayúsculo y sería casi imposible poder abordarlo. ¿Es suficiente para la víctima?, es decir, ¿es suficiente para cómo está planteado el esquema institucional? La respuesta es sí. Lo que se debería de someter a un análisis en si son adecuadas.

Los ejes fundamentales sobre los que descansa la CeaveQroo tienen que ver con, primero, asesoría jurídica. Desde febrero de 2016 ya estaba operando la asesoría jurídica con 10 asesores. Eso se está cumpliendo. El asesor jurídico tiene varias atribuciones, varias facultades, varias obligaciones; entre las más importantes está el acompañamiento integral a la víctima, gestionar medidas de ayuda inmediata y asistencia, promover acciones o actos de investigación ante el Ministerio Público, llamar al juez de control cuando se observe alguna omisión o acción irregular por parte del Ministerio Público, pero sobre todo promover en todo momento y proteger los derechos de las víctimas. Es su acompañante legal.

El registro estatal de víctimas también comenzó su operación desde junio de 2016, y es una base de datos donde están registradas todas las víctimas que al día de hoy tienen dicha la calidad.

La otra función fundamental es el Fondo de Ayuda y Asistencia de Reparación Integral. Está integrado por el .014% del presupuesto de egresos del estado. De tal manera que se cuenta con alrededor de 4.5 millones de pesos al año para reparar a las víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos. Este recurso es insuficiente por sí mismo, pero al día de hoy se han podido cubrir las primeras recomendaciones. Se ha reparado a 14 víctimas de violaciones a derechos humanos. Aún se está en el proceso de reparar a víctimas de delito porque tiene que haber una coordinación con los jueces

que emiten las sentencias. El fondo comenzó a operar en septiembre de 2018; se retrasó dos años porque se requería primero dinero, contar con los recursos, que no lo transfirieran. Segundo, contar con las reglas de operación del fondo y los lineamientos para la emisión de dictámenes que regulan estas compensaciones.

La otra parte que también es fundamental y comenzó a operar apenas en 2018 fue el área de primer contacto, que es donde está trabajo social, apoyo psicológico y apoyo jurídico, asistiendo a las víctimas de primer contacto en situaciones de emergencia.

La primera titular tiene maestría en Derechos Humanos, estudios sobre procesos políticos y democracia, es licenciada en Derecho y actualmente está cursando una maestría en Intervención y Violencia. La gran mayoría de las víctimas que atienden están en procesos de violencia.

El personal de asesoría jurídica en 2017 tuvo una capacitación por una academia de seguridad del sureste, donde se les instruyó sobre el nuevo sistema penal acusatorio, lo mismo la directora de asesoría jurídica y el director de asuntos jurídicos. No se capacitó a todos, no a los 38; sólo la mitad está debidamente capacitada. A los otros 15 no fue posible porque han entrado a cubrir una demanda inmediata. De tal manera que solamente se pudo asegurar el perfil de ingreso. Se buscó que tuvieran conocimientos previos del sistema, licenciatura en Derecho, ese es un requisito legal. Pero no así que durante su trabajo se vayan capacitando, porque la misma carga dificulta el poder establecer quiénes se van a capacitar, ya que se requiere un trabajo de capacitación constante. Pero ni el 50% lo ha logrado, porque se tuvo la oportunidad presupuestal para 2017, y ya se había pasado por un proceso intensivo de capacitación. La tercera parte del personal tiene maestría en Juicios Orales, pero no así la totalidad. Se enfrentan dificultades para ello. En el área de primer contacto con psicólogas y trabajadoras sociales sucede lo mismo, la directora tiene maestría en Psicoterapia Humanista, es psicóloga. Las psicólogas también han tenido capacitación, de hecho, dos se han certificado en la atención a víctimas de violencia. Y en el caso de registro son personas que también tienen maestría. Salvo una dirección, cinco directoras tienen nivel de maestría. Entonces, desde las direcciones sí hay un perfil adecuado en todas las áreas, porque hay experiencia, y también eso ayuda.

Pero al momento de ir bajando con los operativos sí hace falta reforzar, al menos hasta otro 50 por ciento.

En la estructura orgánica está la titular y seis direcciones. La dirección de fondo, de registro, de asesoría jurídica, la administrativa, asuntos jurídicos y primer contacto. De cada una de estas direcciones deriva a su vez personal operativo, solamente se tienen tres jefaturas de departamento, una depende de administración, la otra depende de primer contacto y la otra depende de asesoría jurídica. Todos los demás son nivel de asistencia, operativos.

Son en total 54 personas en toda la CeaveQroo. De las cuales 38 son de asesoría jurídica. De las oficinas foráneas, además de la que está en Chetumal, se tienen una en Cancún, Playa del Carmen, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Bacalar y Tulum. Hacen falta en Puerto Morelos, Lázaro Cárdenas e Isla Mujeres, ahí no tienen base de la asesoría jurídica. En todos los demás municipios sí se tiene personal de asesoría jurídica. En cuanto al personal de primer contacto sólo lo tienen en Cancún, Playa del Carmen y Chetumal.

El estado de Quintana Roo está en alerta de género. El 80% de las víctimas que atiende la CeaveQroo son mujeres. Todas estas mujeres están involucradas en algún delito que tiene que ver con la violencia. Ya sea violencia física, violencia sexual, o violencia feminicida. Entonces, al tener la alerta de género, y tener también a esta población que atiende, lo que se ha estado haciendo en su mayoría es dirigir los esfuerzos a atender estos casos de violencia. Se elaboraron dos protocolos: el primero es un protocolo de actuación para emitir órdenes de protección. Las medidas de protección son esas medidas que de manera inmediata emite el fiscal del Ministerio Público o el juez, cuando hay un riesgo inminente a la integridad física o psicológica de la víctima. Suelen ser en su mayoría víctimas de violencia familiar, entonces la parte de alerta de género fue emitir este protocolo.

Además se emitió otro protocolo de atención médica, jurídica y psicológica de víctimas de violencia. En ambos protocolos se ha estado trabajando a través de la difusión por las redes sociales. También con capacitación: se ha estado capacitando sobre los dos protocolos.

Desde el punto de vista institucional se ha reforzado la coordinación interinstitucional a través del Sistema Estatal de Atención a Víctimas; y la creación de dos comités especializados. Un comité especializado en segui-

miento a víctimas de feminicidio, y otro comité especializado en delitos sexuales, de atención a víctimas de delitos sexuales. Éstos son los mecanismos institucionales que se han encontrado para fortalecer las acciones que realizan las instituciones y poder atender los casos de violencia. Ahora, el trabajo de la CeaveQroo es 80% atención, hace muy poco trabajo de prevención. El trabajo de prevención ha sido más de difusión de estos protocolos. En el caso de las órdenes de protección se emitió folletería especializada, también carteles, *spots* de radio, para difundir entre la población las medidas de protección. En el caso de la vinculación, ha sido más un trabajo para fortalecer la atención a víctimas.

Los casos de feminicidio son muy complicados, muy difíciles. Por ejemplo, hubo un caso de feminicidio que se atendió en 2016, fue difícil porque la CeaveQroo estaba empezando, tenía apenas año y medio, casi dos de operar. Fue difícil porque se tenían que promover los derechos de las víctimas en coordinación con las demás instituciones. Todavía se estaba afinando la coordinación interinstitucional, la CeaveQroo aún se estaba posicionando como líder en la protección de las víctimas. Entonces fue difícil por las limitaciones que se pudieron encontrar en las gestiones que hacían; obstáculos, más que limitaciones. Pero no fue difícil en términos de acceso a la justicia, porque el agresor asesinó a su pareja en su domicilio y fue detenido en flagrancia. Inmediatamente fue llevado ante el juez, fue vinculado a proceso y después de un año se obtuvo la sentencia. Fueron más de 300 000 pesos de reparación al que fue obligado, y alrededor de 50 años de cárcel. Ese proceso propiamente difícil no fue, porque se logró la captura inmediata y estaban muy sensibilizados tanto los jueces como el ministerio público en los temas de derechos de las mujeres. En donde fue difícil fue en la otra parte, que también tiene que proveer la CeaveQroo, que son todas las medidas de ayuda inmediata y asistencia, porque quedó huérfano de mamá un adolescente, en aquel entonces de 16 años y tenían que ayudar a la familia, porque la proveedora era la mamá, y el papá ya estaba en la cárcel. Entonces ¿quién se iba a hacer cargo del menor? Las tías asumieron lo que pudieron asumir, pero fue muy complicado por esta situación de sensibilidad o conocimiento sobre las obligaciones que se tienen como autoridad para la atención a víctimas. Se tuvo que movilizar a Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Social, al Instituto de Capacitación para

el Trabajo, al Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios (CBTIS), que era donde estudiaba el menor a la oficina del gobernador. O sea, se movieron muchas instituciones para proveer inmediatamente de servicios a esta persona. Eso fue lo difícil, en esos términos.

Pero, en general, los delitos de feminicidio son complicados, porque no solamente es la persecución del presunto, y del acceso a la justicia, sino toda la estructura que se tiene que mover y los recursos que tienen que llegar a las víctimas para poder contener los efectos del daño. Y es aquí donde hace falta trabajar mucho, porque la atención psicológica, por ejemplo, se va limitando debido a que no hay el número suficiente de psicólogas para atender los casos. Entonces se tienen tratamientos de 10 sesiones, cuando el periodo que transcurre entre una sesión y la segunda es un mes, o mes y medio. Hay demasiada exigencia de atención psicológica y poco personal para poder otorgarla. Entonces eso es lo que se va complicando cuando se atiende.

En el caso de violaciones a derechos humanos se han tenido casos muy difíciles. Uno en particular. Cuando llega la víctima de violaciones a derechos humanos a la CeaveQroo, es el último eslabón de todo un proceso por el que ha pasado. Desde que se detectó la violación a derechos humanos, la víctima se queja ante la Comisión de los Derechos Humanos, hay un proceso de investigación, emite la recomendación y llega a la comisión. La persona estaba muy molesta, muy disgustada, muy afectada psicológicamente. Había sido víctima de tratos crueles inhumanos o degradantes, y la propia situación también implicó tener que buscar expertos victimólogos, victimólogas para aprender a tratar a una víctima, y más cuando se trata de hechos tan graves como la tortura. Ese caso en particular fue muy difícil porque requiere conocimiento especializado sobre tortura y sobre la atención victimaria.

Lo que se debe de hacer a partir de que hay una medida de no repetición es, en primer lugar capacitar a todo el personal, o sea, tener cobertura total. En segundo lugar evaluar el impacto de la capacitación, ¿qué pasa con esa capacitación?, realmente hay que evaluar el desempeño de quienes han sido capacitados, ¿hay un antes y un después de la capacitación? Pero no es la única medida. También tiene que ver, por ejemplo, con cambio a la norma, emisión de protocolos, y ahí hace falta explorar aún más otras medidas de

no repetición que vayan más allá de la capacitación. Cualquier medida de no repetición tiene que ser evaluada, mejorada y, además, tiene que haber un mensaje, debe de ser socializada. Tiene que impactar a toda la institución, su personal, si hubo una violación a derechos humanos en su oficina, o en su institución, ¿cómo ellos pueden coadyuvar para que esto no se repita? Ésos son dos asuntos sobre los cuales aún hace falta mucho por trabajar.

En cuanto a asuntos pendientes, primero hay que saber qué es lo que las víctimas entienden por justicia. No siempre tiene que ver con una justicia punitiva. No siempre incrementar las penas va a garantizar la justicia. Que el hecho no quede impune sí tiene que ver con la justicia, que se esclarezcan los hechos también tiene que ver con justicia. Pero ¿qué pasa con aquellos casos en donde las víctimas no conocen, no tiene forma de señalar a un agresor? Mujeres que son encontradas a la orilla de la carretera asesinadas, ¿quién es el agresor? Entonces, en primer lugar, hay que incorporar el concepto de *justicia* en nuestras instituciones. Y tiene que ver con, por ejemplo, ¿cómo un fiscal del Ministerio Público o un asesor jurídico perseguirá la justicia?, cuando no sabemos qué es lo que piensa de la justicia. Cuando puede estar viviendo condiciones laborales injustas. Es decir, cuando la injusticia puede estar muy presente en la vida de las personas, de tal manera que garantizar justicia sería entonces lo contrario. Pero, para poder establecer ese parámetro, necesitamos hablar con las víctimas y saber cómo podemos garantizar la justicia.

Al día de hoy, además de hablar de incorporar este concepto en las filas de las instituciones que procuran justicia, también hay que explorar otras justicias, como la justicia restaurativa. No solamente la retributiva: “perdí esto y recibo esto”; sino además aquella que nos permita la reconciliación, y abonar a un tejido social que está bastante descompuesto y en algunos casos es inexistente.

Entonces, asuntos pendientes: asegurar condiciones justas para el personal que atiende a víctimas; explorar otro tipo de justicias, como la justicia restaurativa de las víctimas; conocer la perspectiva de las víctimas respecto a lo que esperan sobre la justicia y saber cuáles son tus obligaciones en materia de garantizar el acceso a la justicia, porque, por ejemplo, hay que investigar con perspectiva de género, investigar con enfoque de derechos humanos, tratar a la víctima con un enfoque diferencial y especializado, eso

tiene que ver con acceso a la justicia. Porque se han escuchado historias de víctimas que dicen: “Ya hay una sentencia, pero, aun así, ¿qué nos dejó este feminicidio? Nos dejó desintegración familiar, nos dejó cicatrices y dolores fuertes porque al día de hoy, y aun y cuando está en la cárcel el feminicida, mi sobrino tiene problemas de insomnio, pesadillas, se le dificulta relacionarse con sus pares”.

Entonces no hay que reducir la justicia a una sentencia. Eso es parte de la justicia. Tiene que ver con lo que plantea el modelo de atención a víctimas, que las víctimas puedan recuperar su proyecto de vida. Si eso no se da, se podría decir que no estaremos hablando propiamente de un acceso a la justicia, en términos amplios. No solamente pensando en una perspectiva jurídica.

Las compensaciones económicas son una medida de reparación integral. De hecho, la compensación en sí misma es económica. Porque las otras medidas son de rehabilitación, restitución de derechos, no repetición y satisfacción. Las compensaciones, como lo dice el término, buscan compensar el daño que se vivió. En ningún momento podrán restituir la vida que se tenía antes del hecho victimizante, eso es demasiado pretencioso. Esto nos lleva a otro supuesto en el que una compensación no puede enriquecer a nadie, por lo que no se puede lucrar buscando la compensación, pues no hay dinero que alcance para poder restituirte la vida que tenías antes del hecho victimizante. Entonces, bajo esta lógica, la compensación debe buscar eso, compensar lo más que se pueda el daño, y precisamente como lo que compensa es el daño, necesitamos partir de una evaluación del mismo. ¿Qué daño sufriste?, preguntar el ¿qué?, ¿cómo?, y ¿cuándo?, ¿qué sufriste?, ¿cómo lo cubriste?, o ¿cómo se cubrió?, ¿cómo lo estás sacando adelante?, ¿cómo se te puede resarcir?, y ¿cuándo?, ¿cuánto tiempo? Otro elemento que hay que tomar en cuenta es la situación y condición de la víctima. No es lo mismo una niña, que una mujer adulta, no es lo mismo un adolescente, o un varón de 12 años, que un varón de 50, o uno de 70. Entonces hay que mirar ¿qué daño se cometió?, ¿cómo lo podemos evaluar?, ¿cómo se pueden llegar a establecer números de acuerdo con ese daño? La otra parte es mirar a la víctima y su condición.

Así pues, las compensaciones económicas son necesarias, son muy importantes, para poder coadyuvar en la recuperación del proyecto de vida.

La disculpa pública es una medida de satisfacción, y lo que busca es satisfacer un derecho que tiene la víctima. La disculpa pública tiene que ver con un reconocimiento puntual de la violación a los derechos humanos porque está dentro del rubro de víctimas de violaciones a los derechos humanos. Son necesarias no solamente la sentencia condenatoria y la compensación económica para hablar de una reparación integral. Tiene que haber además un reconocimiento de quien cometió la violación a los derechos humanos. A ciertas víctimas en particular les ha parecido importante. De hecho, a todas les ha parecido importante, sin embargo, sí ha habido últimamente un porcentaje de personas, de víctimas, que las han cuestionado. Porque no va aparejado del procedimiento administrativo que se inicia contra la autoridad señalada como responsable. Y entonces, por un lado, la institución se disculpa por el hecho cometido, pero por el otro exonera a la autoridad responsable.

Esto es contradictorio porque si se hace un reconocimiento público de una violación a derechos humanos, la consecuencia debe de ser una sanción, no una exoneración. Este punto lo están cuestionando las víctimas, y últimamente en las disculpas públicas, cuando hacen uso de la voz, lo manifiestan, lo cual exhibe a las instituciones y se les cuestiona sobre ¿qué es lo que estás haciendo para poner castigos ejemplares?

Y también está sucediendo otro fenómeno, y es que, aun y cuando hay un protocolo para emitir la disculpa pública, que es el que emitió la Comisión de los Derechos Humanos, todavía no permea en las instituciones responsables. Porque es un protocolo que debe seguirse para asegurar los derechos de las víctimas, y en esa organización previa a la disculpa pública se están encontrando todavía áreas de oportunidad que es importante trabajar para evitar que el mismo proceso de disculpa pública desgaste a las víctimas, y entonces las instituciones terminen disculpándose por los inconvenientes causados durante la organización de la disculpa pública. Se trata de hacerlo más ligero, más terso, más accesible para las mismas víctimas.

Sobre otras medidas simbólicas, son necesarios cambios en su normatividad, también cambios en sus protocolos, los procedimientos administrativos, incluso emisión de protocolos, qué es lo que podrían hacer y, además, lo que la misma Ley de Víctimas establece. De estas medidas qué

se puede explorar para ello. No solamente está la capacitación, ya que en la mayoría de los casos se ha abusado de la capacitación. Pero hay otras medidas que están planteadas por el artículo 79 de la Ley de Víctimas, donde se habla de la garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a la normatividad. También hace falta un control efectivo de autoridades civiles, por las autoridades de las fuerzas armadas y de seguridad. El fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial, protección de los profesionales del derecho, la salud, de la información, de los defensores de los derechos humanos. Revisión y reforma de leyes y, también, la promoción de la observancia de códigos de conducta, o normas éticas al interior de las propias instituciones.

Las instituciones involucradas en casos de violencia se están quedando en el nivel básico. Si la Comisión de los Derechos Humanos dice: “Capacita en derechos humanos a tu personal”, sólo capacitan en derechos humanos. Pero si la violación fue sobre seguridad jurídica, pues sería interesante saber ¿qué significa seguridad jurídica?, ¿qué actos de autoridad son susceptibles de violentar este derecho?, y entonces ser más específicos con la capacitación. Y así poder avanzar de lo más básico, tal vez a una especialización, o a un nivel que dé más herramientas como servidor público al momento de tratar a la ciudadanía en general. Porque lo que se quiere evitar es cometer más violaciones a derechos humanos. Un ejemplo: hubo una víctima, se hizo una recomendación por violentar el derecho a la libertad de expresión, y solamente se impartió un curso sobre el derecho a la libertad de expresión, cuando puede mirarse desde la perspectiva de género, desde el enfoque de derechos humanos. Y de esta manera se vería cómo se puede ir desglosando lo que pareciera el único tema, en varios subtemas.

Hay mucho por hacer en ese tema, hablando sólo de la capacitación, para evitar que se repita. Hasta este momento no se ha visto que alguna institución emita un protocolo, por ejemplo, de cómo dar tratamiento a las víctimas dentro de su institución. O bien, si el delito fue por falta de certeza jurídica porque no se le respondió a tiempo una petición a una persona. Entonces sería muy bueno promover una reforma a los manuales de procedimientos para dejar muy claro ahí cuál es el tiempo máximo para dar respuesta a una petición, cualquiera que ésta sea. Entonces, tal parece que se han quedado con lo básico, tiene mucho que ver también con la falta de

tiempo, la falta de conocimiento, la falta de información que pueda fortalecer estas medidas. Pero al menos están cumpliendo con lo básico. No se han implementado protocolos adecuados para evitar casos de violencia.

Sobre si se ha contado con el apoyo de las autoridades en su labor, es pertinente decir que, al día de hoy, sí. A la CeaveQroo le tocó la transición de la anterior administración hacia la actual, y hoy en día, por dar un dato que puede ilustrar el apoyo: inició en 2016 con un presupuesto de nueve millones de pesos. En 2017 fueron 18 millones de pesos; en 2018 fueron 19 millones de pesos; en 2019 se cerró con 21 millones de pesos. Pero el año 2020 lo iniciaron con un presupuesto de 29 millones de pesos. Entonces, en el dinero es donde se puede ver la voluntad.

De 2016 a 2020 el presupuesto se ha incrementado en casi 150%, que para una institución de cuatro años es importante, aunque no sea suficiente. Lo que se espera es que incluso se duplique el presupuesto actual, por todas las necesidades que tiene la comisión.

Ahora, el apoyo también tiene que ver con sensibilización y con conocimiento. Entonces, ahí ha hecho falta mayor trabajo de promoción de lo que hace la CeaveQroo. Pero, además, mayor trabajo de las obligaciones que tienen todas las dependencias en el tema. Porque también allá hay un efecto perverso, más que perverso, no deseado, que al tener una Ley de Víctimas y una comisión que atiende a víctimas, se cree entonces que quien atiende a víctimas es sólo la CeaveQroo, cuando no es así. Todas las dependencias tienen obligaciones en la materia, y eso ha hecho falta todavía afinar con las instituciones.

El apoyo tiene que ver con esa sensibilización y conocimiento aun cuando, dentro de lo que se sabe, y dentro de lo que se siente, sí ha habido avances en el tema.

Sobre los apoyos necesarios de las autoridades, definitivamente se requiere sensibilización y conocimiento, tiene que ver con capacitación, con mesas de trabajo, tiene que haber mayor disposición para dedicarle tiempo y personal a la atención a víctimas. Hay instituciones que, por ejemplo, están creando ya unidades de atención a víctimas dentro de sus estructuras. Y esto es una medida fundamental cuando te dedicas a atender víctimas, como por ejemplo la Fiscalía del Estado de Quintana Roo y la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

La Fiscalía del Estado de Quintana Roo, de hecho, creó su dirección de atención a víctimas, que antes no tenía, eso es un cambio importante. Hay dependencias, como la Secretaría de Educación, que también deberían tender a esto. Eso se les pediría en realidad; que miraran más hacia adentro para saber cómo fortalecer sus capacidades institucionales, sus recursos humanos y materiales para poder atender a las víctimas. No dejárselo todo a la CeaveQroo.

Sobre las víctimas, honestamente lo que se les pediría, porque no se les puede pedir paciencia, no se les puede pedir comprensión, ya que ellas son las que deben de ser comprendidas, son las que deben de ser atendidas con toda paciencia, es que escuchen al personal que atiende su caso, que puedan enterarse cuando se les explica qué es lo que está pasando, y que puedan dar tiempo para estas explicaciones, porque es cierto que en el día a día existen víctimas que no están pensando en dar algo, cuando les han quitado a veces todo. Pero si algo se pudiera hacer, es eso, que permitan escucharlos, que escuchen a las instituciones y que den tiempo para poder explicarles cuáles son sus derechos, y también cuáles son las necesidades que existen en la institución, y que algunos procesos llevarán tiempo. No se les puede pedir algo más, en todo caso, su colaboración, eso también es importante; que aun y cuando hay alteraciones del orden psicológico, puedan dentro de este tiempo conceder a la autoridad la confianza, colaborar con todo lo que puedan para esclarecer los hechos. Colaboración, tiempo, escucha atenta, dentro de sus posibilidades. Y también respeto, ante todo respeto para la institución, porque la CeaveQroo no es responsable ni de la violación a derechos humanos, ni responsable del hecho victimizante. Está para ayudarles. Y sí ha ocurrido en muchas ocasiones que hay personas que denigran u ofenden directamente al personal, y se entiende por qué pasa, pero no se logra avanzar cuando no se establece una buena comunicación con la víctima. Entonces, ésas son parte de las peticiones que se harían de la manera más humilde posible, porque su propia situación es muy complicada, como para todavía tener un pliego petitorio.

Se requiere evaluar lo que está pasando en el tema de la no repetición de la victimización. Eso es fundamental, porque si no, podemos acostumbrarnos a que lo que se está dando es lo suficiente, o lo normal, cuando no se ha explorado adecuadamente lo que dice la norma, y tampoco se ha in-

volucrado a la víctima en los procesos de decisión. Se revictimiza a las personas cuando nuevamente se llega a decirles “este es tu plan de reparación”. La víctima tiene que estar incorporada en la toma de decisiones, si no se hace esto, se está cometiendo otra violación a derechos humanos.

Ésta es una breve visión de la CeaveQroo desde su creación y hasta 2020. En estas páginas es difícil registrar la gran labor que realizan a nivel estatal, pero se muestra una aproximación a la gran labor que lleva a cabo su personal.

En el siguiente capítulo se manifiesta la visión de otra funcionaria que atiende a la sociedad en cuanto al tema de salud.

IV. La Secretaría de Salud del Estado de Quintana Roo, un ejemplo de resolución exitosa

En este capítulo se describe la experiencia de la titular de la Secretaría de Salud del Estado de Quintana Roo (Sesa-Qroo), la doctora Alejandra Aguirre Crespo, quien compartió sus puntos de vista sobre el papel de la Sesa en la atención de quejas sobre violaciones a derechos de diversos usuarios.

Es importante destacar que la Secretaría de Salud fue la única institución que se acercó a la CeaveQroo para construir un plan de trabajo de reparación integral a víctimas, además de que incorporó a su área jurídica dicho plan. También se trata de una institución que ha devuelto al fondo de víctimas lo que se erogó para compensar a víctimas que requirieron compensaciones económicas como parte de la reparación del daño. Esto se busca con todas las instituciones responsables debido a la falta de recursos, pero sólo la Sesa lo ha realizado. Lo anterior demuestra la posibilidad de hacer las cosas basados en buenas prácticas. Esto se suma a la voluntad de que, en los casos atendidos, ha sido la titular de la dependencia quien ha realizado las disculpas públicas.

La titular de la Sesa se puso a estudiar, junto con su área jurídica, los casos de quejas para solicitar el apoyo de la CeaveQroo y poder atender los casos de víctimas, buscando resarcir los daños causados por diversas causas.

En los servicios estatales de salud de Quintana Roo tienen una estrategia de recuperación de quejas, de recomendaciones y también de felicitaciones en los centros de salud y en los hospitales. Existen alrededor de

180 centros de salud, tanto urbanos como rurales, 10 hospitales, de los cuales cinco son integrales, y cinco hospitales generales. Dentro de cada uno de ellos se lleva a cabo el Programa de Calidad, que está monitoreando frecuentemente el actuar del personal médico, de enfermería y de cualquier trabajador de la Secretaría de Salud que esté en contacto con el público, derivado de esto se genera un informe mensual al que le dan seguimiento.

Tienen un tema que es un gran reto para los servicios de salud de Quintana Roo, porque no toda la gente hace uso del buzón de quejas, por lo tanto, recurren a medios alternos como las redes sociales, la radio, la televisión, para que los usuarios hagan sus denuncias o expresen sus inconformidades del servicio recibido. Cuando la gente opta por utilizar el mecanismo oficial, lo hace por medio de un escrito en un papel y no hay un documento o formato al que tenga que ceñirse. Sin embargo, se le solicita que ponga su nombre y teléfono, porque dentro de este programa deben comunicarle al usuario, o a la persona que puso la queja o denuncia, en los tiempos marcados para ello, cuál fue el plan de atención de esta queja. No todas las personas ponen su nombre, ni su teléfono; entonces, cuando no se tiene esta información, no existe manera de informarle a la población qué es lo que se hizo, lo que tratan de hacer siempre es corregir y retroalimentar a los colaboradores de la Sesa y seguir con su plan de trabajo.

Hay algunas cuestiones en lo particular que se van presentando en grupos poblacionales específicos, por ejemplo, los niños, las mujeres embarazadas, pacientes con enfermedades de cáncer, VIH, y actualmente con covid. Es importante destacar que recientemente las agresiones no son hacia los pacientes, sino que están siendo de los pacientes y familiares hacia el personal médico, de enfermería, químicos, radiólogos, personal de ambulancias, camilleros. Todo esto debido al estigma social construido alrededor del covid, producto principalmente de la falta de información formal sobre la enfermedad.

Además del buzón de quejas, existen algunas medidas de prevención para que no ocurran estos casos, como son la difusión de información actualizada en la página oficial de la Secretaría de Salud. También se han creado cuentas en las redes sociales de la institución, y una cuenta personal donde dan a conocer situaciones generales de los servicios estatales de salud.

Sumado a lo anterior, está el tema de capacitación y sensibilización a los diferentes actores de la Secretaría de Salud.

Es importante mencionar que se detectó que pocos mandos directivos de hospitales, jefes de direcciones y directores de hospitales, que incluye a especialistas clínicos, tenían un entrenamiento y capacitación sobre gerencia y liderazgo en salud. Para ello durante los primeros meses del inicio del mandato del gobernador Carlos Joaquín González una labor inicial fue inscribir a todo el personal mencionado a un diplomado sobre gerencia y liderazgo, teniendo una visión más social del fenómeno salud, enfermedad y administración de los recursos. El diplomado tuvo una duración de alrededor de ocho a 10 meses. El hecho de tener este entrenamiento y capacitación permitió a los directivos poseer una visión mucho más amplia sobre cómo era la administración en salud. También se dio capacitación al personal operativo y frecuentemente se sigue haciendo, ya que se cuenta con programas de capacitación en plataforma.

Sin embargo, no es una fortaleza del sistema sanitario en México, no se tiene una capacitación o actualización del proceso salud-enfermedad desde una visión social. El tema de los derechos humanos está un poco rezagado dentro del currículo de la licenciatura de medicina, farmacia, química y enfermería, no sólo a nivel de licenciatura sino también en especialidad. Hoy en día, un mapa curricular competente tiene que ver forzosamente con el tema de derechos humanos, análisis y acción social del proceso salud-enfermedad y la administración de los recursos, tanto materiales como humanos, porque si no siempre se va a seguir haciendo una administración cuantitativa, cuando ya se sabe que todo lo que se está administrando atraviesa por percepciones, por creencias, por costumbres, y también por falta de información.

Una de las cuestiones que se tienen que fortalecer, no sólo en Quintana Roo, sino en todo nuestro país, es el tema educativo. En la medida en que la población tenga información, termine la preparatoria, estudie una licenciatura, la toma de decisión y su actuar en la vida real va a ser mucho mejor. Hoy cuesta mucho trabajo transmitirle a la población por qué lavarse las manos, por qué es importante usar la mascarilla, por qué tenemos que mantener distancia social, muchas personas no saben cómo convivir con el tema del covid. No tienen ese conocimiento al respecto.

La gente que está a nivel directivo y gerencia debe estar entrenada sobre cómo comunicar. Otro componente que se debería incorporar es el tema de comunicación en salud y riesgos sanitarios, de tal manera que se pudiera ir echando mano de diferentes perspectivas para hacer procesos de atención muchísimo más eficientes.

Es necesario, además, hacer alianzas con otras instituciones que formen parte del sector salud, por ejemplo, Educación, la Secretaría de Hacienda. Hace varios años se había estado pidiendo un presupuesto con perspectiva de género, y se observó que este concepto no estaba muy afianzado. A los directivos les cuesta mucho trabajo estar dirigiendo una institución de una forma diferente a la cual se estaba acostumbrado.

El estado tiene que invertir en la capacitación de sus gerentes, de sus tomadores de decisiones para la generación de políticas públicas, el seguimiento y monitoreo, que es algo fundamental, saber monitorear y saber hacer un juicio sobre un tema en particular. Esta visión global es compleja, no es fácil, pero se tiene que hacer.

Cuando recién se incorporó como secretaria a la Sesa la actual titular, tuvo que atender a un grupo de personas que en su momento no se les dio la atención que debieron de haber recibido, era un grupo de paciente con VIH de la zona norte de Quintana Roo, porque el proceso de comunicación entre el personal que les estaba dando atención y los pacientes no fue el ideal. Es importante decir que en este tema de las capacitaciones siempre se le dice al personal de trabajo que la realidad se construye desde diferentes perspectivas y todas las aristas son válidas y ciertas, el gran reto es armonizarlas para poder dar una respuesta ideal. Muchos de los problemas que tiene la Secretaría de Salud con los pacientes o con los familiares de los pacientes es porque el fenómeno se vive desde diferentes posiciones. Por un lado, por ejemplo, estas personas con VIH demandaban, o su queja iba encaminada a que no se hizo tal procedimiento que en su momento debió haberse cumplido. Cuando se entrevistó al personal de la Secretaría de Salud, ellos afirmaron que sí se les había atendido. Pero las personas con VIH decían: “No es lo mismo un día tuyo, que un día mío”, al no contar con medicamentos, o con ciertas cuestiones que el estado debe otorgarles, al menos en la percepción de ellos es que se les resta tiempo de vida. Ahí es donde hay que ser sensibles para este tema y entonces buscar he-

rramientas para resolver en el momento en que se presente esta situación. Existen muchos factores que hacen que de pronto se generen espacios de enojo, malestar e inconformidad, por ejemplo, trabajadores de muchos años de estar con las mismas tareas o actividades, o personal joven que no tiene la experiencia de trato o conocimiento general sobre el programa o la actividad que está desempeñando. El grupo médico es un grupo muy especial; históricamente la sociedad le ha otorgado un pedestal superior al resto de las profesiones, el médico es un profesionista que está tasado en un nivel superior al resto de las demás profesiones. Y no todos los médicos utilizan o hacen uso de esta distinción que la sociedad hace de la mejor manera.

Siempre se tiene que batallar con ese tema histórico, desde los romanos y griegos, donde los médicos tenían esa mitología de la capacidad de curar, por lo que el símbolo de los médicos tiene que ver con esto. También la situación sociológica que se tiene de la profesión a veces tampoco nos ayuda, porque esta superioridad, mal utilizada, hace que procedan de otra manera. Pero todo mundo es igual, la gran diferencia entre un directivo y un médico que está en la atención directa en la consulta probablemente sea que el directivo tenga ciertas habilidades, cierto conocimiento, pero justamente esa diferencia de diferentes lecturas y experiencias obliga a ser mucho más gentiles, más educados y respetuosos, aunque esto ha sido una de las cosas que de pronto en el sistema sanitario no les favorece.

Se tiene que fortalecer el tema de monitoreo, de desempeño, hoy en día existen auditorías de desempeño en donde se cuestiona por qué las cosas se están haciendo de tal o cual manera. El tema de la fiscalización del desempeño ha sido muy bueno porque da una retroalimentación, muy dura sí, pero que les obliga a mejorar. Cuando hacen lo que les corresponde hacer, evitan problemas. La Secretaría de Salud está llena de protocolos, de lineamientos y normas oficiales, siempre se les señala a los doctores, enfermeras y compañeros que, si hicieran lo que les toca, lo que marca el lineamiento, lo que dice el protocolo, tendrían menos problemas.

Es necesario estar monitoreando desde los comités hospitalarios de calidad; en cada uno de los hospitales existe un comité. Esta figura de monitoreo de vigilancia, bien hecho, es una gran herramienta y soporte para la Sesa y la población sale beneficiada en cualquiera de los servicios que prestan.

Además, saber que la población tiene muchas reacciones sobre un mismo fenómeno. La secretaría batalla en los reportes del estado de salud de los pacientes, para que sean comprensibles para los familiares.

Hay tres grupos poblacionales en los hospitales que generan desasosiego o fricción: los pacientes de covid, las mujeres embarazadas y los pacientes que están en urgencias. En este tipo de casos el familiar quiere estar recibiendo información cada dos o tres horas, los médicos sólo otorgan la información en cada cambio de turno, ya que al inicio y final de cada turno tienen que trabajar y desarrollar sus actividades; pero si en medio de esta jornada llega un familiar, quiere saber la situación de su paciente. Entonces si no se les informa a los familiares de inmediato, se molestan, se generan problemas, disgustos porque quieren saber cómo están sus pacientes. Si no se sabe manejar el recurso humano o si no se tiene la capacidad de diálogo, de tolerancia, de respeto, de comprender que si llegó un nuevo familiar y quiere tener información, hay que proporcionársela. Entonces lo que se tendría que hacer es redireccionar o replantear la manera en la que la institución está brindando la información y que ésta sea mucho más accesible, incluyendo tal vez algún tipo de tecnología. De las enseñanzas que nos está dejando el covid, es que nunca se había pensado en tener una tablet para comunicar el estado de salud de los familiares en las terapias intensivas, hoy en día se tienen tabletas y teléfonos celulares con los cuales se pueden hacer videoconferencias entre los pacientes que están conscientes y que tienen la posibilidad de tener comunicación, con el familiar que se encuentra afuera. Todo esto disminuye la tensión entre el hospital, los familiares y el paciente.

Las instituciones tienen que ser sensibles e ir evolucionando, de acuerdo a como la necesidad de información se va generando. Ser flexible es algo muy importante; los médicos se forman en salud de manera muy cuadrada; tienen que dejar de decir: “Yo soy el doctor, la información se da a las ocho y de ahí hasta las tres de la tarde”. La gente no es así, la dinámica no es así. Una situación que se debería de fortalecer es el tema de la comunicación y capacitación para la gente que va a estar atendiendo este tipo de demandas de la población.

Sobre las disculpas públicas, la titular de la Sesa considera que, si se llega a ese punto de emitir una disculpa pública, hay que hacerlo. A ella le tocó

realizar este tipo de actividad con unas personas que fueron atendidas por la Secretaría de Salud hace varios años. En ese tiempo otra persona estaba al frente de la Secretaría de Salud. Pero cuando asumió el cargo le correspondió hacerlo. Al considerar que era un mandato y que lo tenía que hacer, tuvo que ofrecer disculpas públicas. Considera que, desde el punto de vista legal, si una institución está obligada a ello, debe atender ese problema. No juzgó si le tocaba o no, tampoco pensó que se trataba de la culpabilidad de anteriores autoridades. Le tocó y lo tuvo que hacer. Para ello se documentó y se apoyó con la abogada de la dirección de asuntos jurídicos de la Secretaría de Salud. En la CeaveQroo le orientaron, tanto la titular, como todo su equipo de trabajo. Les fueron diciendo qué y cómo lo tenían que hacer. La titular de la Sesa no sabía qué era eso, pero preguntó sobre las implicaciones de no hacerlo. Le explicaron que, si no se hacía, el problema podía seguir avanzando y creciendo. Así que finalmente, en este análisis y consenso entre la directora de Servicios de Salud y la directora de Asuntos Jurídicos, junto con la titular de la CeaveQroo recibieron la orientación necesaria. Finalmente se construyó la disculpa y se ofreció. Lo hizo como titular de la Sesa, la gente que asistió se portó muy respetuosa. Tal vez a otros funcionarios no les guste esto porque tienen otra percepción. De hecho, ella reconoce que iba un poco nerviosa porque no sabía qué significaba realizar una disculpa pública, ya que nunca había realizado una. Pero afirma que lo hizo con mucho respeto, un acto bien fundamentado; estuvieron en una mesa de diálogo en el municipio de Solidaridad, los afectados fueron invitados, se conciliaron sus agendas para que pudieran asistir. Los afectados pusieron a un interlocutor que por fortuna fue muy flexible. Se encontraron físicamente en un punto, ella empezó a platicar del tema, previamente había redactado un documento y les pidió autorización para proceder a la lectura, les explicó su posición y tuvieron un largo diálogo que se extendió durante una hora. Esto fue en lo general, y en lo individual hicieron una breve entrevista con cada una de las personas afectadas. A pesar de que ellos ya habían vivido una situación muy compleja, aceptaron las disculpas y los acuerdos. El rol de la secretaria fue una lección muy grande de humildad, de profesionalismo y sensibilidad hacia la población afectada, de tolerancia. Le obligó y le permitió estar más pendiente de estas cosas, fue importante atenderlo, porque es muy desgastante estar reviviendo una situación que

nunca debió haber sido. Y lo que hicieron en la Sesa, a partir de esta experiencia, fue precisamente la capacitación y sensibilización de sus trabajadores para que no volviera a suceder otra situación así. La titular les dio a conocer las implicaciones que tiene el hecho de cometer un error de esta naturaleza, donde el problema empieza chiquito, pudiendo llegar hasta la Corte Interamericana de Derechos Humanos. De no atenderse, esto es muy grave y no hay necesidad de llegar a ese tipo de problemas. Se aprendieron los tipos de reparación del daño. Tuvieron unos cursos junto con todos los directores por parte de la CeaveQroo, posteriormente se impartieron cursos de capacitación a personal de los hospitales. A partir de esto se hicieron muchas sesiones de trabajo alrededor de estos temas, hasta que estuvieron más informados. Involucraron al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Muchos médicos no sabían lo que implica tener este tipo de problemas, hasta el punto de que nuestro país puede salir afectado si no se atienden estas situaciones.

Para resarcir el daño y otorgar la compensación económica, en esta parte financiera se habló con la Secretaría de Finanzas, buscando la forma de que pudiera darse, porque también hay unas cuestiones legales que no están muy sólidas y claras. No tenían una partida especial para este tipo de situaciones que tienen que ver con reparación económica, ya que podría observarlo la Junta de Gobierno de la Sesa. Ahí había un vacío legal grande. En un caso, la afectada ponía una cantidad que era la que quería recibir, pero en la CeaveQro les explicaron que había un protocolo que establece cómo designar el monto para la reparación del daño a partir de lineamientos internacionales. Les mostraron cómo se hacía, y entonces la abogada, junto con la directora administrativa, la directora de Servicios de Salud y la titular de la Sesa, hicieron los trámites, se dispuso del recurso financiero y se pagó. La titular de la Sesa considera que no debería de tener un fondo para la atención de las víctimas, porque en principio no se debería de agredir a nadie. Pero también piensa que, si de por sí tienen que reparar financieramente a la víctima, pues deben tener en cuenta este asunto para que no estén batallando a la hora de cubrir una reparación económica.

Entendió que no había un fondo designado por parte de la Secretaría de Salud para este componente, entonces pensó en estar monitoreando el desempeño del sistema de los servicios de salud, para que no otorguen

malas atenciones, y que estas situaciones no generen estrés, sobre todo porque es un área jurídica legal que no es el fuerte del personal. Además de que tuvieron observaciones por el Congreso del Estado y les pidieron un informe. Por ello siguieron todas las recomendaciones de capacitación, monitoreo y atención, para no repetir este tipo de situaciones.

Sobre al apoyo recibido por las instituciones de gobierno, la titular de la Sesa destaca que el apoyo inmediato que siempre recibieron fue el de la CeaveQroo, por ello agradece que les dieron orientación, capacitaron e informaron para el personal. Los abogados de la CeaveQroo fueron al centro de salud, la Secretaría de Finanzas facilitó el mecanismo para poder resarcir el daño económico, por lo que le pide a la CeaveQroo que contara con un programa obligatorio para todas las instituciones, para los que tienen que tomar decisiones, y para no cometer errores de esa naturaleza. Piensa que la capacitación es fundamental.

Ir resolviendo el problema desde la raíz, sobre todo el tema de la violencia. Piensa que una de las acciones prioritarias para nuestro país es la educación de nuestra población en estos temas. Acceso a educación primaria, secundaria y preparatoria, para que tengan una mejor toma de decisiones. Facilitar los mecanismos para que la gente tenga acceso a la educación y pueda tomar las mejores decisiones.

A las personas que pudieran ser víctimas les pide que externen sus situaciones, pues evidentemente las situaciones que ellas viven no es la misma que viven los funcionarios de las instituciones. Que utilicen los mecanismos oficiales que ya se tienen, por ejemplo, en caso de los hospitales y los centros de salud, los buzones de quejas y sugerencias; o a través de la página oficial, incluso en cuentas personales de correo. Es importante que la población se manifieste, pero se le pide que lo hagan de manera respetuosa, prudente y entrar en un mecanismo de diálogo. La población tiene derecho a manifestarse por un mal servicio que se le haya dado y debe ser atendida de la manera más oportuna y completa. Se le apuesta mucho a un diálogo pacífico y justo. La población debe de saber que tiene derecho a manifestarse e inconformarse cuando no se le otorga un servicio adecuado, o cuando es ineficiente, inoportuno e incompleto.

Con respecto al covid se le pide a la población que se vaya orientando a través de los mecanismos de comunicación oficial, es importante que la gen-

te acceda a los servicios de salud, pero por la vía oficial, porque ha habido mucha información falsa, mitos o creencias y de pronto esto tampoco ayuda en el proceso de atención de los pacientes. Sí ha habido quejas al principio por esta situación. Hoy en día la población ya conoce la enfermedad, los médicos tienen mucha más experiencia con el tema del tratamiento, del diagnóstico, del monitoreo y seguimiento de los casos. La pandemia nos ha dejado muchas lecciones positivas, no sólo clínicas sino epidemiológicas, en la estadística, economía y comunicación. Siempre hay la posibilidad de fortalecernos y redireccionar las formas de trabajo y las formas de vida que estamos teniendo.

La titular de la Sesa menciona que ser mujer es una de las condiciones en donde se vive un tema de desigualdad, de injusticia, de jerarquía disminuida en relación con los hombres. Destaca que es madre de dos hijos varones, y ambos partos fueron en un hospital público, por lo que el hecho de haber vivido un proceso de atención de parto complicado la hizo sensible en este tema. Estudió una parte de la medicina que no es el área clínica, son las ciencias sociales de la salud, enfocadas a la salud pública, esto le dio otra perspectiva. Su tesis la hizo sobre adherencia a la normatividad, específicamente de una norma oficial mexicana que es la del expediente clínico. Todo esto le ha permitido analizar fenómenos de adherencia al deber ser. Todas las circunstancias y atribuciones han contribuido para que pueda ser más sensible a este tema, ha trabajado desde centros de salud rurales, en el municipio de Lázaro Cárdenas, en varios pueblos, hasta las ciudades, y actualmente como titular de la Sesa. El hecho de tener capacitación y actualización constante por su cuenta es una situación que la ha fortalecido. Ha sido profesora universitaria en la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, siempre en la parte de las ciencias sociales; ha hecho investigaciones de este tema sobre derechos humanos y sexuales específicamente en las mujeres. Tener contacto con otras mujeres y hombres que estudian las ciencias sociales, ha sido un privilegio que le ha permitido tener una visión mucho más amplia sobre situaciones de violencia que generan personas víctimas. Le queda claro que cuando se está instruido en un tema, el análisis y toma de decisiones es diferente. Este discurso no es igual con los médicos del área clínica.

Hay una gran distancia entre la teoría, el deber ser y la práctica. Los servicios de salud, el Sistema Sanitario Mexicano tiene una cantidad in-

mensa de normas oficiales para el proceder: para la embarazada, para el niño, para el fracturado, para el dengue, para el monitoreo del agua, de las playas, para el covid. Para muchos aspectos, hay una Norma Oficial Mexicana. El comportamiento humano es muy complejo, también tiene que ver con lo individual, atraviesa por la parte de formación histórica, de dónde venimos, qué información tenemos, cómo se presenta este carácter de reto, de superación individual que te impone la sociedad, para hacer lo que se deber hacer.

La titular de la Sesa considera que ha valido la pena todo el estrés, la angustia, hacerles frente a los problemas, ya que ve que hay un fruto de todo ese esfuerzo. Lo anterior confirma que su proceder ha sido el correcto. Esto tiene que ver con el origen, de dónde vienes, si haces trampas, si te comprometes, o no, con tu trabajo. La Sesa está dentro de las primeras cinco entidades a nivel federal del mejor manejo de recurso financiero federal. Su titular ha tenido una formación que le permite hacer las cosas bien. Seguir los protocolos ha sido fundamental. Curiosamente, en algún momento ha prevalecido un criterio: “El que se adhiere a la norma es calificado como anormal”. Mientras que el que se saltaba o despegaba de la ejecución de la norma era considerado como normal. Lo normal era tener expedientes desorganizados, quien tenía los expedientes bien organizados, ese sujeto era clasificado como el “raro”.

V. La Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, esfuerzos y tendencias

En este capítulo nos basamos en el testimonio de la licenciada María Teresa Paredes Hernández, directora de Derechos Humanos de la Zona Norte de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo. Aunque se le consultó sobre un caso en particular, la información incluye datos de otros casos y de la misma experiencia de la Fiscalía.

Para preservar la identidad de todos los implicados se utilizan seudónimos en lugar de sus nombres verdaderos.

El objetivo fue, igual que con las otras instituciones, conocer la opinión y visión de las dependencias e instituciones frente a las quejas recibidas por violaciones a derechos de los ciudadanos y las acciones tomadas frente a esta situación.

Se le consultó sobre un caso en particular, basado en un expediente, el de Macario, y sobre la denuncia que existe en torno a la violación de sus derechos humanos. Según la funcionaria, es un caso muy delicado. Se trata de cinco víctimas. A la Fiscalía sólo le llegó la recomendación de la Comisión de Derechos Humanos. El hecho ocurrió en 2015, el proceso tardó cuatro años y la recomendación llegó en 2019 a la Fiscalía.

Algunos de los involucrados ya no laboran ahí debido a que cambiaron de trabajo, se jubilaron, o por alguna otra razón. Otros, aunque no existe trato directo, deben de seguir laborando. Este proceso administrativo, relacionado con la recomendación, está por resolverse, en eso está la Fiscalía. Por otro lado, es importante destacar que el sistema penal cambió en 2016,

por lo que estos hechos son todavía del sistema penal anterior, en donde las reglas eran otras.

La víctima fue relacionada con el narcotráfico, y considerada como una persona peligrosa; en 2019 se suscitaron otros hechos relacionados con él, en donde fue acusado de homicidio, pero luego parecía que fue en legítima defensa. Se le considera una persona peligrosa.

En su momento lo estaban buscando por algún delito cometido, y alguien denunció que se encontraba en la ciudad de Mérida. La directora entrevistada destacó que fueron a Mérida a buscarlo, y lo llevaron a Cancún, Quintana Roo, junto con su familia, que son precisamente las otras víctimas porque se encontraban con él. Sólo él fue recluso en Cancún por los delitos por los que se le estaba acusando.

La licenciada Paredes consideró que la recomendación por parte de la Comisión de Derechos Humanos hacia la Fiscalía fue adecuada, parece que aun con las reglas anteriores donde se omitían los derechos humanos en algunos casos; precisamente ése es el cambio en el nuevo sistema penal, donde se tienen que garantizar los derechos humanos. Las nuevas reglas vinieron a abolir algunas prácticas, que incluso legalmente estaban permitidas, pero eran violatorias de derechos humanos. Pero aun a la luz de aquel tema, consideró que hubo violación a los derechos humanos de las víctimas.

Esta recomendación abona a que llegó una nueva administración a la Fiscalía, que estaba comprometida con el tema de derechos humanos, así que se implementaron diversos sistemas de capacitación en derechos humanos. Dentro de esa capacitación, que sirvió para prevenir futuros actos, se hizo el enlace transversalmente con el tema de la cultura de la legalidad, es decir, en qué me afecta a mí como servidor público si no actúo legalmente, cómo me afecta procesalmente, y a la vez a los temas de derechos humanos.

Se trabajó mucho en la prevención. Se ha vinculado a la policía ministerial a la capacitación en derechos humanos, y a la capacitación en derecho procesal. Esto hace que la gente recapacite por qué hacía las cosas y reconozca que antes hacía las cosas mal, pero que los tiempos han cambiado; y para su permanencia en la Fiscalía, cuando se manda al personal al examen de control de confianza, se solicita una constancia de la dirección de Derechos Humanos de que esa persona no tenga quejas de derechos humanos en su contra, ni expedientes abiertos.

Sobre las medidas de prevención actuales, el tipo de capacitación y controles que se están implementando dentro de la Fiscalía, son para que ya no haya más violación de los derechos de una posible víctima.

Al personal nuevo, antes de ingresar, y una vez que ha sido admitido, se le manda a cursos de capacitación. Se ha elevado el nivel de profesionalización.

La recomendación se emitió porque la policía ministerial no actuó bien, no hizo un trabajo limpio en el sentido de que se apegara a la normatividad.

El tema de la no repetición de la violencia, respecto a la víctima, es que no se vuelva a dar un hecho así. Se ha trabajado este tema que, por ejemplo, esta misma víctima de la que se habló desde el inicio volvió a estar involucrado en otros hechos delictivos. Porque al parecer alguien trató de ejecutarlo por algún cobro de cuenta, y al momento de que tratan de ejecutarlo, él recibe a unas personas en su casa, hay un tiroteo, y mata a las personas que intentaban ejecutarlo. Aun cuando esta persona fue detenida y fue trasladada al Cereso, en esta detención no fueron vulnerados sus derechos humanos.

Se ha implementado, en esta nueva administración, lo que llaman un sistema de gestión en donde todo se anota a través de las bases de datos que hay, y se remiten los asuntos a través de estos sistemas, por medio de los cuales se le da un número de turno o volante a todas las peticiones que entran y se puede dar seguimiento a esas peticiones. Tienen términos de días para hacerlas, se considera que ésta es una forma de que la gente acceda a la justicia, porque anteriormente había muchos expedientes guardados en el cajón, muchos que no se trabajaban, había casos que no se atendían. En el tema del área de derechos humanos, o cualquier caso que llega, inmediatamente se destraba cualquier problema. Los funcionarios son seres humanos que tienen problemas. Se ha tirado esa barrera. El ciudadano se vuelve su área de oportunidad para poder brindarle una buena atención.

Sobre las compensaciones económicas para reparar el daño de las víctimas, María Teresa piensa que es buena decisión, pero no todos los casos se reparan con una compensación económica. No en todos los casos es lo más efectivo. Por ejemplo, si una mala praxis médica, hace que un infante durante su nacimiento tenga una fractura, muchas veces se dice que se les compense a los familiares económicamente. Pero ¿qué van a hacer los fami-

liares?, ¿gastar el dinero en ciertas necesidades apremiantes, como comprar una casa? Pero cuando los familiares ya no estén, ¿quién se haría cargo del familiar afectado? Con una compensación no es suficiente porque se le afectó en su proyecto de vida, en este caso por más que se ponga la recomendación económica no es suficiente. En este ejemplo se requeriría una atención de manera indefinida a la parte afectada, garantizar que ese menor tenga una calidad de vida, es decir que los papás van a tener trabajo, vivienda, comida. No necesariamente se tiene que ver reflejada en una compensación económica. Existen casos en donde la mera compensación económica no soluciona la vida de una persona afectada.

En cuanto a las disculpas públicas o privadas, ayudan a reconocer una calidad de víctima, que la víctima se sienta bien y valorada por el Estado, se considera como algo que es muy bueno. Pero hay unas víctimas que llegan a la disculpa, pero sin ninguna atención psicológica adecuada, sin un acompañamiento adecuado, hay personas que llegan exigiendo disculpas públicas y quieren agredir o humillar a quien ofrece las disculpas. Cuando la víctima llega en estos términos realmente no vivió la disculpa, es decir, no fue suficiente para ella y no se sintió valorada por el Estado. Cuando las personas están así, se les da un acompañamiento psicológico, porque de otra manera la disculpa pública no funciona.

Se tiene que considerar qué acto generó la violación de derechos, porque hay casos donde personas que cometen delitos quieren exigir disculpas públicas o que se les amparen sus derechos. Es importante cuando el estado reconoce su culpa y ofrece disculpas públicas.

Los tratamientos psicológicos y rehabilitaciones médicas son fundamentales para las víctimas. Hay ocasiones en que no hay condiciones para dar una disculpa pública, por ejemplo, dentro de un Cereso, se corre el riesgo de que haya un motín. Tenemos que ser conscientes de qué acto generó la violación a derechos humanos.

Por ejemplo, en una ocasión un trailerero cometió X violación, pero a la hora que intentan aprehenderlo se da a la fuga secuestrando a una policía ministerial. La secuestra y la mata. Posteriormente, cuando iba a ser capturado hay un enfrentamiento durante su captura y mata a otro policía. Después él dice que hay violación a sus derechos humanos porque aparece lesionado. Solamente que, en su huida, cuando mata a la policía, antes de

hacerlo él vuelca en el carro que se roba. Pero resulta que, efectivamente, tiene lesiones, pero fue por la volcadura. No necesariamente fueron provocadas durante su detención. No hubo una mecánica de hechos que permitiera determinar definitivamente si las lesiones fueron ocasionadas por golpes de los policías, o por los golpes que sufrió durante la volcadura al huir. Sin embargo, se pide a la Fiscalía que ofrezca una disculpa pública. ¿Cuál es el mensaje que se le manda a las autoridades, que muchas veces se juegan la vida por proteger a la sociedad? Cuando se les pide que se disculpen con una persona que en su huida mató a una compañera, y luego mató a otro compañero en la resistencia a la detención. Es una situación compleja, ya que no pueden restarles credibilidad a las instituciones, no se les debe debilitar.

Dentro de los protocolos, se le ha dado capacitación a la policía ministerial, y dejan una constancia de todo lo que ha sucedido. Hay ocasiones donde hasta cinco policías han sido golpeados por una persona, y la víctima se quejaba argumentando que cuando lo esposaron lo habían lastimado. No es que lo golpeen, pero los policías también hacen presión a la hora de someterlo y ahí es cuando se lastiman. Entonces a la hora de atenderlos el médico legista sólo veía al imputado y nunca se certificaban las lesiones que traían los policías. Así, para la detención tuvo que haber sometimiento porque el diálogo no fue suficiente. Ahora todos estos sucesos ya se dejan documentados. Es necesario reconocer que, en todas las instituciones, en algún momento suceden estos hechos, pero no se deben de seguir cometiendo.

Para el apoyo de la Fiscalía están la Guarda Nacional, la Policía estatal y municipal, para algunas actividades. Cuenta con el respaldo de los tres niveles de gobierno. Siempre ha habido apoyo. También ha habido capacitación multidisciplinaria entre todos los niveles de gobierno conjuntamente con la Fiscalía.

Se considera que se debe fortalecer más la capacitación a nivel institucional. La capacitación debe de ir más allá de la catarsis. Ha habido autoridades que incluso lloran cuando se analiza lo que está pasando.

Debemos ser observadores imparciales, a veces pensamos que todas las autoridades son terribles, entonces es necesario que la sociedad les tenga confianza a las instituciones, que crea que de verdad los esfuerzos se están haciendo. Que la sociedad se acerque a las autoridades, se asesore.

Hay instituciones que la gente a veces no sabe que existen, y esto es triste porque es un esfuerzo que el gobierno hace y la gente no asiste.

Se considera que se les queda debiendo a las víctimas, está muy cerrado este tema. Hay más formas de ayudarles y repararle el daño a la víctima. Además, no es reconocida la labor que se hace en la reparación de las víctimas y eso hace que no crean en las instituciones. Tenemos que ser más empáticos con el tema de las víctimas.

La Fiscalía ha sido una institución a la que le ha costado más trabajo contar con el reconocimiento de la sociedad. Es momento de generar diálogos y acuerdos entre la sociedad y las instituciones de gobierno.

VI. Mis tiempos no son tus tiempos. Cada día que pasa estoy en peligro

En esta sección se incluyen los casos que se tomaron en cuenta para la investigación y publicación de resultados. Estos materiales los proporcionó la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CeaveQroo) con el fin de elaborar una agenda de entrevistas a víctimas y a representantes institucionales. Se retomaron casos de diferentes años con el propósito de poder ilustrar la labor de la CeaveQroo desde sus inicios en el estado de Quintana Roo. Los expedientes que reúnen las características necesarias para el proyecto fueron los siguientes:

CASO 1:

AÑO	RECOMENDACIÓN	AUTORIDAD A LA QUE SE DIRIGE LA RECOMENDACIÓN	QUEJOSO	CASO
2016	CDHEQROO/014/2016/III	Secretario de Salud y director general de los Servicios Estatales de Salud Quintana Roo	8 víctimas: no menciona los nombres	Negativa o inadecuada Prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud en agravio de Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8 y por extensión, a todos los pacientes con VIH

En este caso básicamente se expone la situación que vivieron ocho personas a las que les fueron violentados sus derechos y expusieron su queja ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo en contra de servidores públicos adscritos a la Secretaría de Salud del estado de Quintana Roo y de los servicios estatales de salud. El motivo

principal fue una negativa o inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud a pacientes con VIH. Para salvaguardar la identidad de todos los casos que se presentan en esta sección, se usan letras y números. En todos los casos se usa la letra “Q”, y cuando se trata de más de una persona en un mismo caso se utilizan número consecutivos. De hecho, los expedientes hacen alusión a lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo, con el fin de destacar que la información confidencial de las personas involucradas en los hechos de la causa mencionada ha sido protegida, creando un documento alterno en versión pública. La identidad de las personas se hará del conocimiento de las autoridades a través de un listado adjunto, para efectos legales.

A partir de la queja presentada, se emitió la recomendación CDHE-QROO/014/2016/III, haciendo alusión a los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; así como 4, 11, fracciones III, IV y VI, 22, fracción VIII, 54, 56 y 64 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CdheQroo), así como 45, 46, 47 y 48 de su reglamento.

De esta manera, en enero de 2016 se presentó una queja ante la Cdhe-Qroo en contra de la Secretaría de Salud del estado de Quintana Roo, específicamente en contra del Departamento de Enfermedades Transmisibles, por presuntas violaciones de derechos humanos en agravio de personas infectadas de VIH que eran atendidas por dicha instancia. En su denuncia **Q1** destacó, con evidencias, que el 25 de enero de 2016 fueron cancelados los exámenes de CD4 y carga viral que estaban programados para 80 pacientes con VIH de los hospitales generales de Playa del Carmen y Cozumel, Quintana Roo, a pesar de la importancia de dichos exámenes para las personas que padecen de esta enfermedad. En la queja se argumenta también que debido a que padecen una enfermedad crónica, es necesario llevar un control permanente de los pacientes. Además de que no era la primera vez que se habían cancelado dichos exámenes por errores administrativos. Incluso el Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH y SIDA (Censida) informó que se trataba de un problema originado en el estado de Quintana Roo y no tenía nada que ver con la federación.

Como otra evidencia, **Q3** manifestó, con pruebas, que el 25 de enero de 2016 acudió al Hospital General de Playa del Carmen, Quintana Roo, porque tenía una cita de toma de muestra para una prueba de carga viral, pero sin que le avisaran se canceló y no le proporcionaron nueva fecha, por lo que expresó que esta situación viola sus derechos humanos como persona con VIH, porque de ese estudio depende su salud.

En el mismo sentido y mismo caso, **Q4** se quejó, con evidencias, porque no le avisaron de una cancelación de las pruebas, lo que le causaba pérdida de tiempo, ya que, para él y otras personas, esto implicaba tener que pedir permiso en sus trabajos para poder acudir a sus citas médicas. Por otro lado, señaló que esos estudios son una herramienta fundamental para dar seguimiento a su estado de salud.

Asimismo, **Q2** manifestó, con evidencias, que el 25 de enero de 2016 tenía programada una cita para toma de sangre para el análisis de CD4 y carga viral, pero se le canceló sin previo aviso. Esta situación, manifestó, provoca que no se esté llevando adecuadamente su tratamiento, pues los médicos no pueden saber cómo está funcionando su organismo. Por otro lado, al avisarle de última hora, no consideran que se encuentra realizando ayuno para poder someterse al examen. Igualmente expresó que no era la primera vez que esto pasaba. A pesar de que les habían dicho que no era cancelación, no les fijaron una nueva fecha y hora.

Ante estas quejas, la CdheQroo dictó el acuerdo de admisión correspondiente, calificando los hechos denunciados como “negativa o inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud”, integrando el expediente VA/SOL/051/03/2016.

A partir de que se solicitó, el 30 de marzo de 2016 la CdheQroo recibió un oficio en el cual se rinde un informe sobre los hechos por la parte demandada. En dicho informe destaca lo siguiente: primero, reconoce que los hechos relacionados con la cancelación de tomas de carga viral y CD4 programadas son algo cierto, pero mencionan que las razones fueron ajenas al hospital, ya que ellos solamente proceden a la toma de muestras, pero los estudios y su procesamiento corren a cargo del programa VIH-SIDA en conjunto con el Laboratorio Estatal de Salud Pública. Por otro lado, la cancelación fue dada por otra instancia vía correo electrónico. Además, no se pudo avisar a los pacientes por teléfono debido a que no se cuenta con personal

administrativo para realizar dicha función. Por otro lado, los resultados de la carga viral y CD4 se entregarían de tres a cuatro semanas posteriores a la toma de muestras.

No obstante lo anterior, el 15 de abril de 2016, por previa solicitud, se recibió otro oficio en la CdheQroo en el que se rinde un informe por la parte denunciada, en la que expresan que no eran ciertos los hechos que le imputaban por parte de los quejosos. En segundo lugar, manifiesta que las tomas de muestras de carga viral y CD4 no fueron canceladas, sólo fueron suspendidas, y que se debió a la falta de insumos para el procesamiento de las muestras en el Laboratorio Estatal de Salud Pública. Por ello, expresa la institución, no era necesario tomar las muestras de sangre, ya que, de haberlo hecho, posteriormente se tendrían que tomar nuevamente las muestras, ya que es necesario que las tomas de sangre lleguen al día siguiente para que los resultados sean lo más confiables posible. También plantea la institución que la reprogramación de las fechas se llevó a cabo en cuanto se confirmó la entrega de insumos. En este sentido, el subdirector de Vigilancia Epidemiológica notificó vía telefónica a la institución las nuevas fechas programadas para el sangrado de los pacientes para la carga viral y CD4. La institución también destaca que, en el caso de Q3, el retraso se debió a que no asistió a su primera cita, por lo que no se pudieron realizar las primeras pruebas para asignar el esquema y manejo retroviral, por ello no se reprogramó carga viral y CD4.

Posteriormente, el 12 de mayo de 2016 un visitador adjunto de la CdheQroo hizo constar mediante acta circunstanciada la entrevista realizada a personal de la dependencia, destacando que la respuesta era ambigua, ya que había inconsistencias en los plazos de tiempo manejados en la toma de muestras y el manejo en plataformas médicas, concretamente el Sistema de Administración, Logística y Vigilancia de ARV (SALVAR) del Censida.

Por otro lado, y previa solicitud, el 11 de julio de 2016 se recibió oficio de la dependencia en el cual se rinde informe adicional sobre los hechos motivo de la queja, indicando que no es posible conocer la fecha en que se subieron a la plataforma los resultados, ya que eso corresponde al Laboratorio Estatal, donde sólo se coloca la fecha de la toma de sangre.

Más adelante, el 17 de agosto de 2016 se acumuló información en el expediente sobre los mismos hechos que motivaron la queja. Se destaca que, en un oficio, del cual se incluyó fotografía, se señaló la suspensión temporal, “hasta nuevo aviso”, de los exámenes de carga viral y CD4 para los pacientes de Playa del Carmen, Felipe Carrillo Puerto y Cozumel, destacando que una suspensión, *de facto*, es una cancelación.

El 19 de mayo de 2016 se recibió un escrito de queja de **Q8** en el que señala que llevaba varios años de tratamiento con antirretrovirales por infección de VIH en el Hospital General de Playa del Carmen. Destaca que en noviembre de 2015 se le informó que su carga viral había salido muy alta (1500 copias de virus), lo que indicaba que el tratamiento no estaba surtiendo efecto. En noviembre de ese mismo año se le notificó que, por decisión de un comité de especialistas de la Secretaría de Salud del Estado, y sin que se le aplicara el genotipo que señala la “Guía de Manejo Antirretroviral de las personas con VIH”, le fue cambiado el esquema. Debido a ello, después de haberle realizado exámenes de CD4 y carga viral, no le dieron el medicamento argumentando que no lo tenían en existencia y que estaban en espera de que llegara de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo. Por lo anterior, y por orden médica, tuvo que suspender el nuevo tratamiento hasta que llegó el medicamento nuevo. Además, sus exámenes fueron cancelados “hasta nuevo aviso”.

Posteriormente se acumuló al expediente la queja de **Q6**, quien también incluye evidencia, en la que destaca que el 16 de mayo de 2016 se cancelaban los exámenes de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH “hasta nuevo aviso”.

A solicitud de la CdheQroo se recibió un oficio con fecha 23 de mayo de 2016 en el que la institución rinde un informe respecto de las quejas presentadas, manifestando que “son ciertos” los hechos mencionados en la queja respecto a la suspensión temporal del proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4 “hasta nuevo aviso”. Pero que la razón se les notificó a las instituciones por oficio, donde se establece la suspensión temporal hasta nuevo aviso, debido a que el contrato Censida 2016-2017 para el pago del proveedor estaba en proceso de firma.

En el caso de **Q7**, entregó escrito de queja el 23 de mayo de 2016 a la CdheQroo por la cancelación de cargas virales y CD4 en los meses de fe-

brero y mayo del mismo año. Señala que no se le aplicó ninguna carga viral desde agosto del año anterior. Esto a pesar de que la “Guía de Manejo Antirretroviral de las Personas con VIH” establece que tiene derecho a dos exámenes por año para garantizar su salud.

Por lo anterior, el 24 de mayo de 2016 la CdheQroo emitió una medida cautelar en los siguientes términos: “ÚNICA. Gire instrucciones a quien corresponda para efecto de que **Q6**, **Q8** y **Q7** se les inicie de manera inmediata el proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4”. Todo lo anterior a partir de procedimientos seguidos para determinar que, efectivamente, se habían violado los derechos humanos de las personas que presentaron sus quejas.

Durante este proceso se acumuló al expediente original otro expediente, esta vez por **Q5**, quien presenta un escrito de queja de fecha 19 de mayo contra la Secretaría de Salud del Estado, ya que desde inicios de 2015 tuvo sus últimos exámenes de carga viral y CD4, en los cuales salió “indetectable” y con CD4 en unos 350. Debido a que salió bastante bajo y había presentado varios problemas de salud, solicitaba medidas cautelares para que le realizaran los exámenes señalados en la “Guía de Manejo” para controlar el correcto funcionamiento de su tratamiento.

Ante esta situación, la CdheQroo emitió el 25 de mayo de 2016 una medida cautelar a favor de **Q5**, la cual dice lo siguiente: “ÚNICA. Gire instrucciones a quien corresponda a efecto de que a **Q5** se le inicie de manera inmediata el proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4”. Esto expresa que se evidenciaba la violación a derechos humanos de las víctimas.

Posteriormente, y previa solicitud de la CdheQroo, el 3 de junio de 2016 se recibió oficio de parte de las instituciones contra las que se realizó la queja, en el cual rinde informe sobre los hechos constitutivos de la queja, en los siguientes términos: afirma que los hechos de la suspensión temporal hasta nuevo aviso del proceso de carga viral de VIH y de linfocitos CD4 son ciertos. Pero argumenta que la razón de la suspensión se les notificó por oficio debido al contrato con Censida 2016-2017 relacionado con el pago de proveedor, el cual estaba en proceso de firma. Por lo que la reactivación dependía de la renovación de contrato de adquisición de reactivos necesarios para realizar los diagnósticos. Además de que hubo una disminución de presupuesto que asigna Censida, pero que luego de pláticas con

las áreas se asignó el presupuesto final, por lo que estaban en espera de que el proveedor surtiera los reactivos. En este informe describen además la situación que guardan **Q6**, **Q8**, **Q7** y **Q1** en cuanto a la última fecha de realización de carga viral, la última fecha de consulta y la situación de tratamiento antirretroviral, destacando que “aparentemente” todo estaba bajo control. El informe destaca además que los exámenes de CD4 se realizan conforme a la “Guía de Manejo de Antirretrovirales con VIH” que actualiza Censida. En cuanto al concepto de “carga viral indetectable”, destaca que ésta se define de la siguiente manera: “Son pruebas de carga viral que tienen un valor de corte por debajo del cual no son capaces de detectar el VIH. Esto se llama el límite de detección y los métodos que se utilizan actualmente tienen un límite inferior de detección de 40 a 50 copias/ml. Si la carga viral está por debajo de ese valor se dice que es ‘indetectable’. El objetivo del tratamiento anti-VIH es alcanzar esta carga viral”. Además, destacan que la carga viral debe medirse cada seis meses cuando se mantenga indetectable, o cuando se requiere por alguna condición clínica. Por lo que no realizar la prueba en su momento no afecta al paciente, pues cuenta con tratamiento. Para **Q7**, destaca el informe que, una vez que sean surtidos los reactivos, se iniciará de manera inmediata su proceso de carga viral y CD4. La respuesta emitida expresa que en ningún momento se violaron los derechos humanos de **Q6**, **Q8**, **Q7** y **Q1**, argumentando que nunca se dejó de atender a los pacientes.

Incluso se solicita a la CdheQroo que con base en el artículo 55, primer párrafo de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, se tenga por desestimada la queja presentada por las víctimas.

En otro oficio previamente solicitado, el cual se recibió también el 3 de junio de 2016 por las instituciones demandadas, se rinde otro informe en el cual se destaca lo siguiente: que efectivamente sí existe una suspensión temporal del proceso de carga viral de VIH y linfocitos CD4. También expone los mismos argumentos en cuanto a las causas relacionadas con la renovación de contrato y disminución de presupuesto asignado por Censida. Destaca que en el caso de **Q6** se le realizó la última carga viral el 15 de febrero de 2016, mientras que su última consulta fue el 25 de mayo del mismo año, así como que se encontraba en tratamiento antirretroviral. Asi-

mismo, destaca que el paciente está en tiempo y forma para recibir la siguiente carga viral y CD4.

Posteriormente se presentó ante la CdheQroo un escrito de **Q1** en respuesta a lo manifestado por las instituciones médicas, de fecha 14 de junio de 2016, en el que señala que es falsa la declaración vertida en los informes en relación con que se aplican los estudios de carga viral únicamente cada seis meses. En una tabla presentada se demostró que todas las personas tenían retrasos de un mes en la aplicación de dichas pruebas. También destaca en su escrito que es totalmente falso que no exista afectación a los pacientes que no recibieron un estudio, ya que es un requisito esencial para que los pacientes comiencen su tratamiento y se valore la eficiencia del mismo. Por lo que argumenta que sí fueron violadas las normas obligatorias para la atención a las personas con VIH establecidas en la “Guía de Manejo Antirretroviral de las Personas con VIH”, además de violar el derecho al máximo nivel alcanzable de salud de las personas que interpusieron la queja por los hechos descritos en este caso.

En seguimiento al caso, y previa solicitud de la CdheQroo, el 24 de junio de 2016 se recibió oficio de instituciones involucradas en la queja, dando respuesta a la notificación de la medida cautelar manifestando lo siguiente: los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo aceptan la propuesta de conciliación emitida por la CdheQroo; y en cuanto les surtan los reactivos realizarán la prueba a los pacientes.

Además describen la situación de **Q5**, destacando que está al día en las pruebas realizadas, pero que en febrero no acudió a la cita para la toma correspondiente. Posteriormente se le citó para el mes de mayo, pero para entonces ya no se contaba con los reactivos correspondientes. Con estos argumentos afirman que “en ningún momento se han violado los derechos humanos de **Q5**, siempre se le ha brindado la atención médica correspondiente”. Paralelamente se solicitó a las instancias de los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo que remitieran copia de los documentos de trámites realizados para agilizar los trámites de abasto de reactivos y firma de contratos.

En los oficios y contratos descritos se observan inconsistencias que fueron tratadas por correo electrónico y por teléfono. Se demuestra que hubo errores en las cifras y en cantidades de los contratos. De hecho, un docu-

mento describe que el proveedor fue consultado en “forma verbal” al respecto, pero que informó que el fabricante no se podía ajustar al precio erróneo debido al etiquetado automático. Por ello el proveedor suspendió el envío de reactivos, quedando el estado sin material para trabajar las muestras pendientes. Se describen, mediante la referencia a distintos oficios, los trámites realizados para regularizar la situación de las pruebas de carga viral y CD4 en los pacientes de todos los hospitales afectados.

Con fecha 18 de agosto de 2016 se dictó el acuerdo de cierre de investigación del expediente de queja, al considerar que había elementos suficientes para acreditar la existencia de violaciones a los derechos humanos de **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8**, a partir de los hechos admitidos.

Lo anterior a partir de que la suspensión de los exámenes de carga viral y CD4 causó una deficiencia en la atención integral que deben recibir los pacientes portadores del VIH, debido a que no se puede dar seguimiento correcto a la atención médica. De esta manera, la autoridad incurrió en una omisión sobre su obligación de garantizar a los agraviados una atención eficiente que les permitiera tener una adecuada calidad de vida. Se acreditó el hecho violatorio de derechos humanos debido a la negativa o inadecuada prestación de servicio público ofrecido por dependencias del sector salud, en agravio de las víctimas mencionadas y, por extensión, a todos los pacientes con VIH a quienes debían realizarles dichos exámenes en las fechas suspendidas.

Los hechos violatorios de derechos humanos vulneraron diversos dispositivos legales, tales como los establecidos en los artículos 4o, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra dice: “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 26). Así como también el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales, que específicamente dice:

Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para: a) La reducción de la mortinatalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños; b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente; c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas; d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad [Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales, 2020: 5].

También se vulneró el artículo 51 de la Ley General de Salud, que dice: “Los usuarios tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea y a recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares” (Ley General de Salud, 2020: 14). Como se observa, se acreditan los hechos violatorios de derechos humanos hacia las víctimas.

Cabe destacar que un derecho humano fundamental es el derecho a la salud, por lo que debe asegurarse la asistencia médica en caso de enfermedad. De este modo la reparación de daños y prejuicios se establece conforme a lo que dice el artículo 1º, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dice:

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 [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 3-4].

Esto plantea que toda persona debe estar segura de que, en caso de sufrir una violación a sus derechos humanos, el Estado, como garante protector de sus derechos, asumirá la obligación de reparar los daños causados por

dicha violación. Este compromiso se encuentra reflejado en la legislación secundaria, en la Ley General de Víctimas y en la Ley de Víctimas del estado de Quintana Roo, que en su artículo 4 establece lo siguiente:

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 Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2020: 2].

Así como lo que establece la misma ley en el artículo 27, que dice:

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**. Para los efectos de la presente ley, la reparación integral comprenderá: I. La restitución que busque devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos; II. La rehabilitación que facilite 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 que reconozca y restablezca la dignidad de las víctimas, y V. Las medidas de no repetición buscan que el hecho punible o la violación de derechos humanos sufrida por la víctima no vuelva a ocurrir [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2020: 21-22].

De esta manera, y en relación con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 54 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, que establece: “En el proyecto de recomendación, se señalarán las medidas que procedan para la efectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales y, de ser procedente, en su caso, para la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado” (Ley de Víctimas del estado de Quintana Roo, 2020: 29). Debido a eso, la CdheQroo considera las medidas correspondientes en los términos siguientes: Una vez acreditadas las violaciones a los derechos humanos de las víctimas, la autoridad responsable deberá indemnizarlos a efecto de que se proceda a la compensación o reparación material de los daños ocasionados a las víctimas en los términos que establecen los estándares internacionales, la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas del estado de Quintana Roo.

Asimismo, se deberá inscribir a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8** en el Registro Estatal de Víctimas, cuyo funcionamiento está a cargo de la CeaveQroo. Esto con la finalidad de que se sumen a los datos estadísticos de dicho registro, además de que se tenga acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

La satisfacción de las víctimas consistirá, además, en que se ofrezca una **disculpa privada** a **Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8** en la que se establezca el reconocimiento de los hechos, la aceptación de la responsabilidad respecto a los mismos y se “restablezca la dignidad de las víctimas”. Aunque esto último no se describe cómo se va a realizar.

Con la finalidad de que se garantice la **no repetición** de la victimización, se establece que para el cumplimiento de dicho rubro se deberán implementar las medidas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan. Para tal efecto, el secretario de Salud y director general de los Servicios Estatales de Salud deberá adoptar medidas necesarias para prevenir la suspensión de la aplicación de pruebas de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH del Hospital General de Playa del Carmen y demás hospitales del estado de Quintana Roo.

Por otro lado, la CdheQroo hizo las siguientes recomendaciones: realizar las gestiones necesarias para garantizar la realización de pruebas de carga viral y CD4 y cualquier prueba necesaria para pacientes con VIH;

proceder a la reparación material de los daños ocasionados a las víctimas; realizar los trámites ante la CeaveQroo para inscribir en el Registro de Víctimas del Estado de Quintana Roo a Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7 y Q8 para que puedan tener acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral en términos de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo; instruya a quien corresponda para que se lleve a cabo una disculpa privada a las víctimas; tomar las medidas necesarias para prevenir la suspensión de aplicación de pruebas de carga viral y CD4 a los pacientes con VIH.

Por último se establece un término de cinco días hábiles siguientes a la notificación para dar una respuesta en el sentido de si se acepta, o no, la recomendación emitida. También se establecen cinco días hábiles para enviar a la CdheQroo las pruebas iniciales de cumplimiento de recomendación, y en un plazo de seis meses las pruebas de cumplimiento total.

En caso de no aceptar la recomendación, o de incumplimiento total o parcial, la CdheQroo estará en aptitud de dar vista al H. Congreso del Estado, a efecto de que la Comisión Ordinaria de Derechos Humanos se sirva citar a comparecer públicamente ante la misma a los servidores públicos involucrados para que expliquen las razones de su conducta o justifiquen su omisión.

VI.1 La omisión es un delito

Este caso tiene que ver con Iván, de 47 años y que forma parte de un grupo vulnerable, ya que es VIH positivo. Entre los años 2014 y 2015 sucedió el problema de Iván.

El problema se presentó en la prestación de servicios en una institución de salud en la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo. Un grupo de enfermos estuvo enfrentándose a la falta de atención e ineficiencia y desabasto de medicamentos. El problema tuvo que ver con la atención a las personas cero positivas por parte del sector salud.

Entonces, en algún momento, por la deficiencia o falta de tratamiento, medicamento y pruebas se empezaron acumular ciertas problemáticas, a Iván en particular le afectó el desabasto del tratamiento con el que se le estaba dando seguimiento.

Originalmente se hizo lo posible por tratar el problema con la gente del mismo hospital general, con los directivos, entonces se empezó a consultar con gente con la que no se llegaba a nada posteriormente fueron a la CNDH para poder darle seguimiento al problema, y a través de ella empezaron a recurrir a diferentes instancias.

La respuesta fue positiva en el momento de levantar la queja, pero sin una solución inmediata. Iván tuvo que buscar sus medicamentos por sus propios medios, ya fuera con apoyo de amistades o gente conocida para poder conseguir parcialmente los tratamientos, y tuvo que comprarlos por fuera del sistema de salud.

Desde el momento en que se hizo la queja, el acto no ayudó en mucho, esto se fue atrasando y a Iván le implicó desplazarse a la Ciudad de México, ya que seguía presentándose la problemática del desbaste. Algunas personas fallecieron por esta causa. Esto afectaba su proyecto de vida, por los altos costos de transporte, etc. También afectó su estabilidad laboral. Se deben tener ciertas características para contar con un seguro médico. Se presentaron muchas deficiencias durante el tiempo que estuvo en Playa del Carmen. El trato con la gente del sector salud fue muy malo. Aunque sigue en contacto con la gente de Playa del Carmen porque pertenece a una Asociación Civil en donde se promueven los derechos de personas vulnerables. Algunos médicos de plano le decían: “Aquí no te vamos a poder tratar, mejor vete a tu casa a bien morir”, lo cual no era para nada amable.

Tres años después de haber puesto la queja ante derechos humanos no tenían una referencia de cuándo iban a obtener una respuesta a favor. Pero en todo este proceso y tiempo de espera las cosas fueron cambiando, fueron mejorando. A Iván lo buscaron desde la CeaveQroo, el fallo final fue que le ofrecieron una disculpa privada, por la situación vivida, igualmente para todas las personas que fueron afectadas por la queja interpuesta. Posteriormente le gratificaron, le dieron una indemnización por lo ocurrido para dejar solucionado el problema.

Iván considera que la compensación económica fue justa, buena, cree que fueron como 100 000 pesos, y sucedió mucho tiempo después de la situación vivida. Aunque se afectaron sus planes de vida, se consideró que fue una cantidad considerable por lo sucedido.

Iván esperaba que la situación se arreglara más rápido y con otros resultados, una atención inmediata hubiera sido más factible, los tiempos de respuesta no deben ser tan tardados, eso hace que se piense que no hay voluntad para resolver los problemas. Si hubieran resuelto el asunto de forma más rápida, él seguiría en Playa del Carmen, y otros de sus colegas seguirían con vida. Debe de haber soluciones más inmediatas a este tipo de quejas. Que un grupo vulnerable sea afectado por unas circunstancias así es bastante complicado.

Si volviera a estar en una situación así, Iván volvería a pedir el apoyo, aunque las respuestas sean tardadas. En su caso las respuestas fueron lentas. No hubo consideraciones frente a su situación. Se debe denunciar cualquier tipo de maltrato para evidenciar que existen este tipo de situaciones. No es posible sólo quejarse.

Los efectos económicos y emocionales fueron muy duros. En su momento existía la ansiedad, desesperación y miedo a que no se resolvieran las cosas, o se desarrollara y complicara alguna enfermedad, y se complejizaran las situaciones por la falta de tratamiento, porque han ocurrido situaciones donde las personas se mueren.

El no tener un ingreso fijo y si no se tuvieran los medicamentos sería volver a la ansiedad para conseguirlos, pues el tratamiento por fuera (del servicio de salud) cuesta entre 10 000 y 15 000 pesos. Esto implicaría recurrir a personas para pedir préstamos, o que se tengan que desplazar a otros lugares para conseguirlos; definitivamente el impacto económico es complicado, porque no contaron con apoyo familiar ni laboral.

Actualmente Iván está trabajando para mejorar su condición económica y estar bien. Está estable. Por parte de su esposo tiene la seguridad social vigente, a pesar de que tuvo que modificar su plan laboral y su plan de vida. Por la contingencia del covid-19 se complicó su situación, pero está trabajando en la estabilidad laboral, económica y emocional que se requiere para estar bien.

Iván considera que para mejorar la atención el personal debería de ser más accesibles y menos burocrático, incluyendo a las instituciones de gobierno. A veces las notificaciones llevan años. Sería necesario que haya una persona que les dé un seguimiento constante a las quejas, es decir, una atención más directa con el afectado.

Para él, sí valen las disculpas públicas, o privadas, porque dan un alivio sobre lo que se vivió. Es algo que queda registrado, que existió, y fue una respuesta de todo lo acontecido. Cuando le llamaron ya vivía en la Ciudad de México y le pidieron trasladarse a la ciudad de Playa del Carmen. Ellos le pagaron los gastos y aceptó ir a escuchar la disculpa pública. Es difícil hacer números sobre lo que perdió, pero se hizo un cálculo de lo que las autoridades consideraron que era justo. Pero él no lo tenía considerado.

Actualmente se siente bien, porque cree que este problema ya está solucionado. Y en un futuro quiere retomar su proyecto de vida que tenía en Playa del Carmen; por ahora espera estabilizarse.

Como comentario final, agrega que quisiera que este tipo de situaciones sean atendidas con más practicidad, con más rapidez, lo dice por las personas que fallecieron en el proceso, que desgraciadamente no tuvieron la oportunidad de salir adelante. Esto demuestra que puede haber problemas por el desabasto de medicamentos, y es un servicio que a nivel nacional debe estar cubierto por el sector salud. Ojalá que las cosas cambien, sobre todo por los grupos vulnerables.

VII. La justicia alcanza a todos

En este caso, al igual que en los demás, aunque se tiene el nombre verdadero de la persona, se utiliza un seudónimo con el fin de proteger su identidad. A pesar de que se trató de una negligencia administrativa en un proceso jurisdiccional, se utiliza un nombre ficticio.

CASO 2:

AÑO	RECOMENDACIÓN	AUTORIDAD A LA QUE SE DIRIGE LA RECOMENDACIÓN	QUEJOSO	CASO
2016	CDHEQROO/016/2016/III	Secretario del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo	Rafael Amaro	Dilación o negligencia administrativa en el proceso jurisdiccional en agravio del Quejoso 1

A Rafael se le violaron sus derechos y por ello presentó una queja en la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CedheQroo) en contra del presidente de la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje con sede en la ciudad de Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo. Lo anterior con fundamento en lo previsto en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dice lo siguiente:

El Congreso de la Unión y las legislaturas de las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protec-

ción de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 268].

Así como el artículo 94 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, que dice: “La Legislatura Estatal, mediante la ley o decreto que al efecto expida, establecerá un Organismo de Protección de los Derechos Humanos, en el marco que otorga el orden jurídico vigente, el cual conocerá de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa, provenientes de cualquier autoridad o servidor público, del Estado o de los Ayuntamientos que violen estos derechos” (Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, 2020: 82). También los artículos 4, 11, fracciones III, IV y VI, 22 fracción VIII, 54, 56 y 64 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo; así como 45, 46, 47 y 48 de su reglamento.

A partir de lo anterior se emitió la recomendación núm. CDHE-QROO/016/2016/III, de fecha 19 de septiembre de 2016, producto de la queja interpuesta por Rafael por violaciones a derechos humanos en contra del presidente de la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje con sede en Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo.

Originalmente Rafael presentó su queja el 30 de abril del año 2015 argumentando violaciones a sus derechos humanos y presentando evidencias. Rafael expresó que desde 2011 interpuso una demanda laboral por despido injustificado ante la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje con sede en Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo, pero la Junta Especial no realizó las notificaciones a sus patrones de forma adecuada. Esto imposibilitó que se llevara a cabo la audiencia inicial del proceso laboral, lo que constituye violaciones a sus derechos humanos.

Ante esto la CdheQroo dictó el acuerdo de admisión de trámite calificando los hechos denunciados como “violaciones al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica”, realizando la investigación correspondiente e integrando el expediente. El 5 de mayo de 2015 se notificó mediante oficio a la autoridad demandada para responder a la queja en un plazo de cinco días

hábiles. Específicamente se solicitó indicar si los hechos mencionados por Rafael eran ciertos; fundamentar y motivar los actos de molestia de la queja; remitir copia del expediente laboral a partir de la demanda presentada por Rafael.

El 9 de junio de 2015 un visitador adjunto de la CdheQroo en compañía de Rafael se presentaron en las instalaciones de la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje con sede en Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo (JECA). Se solicitó el Juicio Laboral JL1, pero el servidor público informó que no podían tener acceso al mismo debido a que hacía falta recabar unas firmas. Ese mismo día se solicitó por medio de oficio un informe relacionado con la negativa de acceso al expediente del quejoso, otorgando cinco días hábiles para responder.

El 23 de julio de 2015, y en virtud de que la autoridad omitió remitir la información y documentación solicitada, el tercer visitador de la CdheQroo elaboró un acuerdo mediante el cual se hizo del conocimiento del presidente de la CdheQroo la falta de rendición del informe y de la documentación solicitada al servidor público. Además se determinó la presunción legal en favor de Rafael. El 31 de julio se notificó a la autoridad demandada mediante oficio de las omisiones en que había incurrido un servidor público de la dependencia, solicitándole que se le instruyera para que en un plazo de tres días hábiles rindiera un informe relativo a la queja de Rafael.

De esta manera, el 19 de agosto de 2015 se recibió en la CdheQroo el informe en el que niega que haya incurrido en excesos y omisiones en el ejercicio de la función pública. Afirma que la queja promovida por Rafael es totalmente falsa, ya que “nunca se le ha negado de mala fe la consulta de su expediente laboral”, aclara que si en algún momento no se le permitió la consulta del expediente fue porque estaba en trámite y no estaba publicado en la lista de estrados, “como lo establece la Ley Federal del Trabajo”. Argumenta también la carga de trabajo que impera en la Junta.

En el informe se dice que sí fue consultado el expediente por Rafael y su abogado, incluso por el visitador de la CdheQroo, y que el quejoso tenía conocimiento de su próxima audiencia. Finaliza diciendo que, por sus argumentos, “resulta totalmente ociosa la queja interpuesta”. No se respondió sobre la falta de notificación, y tampoco remitió copia del Juicio Laboral solicitado.

Posteriormente, el 8 de septiembre de 2015 un visitador adjunto de la CdheQroo en compañía de Rafael asistió a la JECA, en cuya diligencia se hizo constar la entrevista realizada con funcionario de la dependencia, quien manifestó que en ese momento no podría dar acceso al expediente, pero que lo proporcionaría para su consulta el día 10 de septiembre. Ese día se volvió a presentar en la JECA un visitador adjunto para acceder y revisar el contenido del Juicio Laboral JL1 observando lo siguiente: la demanda laboral fue presentada el día 11 de julio de 2011; no se realizó ninguna Audiencia de Conciliación, Demanda y Excepciones, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas; las audiencias programadas fueron diferidas en todos los casos por falta de notificación.

El 26 de noviembre de 2015 compareció ante la CdheQroo el quejoso, Rafael, quien manifestó que se programó una nueva audiencia, pero que no se realizaron los trámites para su notificación. Su abogado dejó de responder sus llamadas y eso pasaba con todos sus abogados, dejaban el caso por falta de notificación. Por ello, el 8 de diciembre del mismo año un visitador adjunto de la CdheQroo se presentó junto con Rafael en la JECA para constatar que la Audiencia de Conciliación, Demanda y Excepciones, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas había sido diferida nuevamente por falta de notificación a la parte demandada. Finalmente se hizo constar que la referida audiencia se difirió para el día 22 de abril de 2016. Para esa fecha, un visitador adjunto se presentó nuevamente con Rafael en la JECA para dejar constancia de que la audiencia había sido diferida, nuevamente, para el día 22 de agosto de 2016.

La JECA envió un informe, previa solicitud de la CdheQroo, el día 11 de julio en el que informa los cambios que ha habido en la JECA desde el año 2011 y hasta el 2015. No obstante, y nuevamente, el 22 de agosto de 2016 se presentó un visitador adjunto en compañía de Rafael a las instalaciones de la JECA para hacer constar que la audiencia había sido diferida por un error atribuido a la Junta Especial con el argumento de que se iba a regularizar el expediente.

Por ello, el 23 de agosto se dictó el acuerdo de cierre de investigación del expediente de queja VA/SOL/084/04/2015, ya que se consideró que había elementos suficientes para acreditar la existencia de violaciones a los derechos humanos en agravio de Rafael. La violación a derechos humanos

fue calificada como “Violaciones al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica, específicamente, dilación o negligencia administrativa en el proceso jurisdiccional”. Esto le da la razón a Rafael por la demanda presentada por despido injustificado. Transcurrieron cinco años desde que se presentó la demanda en la Junta Especial, hasta que se acreditó la existencia de violaciones a los derechos humanos de Rafael. Se demostró que hubo retraso negligente del trámite de juicio laboral. Omitiendo realizar actos procesales para la pronta y expedita impartición de justicia laboral. También se le negó el acceso a su expediente. Los servidores públicos incurrieron en violaciones a derechos humanos al no respetar lo dispuesto en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dice: “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. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 13). Principalmente lo dicho en el párrafo citado. Por otro lado, los funcionarios de la JECA incurrieron en el incumplimiento de la obligación de remitir los informes y documentos solicitados, violentando lo dispuesto en el artículo 47 fracción XXIV de la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo, que dice: “Proporcionar en forma oportuna y veraz, la información y datos solicitados por la institución a la que legalmente le compete la vigilancia y defensa de los derechos humanos a efecto de que ésta pueda cumplir con sus atribuciones” (Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo, 2020: 10). Así como los artículos 53, 66 y 67 de la CdheQroo, al asumir una actitud omisa y falta de transparencia en sus actuaciones.

Por ello se determinó que los actos que se imputan a los servidores públicos de la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje con sede en Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo, fueron violatorios en agravio de Rafael Amaro. Además se plantea que la obligación de proteger busca establecer diversos mecanismos o medidas que permitan a cualquier persona la protección de sus derechos cuando éstos son transgredidos por terceros. Esto significa tener una conducta positiva por parte del Estado, es decir, establecer y desarrollar mecanismos con la finalidad de proteger a

las personas frente a los ataques de los propios agentes del Estado o de un particular, lo que no sucedió en este caso.

Para la CdheQroo el derecho al acceso a la justicia y de las garantías judiciales para su protección debe ser considerado como una posibilidad real para que la persona pueda recurrir a la protección del Estado cuando sus derechos han sido vulnerados. Con esto se busca que se restituya a la persona en el goce de los mismos.

La CdheQroo también recurrió a jurisprudencia que se ha generado en el contexto de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, cuyos tratados internacionales son reconocidos por México, como lo establece el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dice:

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 entidad federativa se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de las entidades federativas [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: 2020: 106].

En este sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado las garantías judiciales contempladas en el artículo 8.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que a la letra dice:

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 [Convención Americana sobre Derechos Humanos: 2020: 5].

Se refiere al debido proceso legal y son aplicables a todos los procedimientos del orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otra rama. Las diversas

jurisprudencias emitidas se refieren a exigencias del debido proceso legal y constituyen la base del derecho de acceso a la justicia.

En cuanto a la reparación de daños y perjuicios, la CdheQroo, de conformidad a las reformas constitucionales en materia de derechos humanos del 10 de junio de 2011, y conforme a lo que establece el párrafo tercero del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dice que el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley; y tomando en cuenta que en un Estado democrático de derecho toda persona debe estar segura de que, en caso de sufrir una violación a sus derechos humanos, el Estado como garante y protector de sus derechos humanos asumirá la obligación de reparar los daños causados por esa violación. Además de lo que establece el artículo 4º de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, que dice:

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 Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2020: 2].

Por lo que en el proyecto de recomendación se señalan las medidas que proceden para la efectiva restitución del afectado en sus derechos fundamentales y la reparación del daño.

Una vez que se acreditó la violación a derechos humanos, consistente en “violaciones al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica”, así como “dilación o negligencia administrativa en el proceso jurisdiccional” en agravio de Rafael Amaro, se determina que la autoridad responsable deberá indemnizarlo a efecto de que se proceda a la compensación o reparación material de los daños ocasionados, en los términos que establecen los estándares internacionales, la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo. Asimismo, se deberá inscribir a Rafael Amaro

en el Registro Estatal de Víctimas, cuyo funcionamiento está a cargo de la CeaveQroo, a fin de que tenga acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

En cuanto a las medidas de satisfacción, el secretario del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo deberá iniciar, y concluir, un procedimiento de responsabilidad administrativa en contra de todos los funcionarios que se hicieron acreedores a sanciones por haber violado los derechos humanos de Rafael Amaro.

Se deberá realizar la verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, sin que esto provoque más daños, o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, sus familiares, los testigos o personas que hayan intervenido para ayudar a la víctima. Se deberá cuidar, o impedir, que se produzcan nuevos delitos o nuevas violaciones a derechos humanos.

Se deberá ofrecer una disculpa pública a Rafael Amaro, en la cual se tendrá que establecer el reconocimiento de los hechos, la aceptación de la responsabilidad respecto a los mismos y se restablezca la dignidad de la víctima.

Como medidas de no repetición de victimización, se determina que se deberán implementar acciones necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan. Para ello, la autoridad responsable deberá adoptar las medidas necesarias a efecto de garantizar que el ejercicio de la función de los servidores públicos adscritos a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del estado de Quintana Roo (STyPSQROO), y en particular de la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje con sede en Playa del Carmen, municipio de Solidaridad, Quintana Roo, lo realicen respetando los derechos humanos.

Adicionalmente, se deberá diseñar e impartir al personal a cargo de la STyPSQROO un programa integral de capacitación y formación en materia de derechos humanos, de la cultura de la legalidad, la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas que deben regir su actuación.

La recomendación a la STyPSQROO tiene carácter de pública. Además, se solicita a la dependencia que emita una respuesta sobre la aceptación, o no, de la recomendación a más tardar cinco días hábiles a partir de la notificación. Igualmente, en caso de aceptación, se solicita haga llegar a la CdheQroo las pruebas iniciales de cumplimiento de la recomendación den-

tro de los cinco días hábiles siguientes a la aceptación de la misma, así como en un periodo de seis meses después de la aceptación, las pruebas de cumplimiento total.

En este caso, como en todos los que emite recomendación la CdheQroo, advierte que, en caso de negativa de aceptación de la recomendación, o su incumplimiento total o parcial una vez aceptada, dará lugar a que la CdheQroo notifique al H. Congreso del Estado de Quintana Roo, a efecto de que la Comisión Ordinaria de Derechos Humanos cite a comparecer públicamente a los servidores públicos involucrados con el objetivo de que expliquen las razones de su conducta o justifiquen su omisión.

VII.1 Sin voluntad de hablar

En este caso la parte involucrada declinó su testimonio, debido a que consideró que no se atendió su caso de forma adecuada. Hubo varios contactos con la persona involucrada y aunque al principio aceptó una entrevista, posteriormente declinó, lo cual se comprende debido a la situación que vivió la víctima.

VIII. La oscuridad frente a la justicia

En este caso, igual que el anterior, aunque se tiene el nombre de la persona se utiliza un seudónimo con el fin de proteger su identidad. Este caso también tiene que ver con una negligencia administrativa en un proceso jurisdiccional.

CASO 3:

AÑO	RECOMENDACIÓN	AUTORIDAD A LA QUE SE DIRIGE LA RECOMENDACIÓN	QUEJOSO	CASO
2017	CDHEQROO/002/2017/II	Secretario del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo	Carlos Ruiz	Dilación o negligencia administrativa en el proceso jurisdiccional en agravio del Quejoso 1

A Carlos se le violaron sus derechos y por ello presentó una queja en la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CedheQroo) en contra del presidente, secretarías de Acuerdos y actuarios de la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje con sede en la ciudad de Cancún, municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Lo anterior con fundamento en lo previsto en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que dice lo siguiente:

El Congreso de la Unión y las legislaturas de las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protec-

ción de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 268].

Así como el artículo 94 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, que dice: “La Legislatura Estatal, mediante la ley o decreto que al efecto expida, establecerá un Organismo de Protección de los Derechos Humanos, en el marco que otorga el orden jurídico vigente, el cual conocerá de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa, provenientes de cualquier autoridad o servidor público, del Estado o de los Ayuntamientos que violen estos derechos” (Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, 2020: 82). Y los artículos 4, 11, fracciones III, IV y VI, 22 fracción VIII, 54, 56, 56 bis y 64 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo; así como 45, 46, 47 y 48 de su reglamento.

A partir de lo anterior se emitió la recomendación núm. Cdhe-Qroo/002/2017/II, de fecha 9 de mayo de 2017, producto de la queja interpuesta por Carlos por violaciones a derechos humanos en contra de los funcionarios mencionados.

El 19 de mayo de 2016, Carlos presentó una demanda y se inició un Juicio Laboral en la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje, con sede en Cancún, Quintana Roo, pero se suscitaron diversas irregularidades en su integración, tales como falta de una debida continuidad en el seguimiento a los exhortos solicitados en audiencia de fecha 10 de septiembre de 2013, por lo que se provocaron dilaciones procesales en el juicio indicado.

Carlos destacó que en el juicio laboral de referencia se acordó remitir un exhorto a la Junta Especial número Tres de la Local de Conciliación y Arbitraje en el Estado de Baja California Sur, con sede en San José del Cabo, pero no se remitió el documento para su diligencia. También se acordó remitir un exhorto a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Yucatán, enviándose en tres ocasiones, pero sin que tal instancia pudiera realizar la diligencia solicitada debido a omisiones que contenía el docu-

mento elaborado por la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje con sede en Cancún, Quintana Roo.

Adicionalmente, Carlos destacó que la Junta Especial mencionada había acordado la remisión de un exhorto al Juzgado Penal del Segundo Departamento Judicial del Estado de Yucatán, con sede en Tekax, desde el 26 de octubre de 2011, desde que presentó su demanda laboral, pero hasta el 19 de mayo de 2016 no se había enviado, por ello puso su demanda ante la CdheQroo.

Ante esto, la CdheQroo dictó el acuerdo de admisión de trámite el 20 de mayo de 2016, calificando los hechos denunciados como “dilación o negligencia administrativa en el proceso jurisdiccional”, de acuerdo con el “Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos”, notificándose a la institución demandada.

Posteriormente, y previa solicitud de la CdheQroo, se recibió por medio de oficio el informe de la dependencia en el que se manifiesta que, en el Juicio Laboral, efectivamente existían pruebas pendientes por desahogar, pero que el exhorto a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Yucatán ya se había enviado, adjuntando copia de guía de empresa de mensajería y paquetería. En cuanto al exhorto a la Junta Especial número Tres de la Local de Conciliación y Arbitraje en el Estado de Baja California Sur, con sede en San José del Cabo, destacó que el documento había sido entregado al abogado de la parte demandada para su envío a esa autoridad, pero no habían devuelto la guía para acreditar su remisión.

Ante esto, Carlos aclaró que, aunque los exhortos fueron admitidos, no se realizaron las diligencias correspondientes, atribuyendo tal omisión a la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje con sede en Cancún, Quintana Roo. Además de que no remitió los exhortos de forma correcta, algunas diligencias se realizaron de forma extemporánea, constituyendo una dilación procesal.

En el caso del exhorto a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Yucatán, con sede en Tekax, señaló Carlos, éste se realizó de forma errónea, ya que contenía datos imprecisos, además de que no se envió a la persona con cargo superior jerárquico, por lo que no surtió efecto. Mientras que en el caso del exhorto solicitado a la Junta Especial número Tres de la Local de Conciliación y Arbitraje en el Estado de Baja California

Sur, con sede en San José del Cabo, Carlos señaló que no lo remitió, sino hasta que la CdheQroo interviniera.

También se adjuntaron copias simples del acuerdo del 26 de noviembre de 2015, mediante el cual la Junta Local con sede en Tekax elaboró el exhorto número 22/2015 a efecto de que el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Quintana Roo notificara a Carlos su contenido, en el que se le comunicó la revocación de la sentencia dictada en su contra, puesto que fue absuelto del delito de robo por el que había sido procesado. Con tal documento trataba de acreditar el dolo y la mala fe con la que se condujo la parte demandada en el Juicio Laboral, ya que le fabricaron un delito para privarlo de su libertad durante tres años y 10 meses.

El 28 de junio de 2016 la CdheQroo recibió por medio de oficio de la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje con sede en Cancún, Quintana Roo, fotocopias certificadas de las constancias que integran el Juicio Laboral.

El 24 de agosto de 2016, y previo citatorio enviado por la CdheQroo a la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje con sede en Cancún, Quintana Roo, compareció un servidor público, quien manifestó que todos los exhortos que expidió fueron elaborados oportunamente, aunque reconoce que tuvo conocimiento de la existencia de algunos inconvenientes para que tales exhortos fueran debidamente diligenciados y que ignoraba el motivo por el cual no se cumplieron, destacando que ni él ni el personal a su cargo habían incurrido en omisiones que hubieran provocado un retraso en el trámite del Juicio Laboral de Carlos.

En esa misma diligencia, una visitadora adjunta de la CdheQroo realizó una serie de preguntas al servidor público sobre el caso. Por ejemplo, le cuestionó sobre las facultades y obligaciones del presidente de la Junta Especial, a lo que respondió que, efectivamente, en este caso era verificar que los exhortos fueran elaborados y remitidos a su destino, diligenciando aquellos enviados a las Juntas de Conciliación y Arbitraje foráneas. Se le preguntó cuáles eran los plazos y los términos para fijar las fechas de las audiencias en un Juicio Laboral, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo, a lo que respondió que tuvo conocimiento de los plazos y términos de referencia para llevar a cabo las diligencias de trámite, pero que fue material y humanamente imposible cumplir con los mis-

mos. Sobre la obligación de estar al pendiente de los exhortos acordados, respondió que estaba consciente de que era su obligación como presidente de la Junta. Pero también afirmó que los tiempos se fijaban en función de la carga de trabajo.

El 24 de agosto de 2016, y previo citatorio enviado por la CdheQroo, compareció la secretaria de Acuerdos en la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje con sede en Cancún, Quintana Roo, quien había recibido la demanda de Carlos desde 2011. Ella expresó que había realizado los trámites correspondientes hasta agosto de 2012, cuando le cambiaron de adscripción, por lo que no tenía conocimiento sobre el incumplimiento de los exhortos que refirió Carlos en su escrito de queja. Igual que en el caso anterior, una visitadora adjunta le hizo algunas preguntas. Primero si sabía cuáles eran sus facultades y obligaciones como secretaria de Acuerdos adscrita a una Junta Especial, a lo que respondió que eran dar trámite a los juicios laborales, realizar acuerdos, contestar amparos, dictar resoluciones y dar fe de que todas las actuaciones realizadas por la Junta Especial sean apegadas a derecho. Sobre los plazos y términos respondió que deberían acordarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Que ella dejó de estar en funciones en esa Junta Local, y que siempre trabajó con las formalidades establecidas en la Ley Federal del Trabajo.

Ese mismo día, el 24 de agosto de 2016, y previo citatorio enviado, compareció otra servidora pública ante la CdheQroo, quien manifestó que no eran ciertos los hechos manifestados por Carlos respecto a los exhortos que, según él, no fueron remitidos a la Junta Especial número Tres de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje en el Estado de Baja California Sur, sede San José del Cabo. Así como a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Yucatán, sede Tekax, ya que, según ella, los oficios estaban en los autos del Juicio Laboral, pero las autoridades de las Juntas Locales no dieron respuesta. Por otro lado, la visitadora adjunta de la CdheQroo le hizo la observación de que las audiencias celebradas en el Juicio Laboral habían excedido los plazos y términos que establece la Ley Federal del Trabajo, a lo que la funcionaria respondió que se debió a la carga de trabajo que imperaba en ese entonces en la Junta Especial.

El 25 de agosto de 2016, y previo citatorio enviado, compareció en la CdheQroo otra servidora pública de la Junta Local, quien expresó que sólo

tuvo contacto con el Juicio Laboral de Carlos cuando realizó el emplazamiento, mismo que llevó a cabo el 23 de abril de 2012, siendo su única actuación en el mismo, debido a que fue cambiada de adscripción.

Ese mismo día compareció otra funcionaria citada previamente mediante citatorio de la CdheQroo, quien manifestó que conoció el caso del Juicio Laboral a partir del 8 de julio de 2013. Ella elaboró las cédulas para notificar personalmente a los demandados, así como para hacerlo mediante la lista de estrados. También le correspondió llevar a cabo varias notificaciones a efecto de desahogar las pruebas testimoniales presentadas por la parte actora y por los demandados. Afirmó que las notificaciones las realizó en tiempo y forma, cumpliendo cabalmente con las actuaciones que le ordenó la Secretaría de Acuerdos. La visitadora adjunta de la CdheQroo le preguntó si una notificación, citatorio o diligencia requería que una parte la solicitara, o se llevaba a cabo de oficio, a lo que argumentó que, en atención a lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo, debe realizarse de oficio, aunque “por costumbre” se llevaba a cabo a petición de una de las partes.

De esta manera, el 26 de marzo de 2017 la Segunda Visitaduría General de la CdheQroo dictó el acuerdo de cierre de investigación del expediente de queja de Carlos, al considerar que había elementos suficientes para acreditar la existencia de violaciones a los derechos humanos de Carlos calificados como “Dilación o Negligencia Administrativa en el Proceso Jurisdiccional”. De esta forma, se determinó que los actos y omisiones imputados a los servidores públicos (presidente, secretarías de Acuerdos, y actuarios) de la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje, con sede en Cancún, Quintana Roo, fueron violatorios de derechos humanos en agravio de Carlos, transgrediendo el derecho humano a una justicia pronta y expedita, ya que transcurrieron más de cinco años sin que se dictara el laudo correspondiente al Juicio Laboral. Con base en el “Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos”, emitido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, conjuntamente con la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Protección y Defensa de los Derechos Humanos, el caso de Carlos fue descrito de la siguiente manera: el retraso o entorpecimiento malicioso o negligente en la administración de justicia; o la omisión de los actos procesales necesarios para la pronta y expedita impartición de justicia realizado por una autoridad o servidor público.

Ya se destacó que los hechos violatorios de derechos humanos cometidos en agravio de Carlos permiten determinar que los servidores públicos responsables incumplieron, además, lo señalado en la Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica”, ratificado por México, y que en su artículo 8, numeral 1, dice:

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 [Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica, 2020: 4].

Asimismo, también incumplieron el artículo 25, numerales 1 y 2, del mismo Pacto, que dice:

1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales. 2. Los Estados Parte se comprometen: a) A garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso; b) A desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y c) A garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso [Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica, 2020: 9].

Cuando un país, como México, ratifica un convenio internacional, se compromete a cumplir las medidas definidas en dichos convenios.

Otro principio jurídico que se violentó en este caso fue el que se encuentra regulado por el artículo 2, numeral 3, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que dice:

3. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a garantizar que: a) Toda persona cuyos derechos o libertades reconocidos en el presente Pacto hayan sido violados podrá interponer un recurso efectivo, aun cuando tal violación hubiera sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales; b) La autoridad competente, judicial, administrativa o legislativa, o cualquiera otra autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado, decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso, y desarrollará las posibilidades de recurso judicial [Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos: 2].

Lo anterior establece que cada Estado que forma parte del pacto determinará, conforme a sus instituciones, la competencia para interponer recursos cuando se violen derechos, aun y cuando esto se realice en el cumplimiento de sus funciones.

También se tomó en cuenta lo que establece la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, en lo dispuesto en el artículo XVIII, que dice: “Toda persona puede ocurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Asimismo, debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia lo ampare contra actos de la autoridad que violen, en perjuicio suyo, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente” (Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre: 2020: 4). También, México ratificó dicha declaración, por lo que debe vigilar que se cumpla su contenido.

Aunque se acreditó la violación a derechos humanos, Carlos también había denunciado en su queja presentada que los funcionarios involucrados habían incurrido en una evidente parcialidad a favor de las partes demandadas, pero la CdheQroo consideró que, a partir de las evidencias analizadas, no se podía acreditar dicho señalamiento.

Lo que sí se acreditó fueron las violaciones a los derechos humanos en agravio de Carlos Ruiz consistentes en “Dilación o Negligencia Administrativa en el Proceso Jurisdiccional”, por lo que se determina como medida de compensación que la autoridad responsable deberá indemnizarlo, para que proceda la compensación o reparación material de los daños ocasionados en los términos establecidos por estándares internacionales, la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo. Por ello se

deberá de inscribir a Carlos en el Registro Estatal de Víctimas, a fin de que tenga acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, a cargo de la CeaveQroo.

Como medida de satisfacción, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo debe iniciar hasta su conclusión el procedimiento de responsabilidad administrativa en contra de todos los funcionarios involucrados. Además, en su caso, aplicar la sanción procedente por la vulneración a los derechos humanos de Carlos. Se deberá de realizar la verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, asegurándose que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, sus familiares, de los testigos o de personas que hayan intervenido para ayudar a Carlos, o para impedir que se produzcan nuevos delitos o violaciones a derechos humanos. También se deberá de ofrecer una disculpa pública a Carlos, en la cual se deberán de reconocer los hechos, la aceptación de la responsabilidad respecto a los mismos y restablecer la dignidad de la víctima.

Para el cumplimiento de las medidas de no repetición se deberán implementar aquellas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan. Para ello, la autoridad responsable deberá garantizar que el ejercicio de la función de los servidores públicos adscritos a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS) del estado de Quintana Roo, y en particular de la Junta Especial número Tres de Conciliación y Arbitraje la realicen respetando los derechos humanos.

También deberán diseñar e implementar un programa integral de capacitación y formación en materia de derechos humanos, de la cultura de la legalidad, la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas que deben regir su actuación.

Por otro lado, se recomienda a la STyPS del estado de Quintana Roo que instruya a quien corresponda a efecto de que se agoten las diligencias pendientes por realizar, sin dilación en el juicio laboral de Carlos.

Como en los casos anteriores, la STyPS del estado de Quintana Roo deberá responder sobre la aceptación, o no, de la recomendación en el término de cinco días hábiles a partir de la notificación. Igualmente, en caso de aceptación, deberá de enviar las pruebas iniciales de su cumplimiento en los cinco días hábiles a partir de su aceptación, y las pruebas de su cumplimiento total dentro de los siguientes seis meses. La CdheQroo destaca que, en caso de existir

una negativa sobre la aceptación de la recomendación, o su incumplimiento total o parcial una vez aceptada, dará lugar a que la CdheQroo dé vista al H. Congreso del Estado, para que la Comisión Ordinaria de Derechos Humanos cite a comparecer públicamente a los servidores públicos involucrados para que expliquen las razones de su conducta, o justifiquen su omisión.

VIII.1 La razón está de mi parte

En este caso, la víctima, de 46 años, originario de Ignacio Altamirano, Quintana Roo, relata lo ocurrido y destaca los obstáculos que tuvo que enfrentar para salir adelante. Un empresario hotelero y agente de viajes de Yucatán y de Quintana Roo, muy amigo de una exgobernadora de Yucatán, prácticamente finalizó una relación laboral que él mantenía durante más de cinco años; la terminación no fue favorable.

Por lo que, a 20 días de haber expuesto esa situación, un expleado y compañero de Carlos le dijo que fueran a platicar con el dueño, y en ese momento aceptó. A partir de ahí se originó el problema, en vez de que fuera una plática de conciliación con el empresario, claramente fue una trampa para poder involucrarlo en un asunto penal que terminó siendo demostrado debido a que fue fabricado.

Carlos nació y creció en Cancún, Quintana Roo. A partir de ese problema lo trasladaron de Cancún a Uxmal y ahí es donde le fabrican un hecho para acusarlo de algo y con eso lo detienen. En el momento en que lo detuvieron, prácticamente quedó en manos de ellos, lejos de su familia e hijos, sin poder defenderse en absoluto de nada. A raíz de esto ya no pudo atender su asunto laboral, pero antes ya había contratado a un abogado, aunque piensa que tal vez se coludió con ellos, con la empresa, y llevaron el asunto a su manera de tal forma que estando en Tekax, Yucatán, la junta donde presentó su demanda laboral debería haber hecho unos exhortos para que su asunto procediera conforme a derecho. Sin embargo, la junta no cumplió con lo que debía de hacer, por lo tanto se fue atrasando su proceso y a la vez estaba detenido y sin poder defenderse.

Recibió un amparo de la acusación de ese empresario yucateco, y el 7 de octubre de 2015 quedó absuelto, a partir de esta fecha regresó a Cancún

y aquí es donde empieza la lucha por él mismo, por su asunto laboral y por la injusticia que vivió por haber sido acusado falsamente.

La junta no avanzaba en su proceso, por lo que interpuso una queja en la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), que después de un año y medio generó una recomendación donde habría que esperar para que se fuera cumpliendo poco a poco. Fue un camino bastante difícil porque en ese tiempo Carlos tenía cuatro hijos, uno era muy pequeño; y tenía una hija con discapacidad auditiva. Fue muy doloroso y triste porque estuvo tres años y nueve meses detenido en Yucatán y sus hijos viviendo en Cancún sin sustento, pero gracias a sus padres y hermanos ellos pudieron sobresalir, aunque esa parte es la que jamás se podría reparar.

Cuando la Comisión de Derechos Humanos emitió la recomendación, le da la oportunidad para hacer justicia; fue de esta manera que la junta dictó un laudo, el cual es otro laberinto porque hasta la fecha no se ha definido esa situación laboral, sigue esperando justicia laboral.

En cuanto a la Comisión de Víctimas también experimenté que hay mucho interés, más que nada económico. Los asuntos de muchos ciudadanos tienen que ver con influyentismo, a gente que conoce y tiene amigos políticos, hay muchos asuntos rezagados por cuestiones económicas y sociales, fue lo que Carlos vivió en carne propia, porque lo último que se hizo fue el pago de su indemnización económica. Se tardaron mucho para darle una cantidad que no significaba nada en comparación con el daño que le causaron, sin embargo, como no es gente problemática, se conformó con esa cantidad.

Está pendiente el laudo que se dictó en la junta. Ya son más de nueve años desde que demandó a esa empresa y hasta la fecha no se ha hecho justicia. Vivió en carne propia la forma en que un funcionario puede corromper la justicia. Por 15 000 pesos la autoridad aceptó llevar a cabo una audiencia favorable para la empresa. Esto genera impotencia en las víctimas.

Carlos hacía la parte operativa y administrativa dentro de la partida de personal, tenía mucho acceso a la información de la empresa, la empresa no pagaba bien los impuestos, entonces tenían que hacer muchos ajustes y movimientos de efectivo, prácticamente estaba involucrado en asuntos muy a fondo de la empresa. Al momento de no llegar a buenos términos con la empresa, su preocupación era que él manejara toda esa información en su contra. Lo que hicieron contra Carlos fue una forma de bloquear esa posi-

bilidad, piensa que eso fue lo que los orilló a proceder de esa manera. De hecho, todavía tiene información proveniente de otras fuentes y siguen operando de esa forma. Pero eso ya no le compete.

Durante todo el proceso hubo repetición de violencia, desde la junta que cometió la violación de derechos humanos, así como la comisión que llevaba el caso, porque era muy claro que había intereses económicos muy fuertes, el empresario era muy influyente, tenía amigos en todos lados, por lo que era muy fácil bloquear o minimizar su situación, y tuvo que dar vueltas y hacer escritos. Recurrió a la titular de aquel entonces de la comisión, tuvo la oportunidad de platicar con ella y con la licenciada Catalina a través de sus correos, Mauricio, el visitador de derechos humanos, y a muchas personas a las que requirió buscar para poder auxiliarse en este caso.

La junta, a pesar de que ya se le había recomendado, volvía a hacer las cosas que no debe hacer, lo dejaba pasar. Hasta ahora no ha podido cobrar nada del laudo laboral, y es prueba de ello que no hay interés en corregir las cosas a pesar de una recomendación. A veces no lo quieren atender o escuchar, y él sólo exige un derecho. La tardanza en los procesos es de lo que más adolecen y sufren los ciudadanos.

En la cárcel, el 31 de julio de 2013, a la una de la madrugada lo sacan del módulo de donde está por parte del subdirector y dos guardias, y lo amenazan de que, si seguía mandando respuestas al consejo de judicatura del poder judicial de Yucatán, ellos iban a proceder, porque era su palabra contra la del director y 150 personas más. Estaba solo, su familia estaba lejos. Sintió horrible porque lo amenazaban; en el lugar donde descansaba sus cosas estaban revueltas. Carlos acostumbraba a escribir mucho relacionado al caso, pero le decomisaron sus libretas y expedientes, aunque después de un tiempo se los devolvieron; todo eso lo ordenó el director. Le quitaron sus papeles y prefirió no quejarse de eso.

Le escribió al presidente del consejo de la judicatura, pero nunca hicieron nada; incluso lo publicó en un diario y tampoco surtió efecto. Yucatán está totalmente controlado por esta empresa.

La compensación económica en la parte humana no se va a poder reparar. De reparación de daño, lo que le dieron no es suficiente, comparado con los gastos que hicieron sus papás, hermanos, hijos, piensa que no es justo por todo lo que vivió, pero no puede hacer más. Comparado con todo

lo que vivió, considera que no fue justa la compensación económica. Le dieron 60 000 pesos.

Considera que los funcionarios públicos deben ser nombrados por méritos, no por recomendaciones ni compadrazgo ni amiguismo. De hecho, en todos lados se encuentran personas honorables. En todo proceso de nombramiento debería haber una tarea exhaustiva para nombrar al personal clave. Pero esto es solo un sueño porque todos los nombramientos son parientes, amigos de políticos, pago de favores. Está bien que a esas personas se les pague algo pero que no se metan en posiciones clave que van a afectar el interés público.

La otra recomendación es que no sea tan largo y tardado el proceso, porque en la tardanza está el peligro, está el justificar presupuesto, en a ver “qué hacemos”, a ver si la parte demandante se arrepiente, o meten otros asuntos para que éste se atrase, en la tardanza está el perjudicar a quien ellos quieran. Todo asunto debe ser en términos de tiempo considerables, porque todo termina en la negación de justicia.

Carlos se vio afectado económicamente porque le fue difícil colocarse en otra empresa, ya que hacen pruebas, no cambian su recomendación porque entró en conflicto con su patrón anterior. Ya no es posible, e incluso por los años que pasaron se desactualiza la persona. Sus hijos no deberían estar pasando por situaciones difíciles. Siente tristeza de tener que batallar para tener y lograr algo.

El impacto más grande es ver a sus hijos con limitaciones que no deberían tener, le da tristeza cómo tienen que batallar para conseguir algo, perdió su casa y apenas consiguió terreno, pero son muy unidos y siente que juntos van saliendo adelante. Humanamente no se puede, no debería de pasar esto. Debería de haber justicia.

Las instituciones que existen deberían tener supervisión, que sean sujetas a ser auditadas por un comité conformado por personas ajenas a las instituciones. Crear más instituciones es innecesario, lo que hace falta es supervisión constante en todos los procesos, y entrevistar a las personas que tienen asuntos vigentes para saber qué es lo que está pasando en realidad.

Se le ofrecieron disculpas, y sucedió porque metía escritos, presionaba, no les quedaba otra más que cumplirlo, porque exigió que se cumplieran todos los puntos de forma estricta. Se llevó a cabo. Pero realmente fue algo

superficial, no se presentaron las personas involucradas, las cuales no deberían de seguir laborando en las instituciones. No tiene caso que ofrezcan disculpas y sigan en la institución porque con más razón te van a poner piedras en el camino.

Una persona que ofrezca disculpa por moral, por respeto, debe apartarse del puesto para dar el ejemplo a los demás y no se repitan estas situaciones.

Le pide a la Comisión de Atención a Víctimas que se acerque más a las personas que acuden a ellos, que exista una investigación real, no sólo para cubrir protocolos, o para llenar hojas membretadas y con eso cobrar un sueldo, sino que realmente haya un contacto directo con las víctimas, y que su objetivo sea ir disminuyendo el índice de víctimas.

Carlos vive con el trauma porque recuerda la situación y le trae impotencia, sigue esperando la justicia. Se siente impotente por lo que vivió. Sigue esperando la justicia. La empresa demandada desapareció, y no hay nadie que haga frente porque dicen que no hay quien pague la indemnización. Pero tiene una esperanza de que alguien vea que su asunto fue prefabricado, que vean todos los elementos y le den la razón. Seguirá esperando pacientemente.

XIX. Sola frente al mundo

En este caso, al igual que en los anteriores, se tienen los nombres de las personas involucradas, sin embargo se utilizan seudónimos (letras y números) con el fin de proteger la identidad de las víctimas.

AÑO	RECOMENDACIÓN	AUTORIDAD A LA QUE SE DIRIGE LA RECOMENDACIÓN	QUEJOSO	CASO
2019	CDHEQROO/09/2019/II	Fiscal General del Estado de Quintana Roo	V1, V2, V3, V4 y V5	Violación al derecho humano a la libertad personal, en su modalidad de detención arbitraria de V1, V2, V3, V4 y V5; a la violación al derecho humano a la integridad personal, en su modalidad tortura de V1; y trato cruel, inhumano y/o degradante de V2; al derecho a la inviolabilidad del domicilio por allanamiento de V1 y V2; y al principio del interés superior de la niñez de V4 y V5

Los hechos sucedieron en 2019, se trata de la recomendación núm. CEDHEQROO/09/2019/II en contra de la Vicefiscalía General de la Zona Norte en la ciudad de Cancún, Quintana Roo, y el motivo fue por violación al derecho humano a la libertad personal, en su modalidad de detención

arbitraria de **V1**, **V2**, **V3**, **V4** y **V5**; así como a la violación al derecho humano a la integridad personal, en su modalidad de tortura de **V1**; y trato cruel, inhumano o degradante a **V2**, al derecho a la inviolabilidad del domicilio por allanamiento hacia **V1** y **V2** y al principio del interés de la niñez de **V4** y **V5**.

El 27 de septiembre de 2015 la CedheQroo tuvo conocimiento de la detención de **V1**, por lo que personal del organismo se presentó en las instalaciones de los separos de la Policía Ministerial para entrevistar a **V1**. En dicha entrevista, manifestó que fue detenido en el interior de su vivienda, localizada en la ciudad de Mérida, Yucatán, por agentes de la Policía Ministerial adscritos a la Vicefiscalía General de la Zona Norte en la ciudad de Cancún, Quintana Roo, por estar presuntamente relacionado con un delito de homicidio y venta de drogas en la ciudad de Cancún, Quintana Roo. También expresó que, durante su aprehensión y posterior traslado, fue maltratado en los separos de la Policía Ministerial en la ciudad de Cancún, Quintana Roo.

Por lo anterior, el 30 de septiembre de 2015 la CedheQroo recibió el escrito de **V1** en el que presenta su queja en contra de agentes de la Policía Judicial de Quintana Roo, Zona Norte, debido a que lo detuvieron en su domicilio particular, en donde lo sometieron y le decomisaron un arma de fuego que tenía en un clóset para su protección personal. Destaca que incluso su detención se publicó en diversos medios periodísticos de las ciudades de Cancún, Quintana Roo, y Mérida, Yucatán. También mencionó que mientras estuvo en el Ministerio Público del Fuero Común, fue torturado con el fin de obligarlo a firmar varios escritos, de los cuales no le permitieron leer el contenido. Sólo le dijeron el motivo de su detención, hasta que se presentó personal de la Procuraduría General de la República (PGR), quienes le autorizaron nombrar un defensor de oficio, por lo que hasta ese momento pudo declarar los hechos ocurridos.

El día 10 de octubre la CedheQroo recibió oficio firmado por el abogado defensor de **V1**, para presentar una denuncia por la posible comisión de hechos violatorios a derechos humanos cometidos en agravio de **V1**, destacando, además, que **V2**, **V3**, **V4** y **V5** también fueron objeto de maltrato. Se describe también que **V1** sólo ratificó las declaraciones que hizo ante el agente del Ministerio Público del Fuero Federal, desconociendo las realiza-

das a la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, ya que las hizo bajo presión, debido a que le vendaron los ojos, le cubrieron la boca y las fosas nasales con una bolsa que contenía chile habanero y vinagre.

Previamente, el 2 de octubre, rindieron sus testimonios **V2** y **V3** ante el Juzgado Cuarto Penal de Primera Instancia del Distrito Judicial de Cancún. **V2** declaró que el día 24 de septiembre de 2015, cerca de las 7:00 horas, cuando se disponía a dejar a su hijo en la escuela, en la ciudad de Mérida, fue interceptada por sus aprehensores, quienes la obligaron a llevarlos a su vivienda, donde ingresaron y capturaron a **V1**. En ese momento también detuvieron a su padre, **V3**, quien se encontraba de visita en su casa. Toda la familia fue trasladada en contra de su voluntad a la ciudad de Playa del Carmen, y posteriormente a las oficinas de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo. Mientras que **V3** testificó que el día de su detención se encontraba de visita en la casa de su hija **V2**, cuando ingresaron unos sujetos y agresivamente lo detuvieron junto con su yerno **V1**. Al encontrarse en las instalaciones de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, fue liberado aproximadamente entre las 12 y una de la madrugada de ese mismo día.

El 19 de diciembre de 2016 compareció ante la CedheQroo **V2**, quien dijo que el 28 de septiembre presentó una queja ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Yucatán por violaciones a los derechos humanos de ella y de su pareja **V1**, asignándole el número de expediente de queja EQ1, por la privación ilegal de su libertad, la de su esposo **V1**, la de su padre **V3**, y de sus dos hijos menores **V4** y **V5**, llevado a cabo por los aprehensores y sin presentar orden de autoridad competente. Pero, más adelante, le notificaron que su queja había sido remitida a la CedheQroo debido a que no era de su competencia, ya que las personas que los privaron de su libertad fueron identificadas como agentes de la Policía Ministerial de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.

Ante esta situación, el 5 de octubre de 2015, se solicitó informe a la institución involucrada, quien señaló que el 25 de septiembre de 2015 los agentes judiciales pusieron a disposición del agente del Ministerio Público del Fuero Común a **V1**, por delitos contra la salud en su modalidad de narcomenudeo, siendo detenido a la 1:05 horas de ese mismo día, cuando los elementos de la mencionada corporación policiaca recibieron una lla-

mada anónima vía radio matra (radio frecuencia) de la guardia central de la Policía Ministerial, Zona Norte del Estado, indicando que sobre la Avenida López Portillo con referencia en el Hotel Paraíso Garaje, una persona a bordo de un vehículo lo insultó y amenazó con matarlo mientras le apuntaba con un arma de fuego. Debido a esto, los policías ministeriales realizaron una búsqueda logrando alcanzar a **V1** sobre la mencionada avenida, en dirección a la ciudad de Mérida, a la altura de la manzana 28, supermanzana 107, dando como referencia la plaza conocida como Plaza 21, en la ciudad de Cancún. Una vez que fue localizado **V1**, se identificaron como agentes de la Policía Ministerial, le solicitaron que descendiera del vehículo y le realizaron una revisión. Como resultado del cacheo, le encontraron en una bolsa del lado derecho de la bermuda que vestía cinco bolsas tipo ziploc conteniendo en su interior hierba seca de color verde, con características propias de la marihuana, mientras que en el lado izquierdo de la cintura tenía un arma de fuego calibre 9 mm, abastecida con 10 cartuchos útiles. Ante tal situación, se le cuestionó sobre la droga y manifestó que se dedicaba a la venta de droga de manera independiente y que el arma de fuego era para garantizar su seguridad personal. Posteriormente le realizaron una inspección al vehículo y encontraron más droga (no especificando una cantidad aproximada), por lo que fue puesto a disposición del agente del Ministerio Público del Fuero Común. Como se observa, la versión es muy lejana a la que dieron **V1**, **V2** y **V3** en todos los sentidos.

Ante esto, **V1** elaboró un escrito que envió a la CedheQroo con fecha 10 de noviembre de 2015, en el que califica de falso el informe anterior de la autoridad, ya que declara que él y su familia (**V2**, **V3**, **V4** y **V5**) fueron detenidos de forma ilegal en la ciudad de Mérida, Yucatán, el día 24 de septiembre de 2015. En contraste con lo que declaró la autoridad, quien informó que el 25 de septiembre de 2015 hizo la detención. Por otro lado, el vehículo mencionado le fue asegurado a su esposa en la ciudad de Mérida, Yucatán, para luego ser trasladado a la ciudad de Cancún, Quintana Roo, para lo que se presentan como prueba tres impresiones fotográficas, en copia simple, tomadas de un video. Como se observa, hay diferencias en los relatos en cuanto a las circunstancias y fechas. Para sustentar su versión, **V1** anexó impresiones periodísticas en donde se publicó que su detención fue en la ciudad de Mérida, Yucatán.

Por otro lado, en su relato **V2** mencionó que cuando los agentes de la Policía Ministerial de Investigación de la Vicefiscalía General de la Zona Norte del Estado de Quintana Roo le privaron de su libertad, junto con **V5**. Además, le exigieron que los condujera a su vivienda, mientras que le cuestionaron sobre **V1**, pero como negó conocerlo, fue golpeada. En el trayecto le pidieron las llaves de la casa, o de lo contrario entrarían por la fuerza. Ingresaron para detener a su esposo, revisaron su habitación y encontraron el arma de fuego calibre 9 mm, que según **V2** su pareja guardaba para su seguridad personal.

A partir de todo lo anterior, la CedheQroo hizo la recomendación por las acciones y omisiones realizadas por las autoridades determinadas como responsables debido a que se vulneraron los derechos humanos a la libertad personal de **V1**, **V2**, **V3**, **V4** y **V5** por la detención arbitraria; normatividad establecida en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el artículo 16, que dice:

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. 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 [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 45].

Como se observa en el relato anterior de las víctimas, no se respetó lo contenido en este artículo. También se hace referencia al artículo 21, que dice:

La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función. El ejercicio de la acción penal ante los tribunales corresponde al Ministerio Público. La ley determinará los casos en que los particulares podrán ejercer la acción penal ante la autoridad judicial. La imposición de las penas, su modificación y duración son propias y exclusivas de la autoridad judicial” [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 66].

Pero, sobre todo, el espíritu de los artículos anteriores es el respeto a las garantías de la persona. También se violentó lo contenido en el artículo 7 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que dice:

1. Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales. 2. Nadie puede ser privado de su libertad física, salvo por las causas y en las condiciones fijadas de antemano por las Constituciones Políticas de los Estados Partes o por las leyes dictadas conforme a ellas. 3. Nadie puede ser sometido a detención o encarcelamiento arbitrarios. 4. Toda persona detenida o retenida debe ser informada de las razones de su detención y notificada, sin demora, del cargo o cargos formulados contra ella. 5. Toda persona detenida o retenida debe ser llevada, sin demora, ante un juez u otro funcionario autorizado por la ley para ejercer funciones judiciales y tendrá derecho a ser juzgada dentro de un plazo razonable o a ser puesta en libertad, sin perjuicio de que continúe el proceso. Su libertad podrá estar condicionada a garantías que aseguren su comparecencia en el juicio. 6. Toda persona privada de libertad tiene derecho a recurrir ante un juez o tribunal competente, a fin de que éste decida, sin demora, sobre la legalidad de su arresto o detención y ordene su libertad si el arresto o la detención fueran ilegales. En los Estados Partes cuyas leyes prevén que toda persona que se viera amenazada de ser privada de su libertad tiene derecho a recurrir a un juez o tribunal competente a fin de que éste decida sobre la legalidad de tal amenaza, dicho recurso no puede ser restringido ni abolido. Los recursos podrán interponerse por sí o por otra persona. 7. Nadie será detenido por deudas. Este principio no limita los mandatos de autoridad judicial competente dictados por incumplimientos de deberes alimentarios [Convención Americana sobre Derechos Humanos, 2020: 4].

México se ha adscrito a esta convención, por lo que es Estado Parte. También se violentaron los derechos que establece el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en su artículo 9, que dice:

1. Todo individuo tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales. Nadie podrá ser sometido a detención o prisión arbitrarias. Nadie podrá ser privado de su libertad, salvo por las causas fijadas por ley y con arreglo al procedimiento establecido en ésta. 2. Toda persona detenida será informada, en

el momento de su detención, de las razones de la misma, y notificada, sin demora, de la acusación formulada contra ella. 3. Toda persona detenida o presa a causa de una infracción penal será llevada sin demora ante un juez u otro funcionario autorizado por la ley para ejercer funciones judiciales, y tendrá derecho a ser juzgada dentro de un plazo razonable o a ser puesta en libertad. La prisión preventiva de las personas que hayan de ser juzgadas no debe ser la regla general, pero su libertad podrá estar subordinada a garantías que aseguren la comparecencia del acusado en el acto del juicio, o en cualquier otro momento de las diligencias procesales y, en su caso, para la ejecución del fallo. 4. Toda persona que sea privada de libertad en virtud de detención o prisión tendrá derecho a recurrir ante un tribunal, a fin de que éste decida a la brevedad posible sobre la legalidad de su prisión y ordene su libertad si la prisión fuera ilegal. 5. Toda persona que haya sido ilegalmente detenida o presa, tendrá el derecho efectivo a obtener reparación” [Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 2020: 6].

En la cita del artículo anterior del pacto se observa que fueron violados varios derechos de las víctimas. A nivel nacional, se incumplió con la obligación de garantía y protección de los derechos humanos a la integridad y seguridad de **V1** en su modalidad de tortura, y **V2** en la modalidad de trato cruel y/o degradante. Lo anterior está previsto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 16, párrafo primero, que dice:

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. 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 [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 45].

Así como también el último párrafo del artículo 19, que dice: “Todo mal tratamiento en la aprehensión o en las prisiones, toda molestia que se infiera sin motivo legal, toda gabela o contribución, en las cárceles, son abusos

que serán corregidos por las leyes y reprimidos por las autoridades” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 57-58). Así como también el primer párrafo del artículo 22, que dice: “Quedan prohibidas las penas de muerte, de mutilación, de infamia, la marca, los azotes, los palos, el tormento de cualquier especie, la multa excesiva, la confiscación de bienes y cualesquiera otras penas inusitadas y trascendentales. Toda pena deberá ser proporcional al delito que sancione y al bien jurídico afectado” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2020: 57-58). Otros principios que se violaron, que sólo se mencionan, fueron los artículos 1, 3, 7, 8 y 27 de la Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles Inhumanos o Degradantes; así como los artículos 1, 2, 3, 5 y 6 del Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley; por último, los artículos 1, 2 y 4 de los Principios Básicos sobre el empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley.

Como se puede apreciar, los servidores públicos vulneraron el derecho a la inviolabilidad del domicilio de los detenidos, ya que se introdujeron en la vivienda y detuvieron a **V1**, **V3** y **V4** sin contar con una orden de aprehensión o escrito de cateo firmado por autoridad competente. También transgredieron el principio del interés superior de la niñez en agravio de **V4** y **V5**, ya que fueron trasladados contra la propia voluntad de los que legalmente tienen la custodia legal.

Por todo lo anterior, la CedheQroo considera que se acredita la transgresión al derecho humano a la libertad personal, en su modalidad de detención arbitraria en agravio de **V1**, **V2**, **V3**, **V4** y **V5**; así como la violación al derecho humano a la integridad personal, en su modalidad de tortura en agravio de **V1**; y trato cruel, inhumano y/o degradante en agravio de **V2**. De igual forma al derecho a la inviolabilidad del domicilio de los detenidos, en vista de que los agentes aprehensores se introdujeron a la vivienda de **V1**, **V3** y **V4**.

Las lesiones sufridas por **V1**, que negaron haberlas provocado los agentes judiciales que participaron en la detención, traslado y custodia, fueron certificadas por personal médico de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo y registradas en el Dictamen Médico de Integridad Física calificadas como “hiperemia en región distal de ambos brazos”, así como “excoriación

dérmica lineal en la región cervical, así como en la muñeca derecha, equimosis tercio superior de la pierna izquierda en su cara anterior”. Esto sin considerar los efectos que dejó el chile habanero en su rostro.

Por lo anterior, existe la presunción de que los agentes judiciales y los agentes del Ministerio Público de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo involucrados son responsables por faltar a su obligación de custodiar debidamente a VI durante su detención, traslado y el tiempo que permaneció en los separos. Así como también de intervenir por acción y omisión en el interrogatorio al que fue sometido previo a su declaración ministerial. Todo lo anterior con la finalidad de que firmara y aceptara incriminarse por los delitos contra la salud y homicidio. Por otro lado, tanto la Corte Interamericana de Derechos Humanos, como el Poder Judicial Federal, coinciden en señalar que cuando la policía realiza la detención de un ciudadano, y éste presenta lesiones, la carga de la prueba para demostrar que no hubo un exceso de fuerza, o un trato cruel, inhumano y degradante, les corresponde a los elementos policiacos y no así al detenido. Además, en una tesis del Primer Tribunal Colegiado en Materias Penal y Administrativa del Vigésimo Primer Circuito, se establece que: “Existe la presunción de considerar responsable al Estado por las torturas, tratos crueles, inhumanos o degradantes que exhibe una persona que ha estado bajo la custodia de agentes estatales, si las autoridades no han realizado una investigación seria de los hechos seguida del procesamiento como responsables de tales conductas” (Expediente número VG/BJ/484/09/2015, CeaveQroo, 2020: 23). Todo lo anterior está fundamentado con instrumentos jurídicos locales, nacionales e internacionales.

En este sentido, la CedheQroo considera que es necesario que quienes dirigen y conforman la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo no deben permitir que los excesos y abusos por parte de sus elementos queden impunes, con la finalidad de que la sociedad no pierda la confianza en las instituciones encargadas de impartir justicia.

Con base en lo anterior, se sugieren como medidas de reparación, y con base en los instrumentos jurídicos que han sido citados anteriormente, las siguientes: atención médica, psicológica o psiquiátrica, proporcionada por personal profesional especializado y prestarse de forma continua a VI, ya que se considera que fue víctima de tortura. Por lo que se deberá promover

que alcance su total sanación física, psíquica y emocional, atendiendo adecuadamente los padecimientos sufridos, acorde con su edad y sus especificidades de género. Todo esto deberá ser proporcionado de forma gratuita, inmediata y accesible para la víctima, además de contar con el consentimiento de **V1**, brindándole información previa, clara y suficiente. Estos tratamientos deberán de ser proporcionados durante el tiempo que sea necesario, incluyendo los medicamentos que se requieran.

La autoridad responsable deberá indemnizar a **V1, V2, V3, V4 y V5**, toda vez que se acreditaron las violaciones al derecho a la libertad personal en su agravio, así como la violación al derecho humano a la integridad personal en su modalidad de tortura en agravio de **V1** y trato cruel, inhumano y/o degradante en agravio de **V2**. También se violó el derecho a la inviolabilidad del domicilio de los detenidos en agravio de **V1 y V2**.

Asimismo se deberá de inscribir en el Registro Estatal de Víctimas a **V1, V2, V3, V4 y V5** con el fin de que tengan acceso al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, cuyo funcionamiento está a cargo de la CeaveQroo.

Por otro lado, el fiscal general del Estado de Quintana Roo deberá girar sus instrucciones a quien corresponda para que se inicie y concluya el procedimiento de responsabilidad administrativa en contra de **AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6, AR7, SPR1 y SPR2** (agentes judiciales, policiacos y ministerios públicos), para que, en su caso, se les aplique la sanción correspondiente a los servidores públicos de dicha institución de procuración de justicia. También se deberá de impulsar la determinación de la averiguación previa iniciada por el delito de tortura en contra de los presuntos responsables.

De igual forma se deberá de ofrecer una disculpa pública a **V1, V2, V3, V4 y V5**, en la cual se deberá establecer el reconocimiento de los hechos, la aceptación de la responsabilidad respecto a los mismos y se restablezca la dignidad de la víctima.

Para el cumplimiento de la no repetición se deben implementar las medidas necesarias para que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan, por lo que el fiscal general del Estado de Quintana Roo deberá instruir al personal a su cargo a efecto de no ejercer actos de molestia en contra de **V1, V2, V3, V4 y V5** en futuras situaciones, así como de cualquier otra persona. Además se deberá diseñar e impartir al personal a

cargo de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo un programa de capacitación y formación en materia de derechos humanos, de la función policial, de la cultura de la legalidad, la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas que deben regir su actuación. Particularmente, para los fiscales del Ministerio Público adscritos a la Fiscalía Especializada en Investigación de Delitos Contra la Salud en su modalidad de Narcomenudeo; y a los Agentes de la Policía Ministerial adscritos a la Vicefiscalía de la Zona Norte del Estado, quienes fueron los directamente involucrados.

La Fiscalía General del Estado de Quintana Roo debió informar en los cinco días hábiles siguientes a la recomendación su aceptación. Asimismo, una vez aceptada, las pruebas iniciales de su cumplimiento en los cinco días hábiles posteriores a la aceptación. Del mismo modo, en los seis meses siguientes, entregar las pruebas de cumplimiento total de la recomendación.

XIX. 1 Sin apoyo de nadie

El siguiente testimonio fue narrado por la esposa de la víctima directamente involucrada, ya que la víctima directa se encuentra presa, aunque la esposa que describe los hechos también fue víctima de violencia y le violaron sus derechos humanos.

Menciona que el 24 de septiembre de 2019 a su esposo lo inculpaban de un asesinato; hasta la entrevista, dice que no ha asimilado todo ese problema que vivió con sus hijos: “Es algo traumático para mí y tuve que llevar a terapias a mis hijos de siete y cinco años para que recibieran tratamiento psicológico. Las personas que nos detuvieron nunca se identificaron”. Destaca que estaba llegando a la escuela a la que fue a llevar a su hijo, cuando llegaron unas personas en camionetas y nunca se identificaron, la forma en que los detuvieron le hizo pensar que se trataba de un secuestro, porque fue ilegal. No sabía ni el motivo por el cual la estaban arrestando, la esposaron; algunos padres de familia que estaban ahí se quisieron meter y preguntaron por qué se la estaban llevando, qué estaba pasando. Porque nunca dijeron si eran autoridades, o si eran de la fiscalía. Simplemente dijeron “queda detenida”, y a su hijo lo subieron a otra camioneta.

Ella dice que tenía mucho miedo y le pidieron que los llevara a su domicilio. Cuando preguntaba quiénes eran ellos le golpeaban la cabeza y le decían que se callara. Cuando llegaron a su domicilio no la dejaron bajar, la dejaron esposada, su esposo estaba adentro con su hija de cinco años y tenía miedo porque ellos traían armas. Se imaginaba lo peor porque su hija estaba durmiendo junto a su esposo. Ella estaba embarazada, tenía dos meses de embarazo, estaba llorando porque no sabía qué pasaba y no entendía por qué motivo la estaban deteniendo.

Apenas se estaba instalando en su domicilio porque se había cambiado de casa y llevaba como dos semanas ahí, entonces sus papás estaban de visita y le iban a ayudar con la mudanza; su mamá se había ido un día antes y su papá se había quedado para seguir ayudándole a cambiar sus cosas. Cuando esas personas llegaron a su domicilio a su papá lo golpearon “bien feo” y lo subieron a una camioneta esposado. A su hija la más chica la llevaron en donde estaba ella, y a su hijo no lo podía ver porque lo tenían en otra camioneta, después sacaron a su esposo y a su papá y los subieron en otras camionetas. Los transportaron de Mérida por la carretera libre hasta Tulum, ellos pasaron a comer en un pueblo y en el trayecto pasaron unas patrullas; ella reconoce a esas personas porque se puso a investigar y se pregunta por qué no los detuvieron en ese entonces, estuvieron dialogando un buen tiempo. Cuando llegaron a Tulum pararon y pudo ver que llevaban a su papá y a su hijo en una camioneta, hasta ese momento todavía no le entregaban a su hijo, hasta que llegaron a Playa del Carmen.

Ahí le empezaron a preguntar cosas que ella no sabía, como a qué se dedicaba su esposo, y sólo les decía que estaba embarazada y los que la transportaron la golpeaban, le quitaron sus alhajas. Pudo ver que se llevaban unas maletas con sus cosas que se robaron de su domicilio: computadora, cosas de los niños (videojuegos), teléfonos celulares, alhajas, zapatos de su esposo, tenis y perfumes, se llevaron todo lo que pudieron cargar con ellos.

Ese mismo día pudo ver a su esposo, pero en la tarde le dijo que le hicieron firmar un papel, lo detuvieron porque había matado a una persona y lo estaban torturando “horrible”, querían que se echara la culpa y lo amenazaban diciéndole que iban a desaparecer a su familia. Entonces, como no quería que les hicieran daño, él decidió firmar el papel, a través de amenazas

por temor a que le pasara algo a su familia, a ella todavía la tenían esposada. En su vida nunca había vivido algo así. Le dijeron que los iban a soltar a ella y a sus hijos, después les dieron de comer, porque no habían comido nada en todo el día, la entrevistaron y le hicieron firmar la declaración. Después los trasladaron a Cancún, ella no tenía cómo avisarle a su familia porque ellos les habían quitado el celular, a su papá lo soltaron ahí, él les dio su domicilio porque ellos vivían en Cancún. Sus papás se tuvieron que salir de Cancún y abandonar su casa porque tenían miedo, espiaban su domicilio, se sentían intimidados y tenían mucho miedo. Pasaban camionetas y se quedaban viendo a su casa. Su papá tenía mucho miedo.

Ella también cambió de domicilio, a su esposo le fabricaron todo un proceso y le dieron sentencia por 31 años de cárcel, hasta el momento de la entrevista, aún no se resuelve nada. La Comisión de Atención a Víctimas menciona que salió a su favor todo y los va a apoyar, pero pasó mucho tiempo y hasta ahora no han visto nada. Ha estado en comunicación con la licenciada María José, pero por la situación de la pandemia no se ha podido resolver nada, la Fiscalía se niega a otorgar las disculpas públicas. A su esposo lo torturaron “muy feo”, le echaban tehuacán, le ponían una bolsa con chile habanero en la cara. Cuando lo vio estaba rojo de la cara, mojado de su playera. Sus hijos quedaron “traumados” y cuando veían una camioneta blanca corrían a esconderse, después de que pasó eso no los podía dejar ni un segundo solos. No les han dado ningún apoyo.

Su esposo todavía sigue detenido, y a su familia no le han dado ningún apoyo. A él le fabricaron un delito a pesar de que presentó pruebas. Le presentaron como testigos a personas que ya habían muerto. Su esposo comprobó con actas de defunción que esas personas ya habían muerto. Todavía no se termina este caso porque su esposo sigue preso. Ha estado de casa en casa, y económicamente le ayuda su familia, y con la pandemia de covid, la situación es más difícil.

Al principio acudió a levantar una denuncia, pero le dijeron que no la podían apoyar porque no fue con autoridades del estado de Yucatán, sino de Quintana Roo, entonces fue a Cancún a levantar la denuncia, y a derechos humanos, y ellos le empezaron ayudar. Su hermano también la apoyó. Las autoridades decían que no estaba detenida, hasta que fue al baño y su hermano la vio, pidiendo que lo dejaran hablar con ella. Argumentaron que no

estaba detenida. Su hermano dijo que no podía estar detenida junto con sus hijos. A partir de ahí hicieron el papeleo y les dijeron que ya se podían ir, pero que su esposo se iba a quedar detenido.

Ella se acercó a la Comisión de Derechos Humanos en la ciudad de Mérida, Yucatán, donde levantó su denuncia. Le dijeron que no la podían apoyar porque el caso no había sido con autoridades de Yucatán, sino con autoridades de Quintana Roo, por lo que fue a Quintana Roo, a Cancún, a levantar la queja con la Comisión de Derechos Humanos y ahí le empezaron a ayudar. También se acercó a la Fiscalía de Mérida y ellos la estuvieron apoyando. Pero el caso no siguió, porque en ningún momento volvieron a llamarla para saber qué estaba pasando, porque ellos nunca checaron si había una orden de aprehensión, ya que cuando fue detenida nunca le presentaron una orden de aprehensión, ni a ella, ni a su esposo. Sí hubo una orden de aprehensión, pero no era de la fecha en que los arrestaron, era con fechas y horas de dos días posteriores.

Mérida colaboró con la detención, porque había un acuerdo de colaboración, pero no presentaron una orden de aprehensión, o la orden de colaboración, y tampoco la anexaron al expediente.

Ella se pregunta: “¿Por qué hacer las cosas así, y llevarse a mis hijos detenidos?” Fueron trasladados por la carretera libre. Y sus hijos escucharon las conversaciones de los policías. Fue un hecho traumatizante para ellos. También se apoyó con la Fiscalía de Cancún. Pero el caso no siguió, tampoco la volvieron a llamar.

La experiencia que vivieron y las violaciones de las cuales fueron objeto por parte de la Fiscalía de los estados de Quintana Roo, de Yucatán, y también del Poder Judicial del estado de Quintana Roo, protegidos tanto por la Secretaría de Seguridad Pública y, según ella, por el propio gobernador del estado. A raíz de la arbitrariedad con que fueron detenidos su esposo, su padre, sus dos hijos menores y ella, que estaba embarazada de dos meses, no era lo correcto, porque no tenían ningún documento como autoridad para arrestarlos. La forma en que entraron a su domicilio y todo lo que se robaron, las amenazas que le hicieron a su esposo de que “si no firmaba los documentos que le estaban dando nos iban a matar”. No se cumplió el protocolo que la ley señala para arrestarlos, se violaron sus derechos y por ello acudieron a la CNDH.

Las pruebas se prefabricaron, pero de cualquier manera dijeron que su esposo era responsable, de tal forma que se interpuso el recurso de amparo en contra de tal resolución, la que hasta el día del hoy no se ha resuelto.

La CNDH del Estado de Quintana Roo determinó la existencia de tortura y otras violaciones a su familia y a ella, reordenando la reparación de todos los daños físicos y morales ocasionados hacia cada uno de ellos.

La sanción que debe aplicarse a cada uno de los servidores públicos en tales violaciones no se ha impuesto, ni las reparaciones de los daños, a pesar de las recomendaciones de la CNDH del estado de Quintana Roo. La negativa de dicha recomendación de derechos humanos los convierte en nuevas víctimas del Estado.

Cabe mencionar que los agentes del Ministerio Público nuevamente fabricaron pruebas para que su esposo fuera detenido, aun cuando “cabe hacer mención que un grupo de sicarios protegidos por agentes intentaron matar a mi esposo”. Esto lo dice textualmente la esposa de la víctima, quien también afirma: “En tales hechos murió una persona que fue privado de la vida por sus propios compañeros al no lograr ejecutar a mi esposo, que sólo fue herido por arma de fuego en una pierna y fue trasladado al hospital Jesús Kumate, en donde dos funcionarios del gobierno ordenaron al director del hospital que se trasladara al penal de inmediato sin seguir los protocolos de atención médica señalados para tales hechos”. Estas circunstancias ella las denunció en su momento ante las autoridades.

La atención indebida de los médicos de Cancún puso en peligro la vida de su esposo, los descuidos son considerados como una forma de tortura que marca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ella afirma lo siguiente: “Todo esto lleva a la clara convicción de que el estado de Quintana Roo nos hizo una tortura y la violación de los derechos humanos, ya que en mi caso han dado lugar a nuevas violaciones y agresiones hacia los derechos humanos de mi persona y de mi familia”. Lo anterior sin contar, además, la falta de recursos económicos de su familia, al estar detenido su esposo, se quedó sin apoyo, por lo que su familia ha tenido que estar cambiando de domicilio frecuentemente.

No ha recibido ninguna compensación económica, a pesar de que ya existe un papel donde dice que se debe realizar una disculpa pública y apo-

yo económico. No hay fecha, la fiscalía se niega a dar la disculpa pública. Están en espera.

No debería de pasar esto. Muchas personas han sido detenidas ilegalmente. No debería de existir la tortura ni las detenciones arbitrarias, así como recurrir a testigos que ya han fallecido. Con evidencias este caso pudo demostrar que no había ninguna prueba, todas eran fabricadas.

Hasta ahora no han recibido ningún apoyo porque todavía la Fiscalía no ha aceptado dar la disculpa pública, ni la reparación económica. Las instituciones que violaron sus derechos no les han dado el apoyo necesario.

Ella pensó irse de la ciudad y pedir asilo en alguna otra ciudad o país, dice tener miedo, sus hijos también tienen miedo. Pero no puede ni quiere dejar a su esposo porque aún está detenido, no tiene recursos económicos, o una casa propia para vender e irse, siempre ha rentado y viven al día.

Ella dice lo siguiente: “Quiero que se cumpla con lo que dicta la ley, si hicieron algo indebido, que lo reconozcan; y que no se detenga ilegalmente a las personas, ni se fabriquen pruebas, porque destruyen a las familias. Se basan en supuestos, y no debe de ser así. La autoridad está para apoyar a la gente. No deben de abusar de su autoridad, no están capacitados para trabajar como debe de ser”. Lo anterior demuestra el sentir de la víctima ante la situación que vivió junto con su familia.

Sus hijos no han superado la situación porque su papá sigue preso. Cuando ella lo visita en el Cereso de Cancún no los lleva por todo lo que ha pasado, tienen miedo de que les vayan a hacer algo cuando lo vaya a visitar. Por lo que ellos no ven a su papá. Ante esto, afirma: “Debe de ser duro crecer sin su papá. A raíz de este problema mi familia se desintegró y falta la figura paterna para los niños. Los tuve que cambiar de escuela varias veces después del problema. Siempre he andado huyendo, no ha sido fácil mi vida, sola con mis tres hijos. Soy madre y padre, trabajo para sacar adelante a mis hijos, no cuento con ningún apoyo económico por parte de alguna autoridad del gobierno”. Esta situación se fue volviendo más complicada por la falta de apoyo institucional.

Hasta ahora no ha contado con ningún apoyo y le ha sido difícil salir adelante sola con sus tres hijos. Espera que le den la ayuda económica prometida porque para ella es difícil salir adelante con sus tres hijos. También está a la espera de la disculpa pública, siente que es importante, pero tiene

miedo porque no sabe si pueda haber represalias por parte de las autoridades. Sí quiere la disculpa, pero tiene miedo de lo que pueda pasar.

No sabe cuánto tiempo más tenga que esperar para recibir algún apoyo, le dicen que va a llegar el día, pero no ha llegado. En donde está su esposo no puede trabajar para mantener a sus hijos. Por lo que ella tiene que vender ropa y comida porque a sus hijos no les puede decir que no tiene dinero, o que no hay para la comida. Tiene que ver la forma de conseguir dinero porque es el sostén de su casa.

La Comisión de Derechos Humanos ya emitió la recomendación donde se determinó la responsabilidad administrativa en contra de los funcionarios involucrados; que se incluya a las víctimas en el padrón estatal de víctimas para tener acceso al fondo de ayuda en términos de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo; que se haga la reparación del daño por la violación de derechos humanos y se ofrezca una disculpa pública, se restablezca la verdad de los hechos y su dignidad como víctima.

A pesar de lo anterior, no han contado con ningún apoyo. Siguen en contacto con la CeaveQroo, la cual ya mandó preguntar a la fiscalía en qué fecha puede darse la disculpa pública, por lo que quiere que se esclarezca todo y que ya termine.

X. Cuando no se entiende la calidad de víctima

En este último caso se describe la situación de un estudiante frente a una injusticia por parte de las autoridades educativas en donde estudió.

El problema fue directamente con la escuela, los administrativos y algunos catedráticos que cometieron violación a los derechos humanos de él y unos de sus compañeros; esto fue más o menos entre 2012 y 2013.

Esta víctima considera que uno de los factores que originó la situación fue principalmente el “ego académico” de muchos de los investigadores de la escuela, principalmente de un área. También considera que hay un fenómeno de “violencia académica” que se ha venido replicando durante varias generaciones, que se ha mantenido oculto y silenciado; los profesores que dan clases ahí intentan replicarlo con sus alumnos y lo han estado haciendo durante mucho tiempo en esta escuela y en otras, esto fue el principal factor que desembocó la situación.

En el último ciclo escolar tuvieron un par de maestros que tenían el grado académico de maestría, no eran doctores como anteriormente los habían tenido y venían con una dinámica en primero, segundo y tercer semestre de mucho diálogo y cruce de ideas políticas, sociales y económicas con los demás doctores que les habían dado clases. Y si bien no estaban siempre de acuerdo, había un grado de respeto, sin embargo, dos de los académicos no tuvieron el criterio suficiente para poder distinguir entre sus opiniones y las de sus alumnos, lo cual desembocó en que cometieran atropellos a la hora de evaluar y pusieron calificaciones inexactas y no adecuadas

a los estudiantes. En su caso particular, esto lo llevó a iniciar un proceso de revisión de las calificaciones, y éste a su vez desembocó en una especie de “contubernio” que se dio entre los administrativos y los anteriores doctores que eran parte del comité académico, que buscaron proteger a estos dos maestros, ya que eran parientes cercanos. Al intentar proteger a estos dos maestros cometieron una serie de atropellos, irregularidades administrativas, falsificaron documentos y montaron “charadas” de evaluaciones con educadores a modo.

Esto fue un proceso que tocó todos los niveles de la escuela; desde todas las instancias educativas se dieron procesos profundamente irregulares en los que fue claro que hubo presiones del sector académico.

Finalmente llevaron un seguimiento por parte de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Considera que “en la escuela el alumno no puede ver justicia si se enfrenta con un maestro, entonces la única forma de hacerlo es llevarlo a instituciones que estén por fuera de la misma”, como sucedió en este caso.

La Comisión de los Derechos Humanos dictaminó a su favor, incluso emitió medidas precautorias, sobre las cuales la escuela hizo caso omiso; esto terminó con la participación de la Comisión de Atención a Víctimas, y por fin, casi cinco años después, empezaron a ver una luz al final del túnel y lograron salir de ese conflicto.

Definitivamente iniciaron como debe de ser, con los niveles adecuados de la escuela, pero al darse cuenta de los conflictos de intereses que hay en ella, decidieron recurrir a la Comisión de Derechos Humanos, que en ese tiempo la encabezaba Carmen Sosa. Iniciaron un procedimiento en el que, si bien les dieron entrada, les estuvieron retrasando la mayor parte del tiempo para que no se llegara a las instancias antes mencionadas.

La respuesta de la escuela era la esperada, según la víctima, “protegerse entre los maestros, protegerse en este contubernio, en este abrazo fraterno que se tienen entre ellos, se iban a proteger y era lo que nosotros esperábamos”. En cuanto a la Comisión de los Derechos Humanos, las respuestas fueron variables, en ocasiones les brindaron un apoyo puntual, pero en otras ocasiones, según menciona la víctima, el apoyo fue dilatándose y postergándose mucho, y esto claramente tenía que ver con la relación política y de amistad que existía entre la presidenta de la comisión, Carmen Sosa, y la

escuela. Pero en cuanto Carmen Sosa deja la comisión y se hace cargo Marco Antonio, todas las trabas que pudieron haber existido fueron salvadas rápidamente, lo que deja en evidencia que “claramente había una protección de parte de la administración de Carmen Sosa hacia las cuestiones de la escuela”. Les pareció que la Comisión de Atención a Víctimas tuvieron una buena disposición, sin embargo, creen que fue porque estaban iniciando funciones, les faltan protocolos de atención y sobre cómo tratar a las víctimas.

La víctima refiere que le ha tocado entablar pláticas con abogados y abogadas en la Comisión de Atención a Víctimas en las que no tratan a las víctimas como lo que son, valga la redundancia, sino como un victimario, como si sólo buscaran sacar provecho y obtener un beneficio. Cuando él considera que la comisión no está facultada para emitir un juicio al respecto, piensa que eso tiene que ver con que la institución es relativamente nueva y se están adecuando los protocolos de actuación. Aunque aclara que eso no ocurre en todas las áreas, en algunas tuvieron buena atención por parte de abogados y abogadas en el interior y sobre todo por parte de la maestra Karla Rivero, extitular que sí les dio un acompañamiento puntual y preciso.

El proceso para las víctimas fue muy “estorbo, cansado, agobiante y estresante”, y les afectó psicológica, laboral y socialmente. Incluso consideran que no sólo les afectó a ellos, sino también a las personas que los rodean. La víctima entrevistada la considera como una de las pruebas más fuertes que le ha tocado atravesar, pero a la vez le ha ayudado a fortalecerse como persona, como académico, como ser humano, pero sin lugar a dudas lo ve como una verdadera odisea que logró atravesar.

Se considera satisfecho, y dice: “Voy a estar completamente satisfecho cuando pueda concluir mis estudios, porque lo trabajé y lo merezco, entonces me puedo dar por restituido absolutamente en todo esto, sin embargo, siempre va a quedar el perjuicio que me ocasionó este proceso”. Algo que afecta a muchas víctimas. Además, destaca que: “En algún momento tuve expectativas de laborar en la escuela en la que estudié, como docente, académico, esa era una de mis metas y trazos de vida, a esto es a lo que me refiero con que me afectó mucho este procedimiento”. Sin duda considera que afectó su proyecto de vida. Al entablar un procedimiento de esta naturaleza y no guardarse nada en contra de la escuela y de los académicos que la integran y “la

dominan”, evidentemente considera que en lo práctico está vetado para cualquier trabajo, ponencia o disposición dentro de la escuela. Considera que claramente no es bien visto, ni recibido en la escuela y si estuviera ahí cualquiera de ellos intentaría hacer algo en su contra, afirma que “ya lo han hecho, lo siguen haciendo y creo que es algo que me va afectar siempre, creo que no se va a poder restituir, así que me tengo que conformar con lo que está a mi alcance para aclarar que sólo pedí justicia”. No hubo en gran medida repetición de violencia por su poder de gestión, negociación y de compromiso, aunque considera que sí hubo claros intentos de repetición y victimización: “Buscaban entregarnos de nueva cuenta al mismo sector académico, para que nuevamente nos volviera a evaluar, para que de nueva cuenta nos pusieran en tela de juicio y si nosotros no hubiéramos presionado, o no hubiéramos tenido la capacidad de gestión, la facilidad de palabra y las facilidades de defensa, esos procedimientos de revictimización se hubiesen dado sin ninguna duda”. Sin embargo, las víctimas se unieron y su capacidad de decisión y defensa las llevó a que no se repitiera la victimización.

La víctima considera que las acciones que ha tomado la escuela para que tengan acceso a la justicia “las han hecho de mala gana”, no lo hace como un ejercicio de restitución propio, sino por obligación y de mala gana, guardando y escondiendo lo que puede, pareciera que lo hace en defensa de los académicos, o en defensa de su administración e imagen.

La víctima considera que “la administración anterior protegió muchísimo a los maestros y no cumplió, la administración actual ha cumplido en mayor medida. La escuela nunca tuvo la delicadeza de acercarse a platicar con nosotros e intentar llegar a un acuerdo por la vía más sensible”. Sin embargo, piensa que la escuela utilizó los canales administrativos para hacerlo, que era lo conducente, así que en medidas exactas cumplió, no para más, no para menos, sino solamente lo que se le pidió.

Recibió una compensación económica por el daño sufrido, aunque nunca fue la reparación económica el objetivo final en su caso. Lo que persigue es su nivel académico, el cual piensa que se lo ganó y se lo merece, eso es lo que quiere y lo que más repara el daño según su percepción. Sin embargo, no puede negar que la compensación económica le ha ayudado bastante, pero no considera que se apegue proporcionalmente al daño que siente que le ocasionó la escuela. Le quitaron una beca por 60 000 pesos y eso le hizo

perder un trabajo en el que pudo haber ganado 100 000 pesos al año, por ello, la restitución del daño no llega ni a la mitad del dinero que la escuela le hizo perder al no dejarle concluir sus estudios. Piensa que se tiene que conformar con lo que le dieron, “es muy bueno”, pero claramente no es algo que repare completamente el daño.

Aunque no conoce bien el procedimiento, le parece un absurdo que el dinero de la reparación del daño venga de una bolsa que integra el gobierno federal y estatal, ya que quien debió hacer la reparación del daño es la institución que auspició la violación de los derechos humanos. Para que exista justicia, el culpable también debe tener un castigo.

Para que se sienta satisfecho necesita su certificado, considera que la escuela no debe poner tantas trabas en las cuestiones que tengan que ver con esto.

Tuvo la opción de elegir a los maestros que le iban a dar clases, que no se los impusiera la escuela, pero tuvo la mala suerte de enterarse de que a esos maestros que eligió para que le dieran clases no se les había pagado, o se tardaban sus pagos, y se argumenta desde la administración que no hay dinero para sus pagos. Eso lo considera una descortesía, que haya maestros a los que se les contrató, por un error que la escuela cometió, y que no se les paguen sus honorarios. Una de las escuelas más importantes de Quintana Roo les debe a otros maestros porque no les pudo pagar, a la víctima le parece “absurdo, triste y ridículo”. Al principio la escuela estaba renuente, la actual administración tiene una mejor disposición, aunque un poco desinteresada, como que no les ha importado mucho este tema y ha buscado lavarse las manos, es lo adecuado, lo que menos quieren es cargar con las corruptelas de la administración pasada. Si la escuela se hubiera prestado al diálogo, ésa era la mejor manera de solucionar este problema. Por parte de la Comisión de los Derechos Humanos ve acción muy buena a partir de la llegada del titular Marco, y también ve una acción contundente de la Comisión de Atención a Víctimas.

Después de que las dos comisiones les dieran el respaldo adecuado, se siente menos humillado y burlado, siente mayor respaldo, y el acompañamiento le ha ayudado mucho y le ha hecho sentir mejor. No solo volvería a pedir ayuda a estas instancias, sino que ya conoce el camino y está muy contento; además, puede señalarles el camino a sus compañeros y maestros.

No puede hablar de otros temas que no conoce, piensa que sería necesario hacer mucha difusión en las escuelas, porque la violencia docente está presente día a día en el aula, cualquier alumno de las diferentes escuelas puede mencionar a los maestros agresores y violentos que existen. La víctima espera que la Comisión de Atención a Víctimas tenga la capacidad de promocionar este tipo de acciones en las escuelas para que los estudiantes sepan que no están solos y que se les puede ganar a los académicos, aun contando con un título de mayor rango.

Todo este proceso afectó sus proyectos de vida, porque quería entrar a estudiar un posgrado, pero no pudo, perdió su oportunidad y también perdió un trabajo en la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Rural y Pesca (Sedarpe); psicológicamente le afectó, cambió por completo su estilo de vida. En lo emocional le afectó mucho, cayó en un cuadro de trastorno de ansiedad generalizado, estuvo medicado, tuvo que consultar al psiquiatra y al psicólogo, tuvo ataques de pánico y ansiedad muy fuertes derivados de toda esta situación, vulneró su autoestima y su calidad de investigador.

En un inicio sus compañeros de generación no los comprendieron y se hicieron a un lado, lo entiende perfectamente, que tengan miedo a los maestros, ellos no les dieron apoyo en lo absoluto. Sin embargo, no tendrían por qué hacerlo, tienen que cuidar su grado académico y sus becas. En su caso recibió apoyo de su madre, él es el sustento económico de su madre y de su pareja, y ambas fueron las piedras angulares para que continuara luchando. Le brindaron el apoyo emocional, sin embargo, el apoyo sustancial lo recibió de dos compañeros, juntos se fortalecieron y utilizaron todas sus capacidades para enfrentar a esta escuela. Juntos decidieron enfrentarla y demostrarle que a pesar de que sus costumbres están arraigadas y siempre han salido victoriosos, en esta ocasión no iba a ser así.

Todavía se siente enojado con la escuela porque considera que los culpables no recibieron un castigo, sólo los hicieron ir a tres cursos de derechos humanos, y no los iban a tomar, porque se sienten demasiado superiores a quienes van a impartir el curso. Aún está por solicitar a transparencia la evidencia donde la escuela compruebe que los docentes hayan tomado los cursos.

Considera que la mediación de atención a víctimas ha sido muy buena, pero piensa que debe de ser al momento en que la Comisión de Derechos

Humanos emita una medida precautoria, para que haya un acompañamiento de la víctima y hacer valer ese resolutorio, porque al imprimirse el papel cualquier institución que reciba ese documento no lo va a ejecutar. Pero si tuvieran el acompañamiento de alguien, de la institución de Atención a Víctimas, forzaría a las instituciones a cumplir con estos lineamientos. La víctima dice que ojalá la institución de atención a víctimas pudiera intervenir un poco antes, con un mayor nivel de acción y marco legal que le permita coaccionar a las instituciones.

La víctima le pediría a la escuela que haga una revisión a conciencia de los problemas psicológicos que tiene su plantilla docente, e hiciera una revisión de principios éticos en la docencia y que sea mucho más atenta del comportamiento de sus académicos. Quisiera recordarles a los investigadores de la escuela que no es de ellos, ni de los doctores, es de Quintana Roo.

A la Comisión de Derechos Humanos le pediría que no protegiera políticamente a sus allegados, ni a la amistad de quien dirige la comisión y quien dirige la institución, porque si eso ocurre, solo están haciendo un grave ejercicio de corrupción. Que tuvieran una mayor objetividad a la hora de tratar los casos, todo esto se refiere a la administración anterior que en su momento los atendió, no tiene queja de la administración actual.

A la institución de atención a víctimas le pediría ser más empática con sus víctimas, algunas de las abogadas que los atendieron los trataban de acosar y agredir porque notaban que no era una persona débil y consideran que eso no es ser víctima, estereotipan a las personas. Le pediría a la institución un poco más de tacto, que entablara relaciones, porque las víctimas no son los agresores, son los agredidos.

En cuanto a las disculpas públicas, la víctima considera que fue una negociación, les hicieron aceptar de buena voluntad que el titular no se presentara a las disculpas públicas, “para que no se humillara frente a las cámaras y no fuera más golpeado políticamente”. Ellos aceptaron que fuera así, con miras a que se notara su nivel de compromiso por no tener conflicto con la escuela. Sin embargo, querían que esas disculpas las diera el abogado de la institución, pero las terminó dando otra autoridad académica por aceptación de la parte afectada. Esto solo era por cumplir una de las recomendaciones que le hizo la Comisión de Derechos Humanos a la escuela.

Actualmente la víctima se siente en la mejor etapa de su vida, se siente muy contento y con muchas expectativas. Siempre le queda “la espinita” de estar vetado. Logró completar su vida académica, encontró otros espacios en la educación privada, considera que está en un buen camino. Sus expectativas para un posgrado pueden estar en otro lado, sin embargo, no va a estar satisfecho y contento hasta que no pueda obtener su certificado, el cual está seguro de que va hacer “todo un martirio todavía”, porque piensa que le van a poner todas las trabas habidas y por haber. Se siente preparado para enfrentarlo, fuera de ello está contento, y en un futuro se ve impartiendo una ponencia en la escuela, pudiendo hablar de este y otros temas.

XI. Importancia de la CeaveQroo

La atención a víctimas ha sido una labor fundamental en todo el país y fuera de México. En los niveles locales también es fundamental contar con una institución que tenga cierta autonomía para dar seguimiento a la situación que guardan las víctimas y seguimiento en el proceso de acompañamiento hacia la búsqueda de justicia.

Sin duda la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CeaveQroo) ha avanzado significativamente en el proceso de acompañamiento y asesoría hacia las víctimas con el objetivo de que se repare el daño causado a ellas, así como las medidas de no repetición de la victimización.

Su creación en Quintana Roo respondió a una necesidad y conforme a lineamientos de ley que permitieron su creación. Como toda institución nueva tuvo que pasar por diversas dificultades para posicionarse poco a poco, tanto en lo que respecta a recursos humanos, como en cuanto a presupuesto.

Sin duda la protagonista más importante de este proceso ha sido la titular, y coautora de este libro, desde su inicio y hasta febrero de 2022, la maestra Karla Rivero González, quien ofreció su testimonio en la primera sección de este libro, en donde describe todo el proceso desde que inicia la CeaveQroo hasta la actualidad.

Según la propia página de la CeaveQroo (<https://qroo.gob.mx/ceaveqroo>), esta institución es un organismo público descentralizado de la

administración pública estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, encargado de fungir como órgano operativo del Sistema Estatal de Atención a Víctimas, con domicilio legal en la Ciudad de Chetumal, sin perjuicio de las oficinas en las diversas localidades de la entidad, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable.

La CeaveQroo tiene, entre otras obligaciones legales, la función de atender a las víctimas de delitos del fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal, así como proponer políticas públicas en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas del delito o violaciones a sus derechos humanos.

El ámbito de competencia de la CeaveQroo se desarrolla en tres ejes fundamentales:

- 1) Construir y coordinar el Registro Estatal de Víctimas.
- 2) Definir y aplicar las reglas de operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.
- 3) Brindar asesoría jurídica victimal.

Mientras que sus atribuciones son:

- I. Fungir como órgano operativo del Sistema Estatal.
- II. Garantizar la representación y participación directa de las personas en situación de víctimas y organizaciones de la sociedad civil en el sistema, propiciando su intervención en la construcción de políticas públicas en dicha materia.
- III. Realizar labores de vigilancia, supervisión y evaluación de las instituciones integrantes del Sistema Estatal, con el objetivo de garantizar un ejercicio transparente de sus atribuciones.
- IV. Realizar las acciones necesarias para que las víctimas de delitos del fuero estatal o por violaciones a los derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal, tengan acceso a la atención, ayuda, asistencia y protección, en términos de la ley, sin perjuicio de las acciones en relación con aquellas víctimas de delito o de violaciones a derechos humanos en el orden federal, de conformidad con las normas aplicables, con los convenios de coordinación que se celebren al efecto o los acuerdos que se adopten en el seno del Sistema.

V. Ejercer las funciones y facultades que le encomienda la ley, este reglamento y demás disposiciones aplicables.

La CeaveQroo garantiza a las víctimas contar con apoyo inmediato cuando han sido violados sus derechos humanos. Las medidas de atención inmediata que otorga la comisión son:

1. Atención médica y psicológica de emergencia.
2. Medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal.
3. Gastos funerarios.
4. Medidas en materia de protección.
5. Transporte de emergencia.
6. Medidas en materia de asesoría jurídica.

Estas medidas permiten a las víctimas sentirse protegidas al momento de acudir a la CeaveQroo, aunque se sabe que, al haber sido víctimas de un delito, no siempre garantizan que se sientan totalmente satisfechas, ya que muchas veces los daños sufridos afectan de forma inmediata, pero también a mediano y largo plazos.

XII. Apropiación del Plan Integral de Reparación Colectiva en materia de Femicidios para el Estado de Quintana Roo

El presente capítulo pretende fijar el marco metodológico conforme al cual se ha trabajado el Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo para víctimas de femicidio y otros delitos constitutivos de violación al derecho a la vida de mujeres, adolescentes y niñas en Quintana Roo. El Plan Marco está comprometido con una visión multicausal, compleja y psicosocial de la problemática. En ese sentido, se estima que el fenómeno de la violencia feminicida impacta a familias y comunidades de un modo profundo, comprometiendo la igualdad de género en la sociedad, así como la salud mental y la cohesión del tejido social.

El impacto del femicidio es, a la postre, acumulativo y estructural. No se limita a producir daños en las mujeres víctimas directas y tampoco se reducen a la esfera familiar de ésta. Los impactos del daño se extienden a través de diversas dimensiones (lo físico, psíquico, relacional, económico, jurídico y social), y de múltiples esferas (lo intrapersonal, lo interpersonal, lo familiar, lo comunitario, lo social).

Atendiendo a estas peculiaridades, este documento conceptual y metodológico persigue proponer medidas reparatorias de carácter estructural, con la integralidad que los más altos estándares nacionales e internacionales postulan, a la vez que asuman la diversidad de las esferas y dimensiones del impacto de los hechos, así como la extensión a las necesidades de la colectividad de las víctimas de femicidio y otros hechos constitutivos de violaciones al derecho a la vida contra niñas, adolescentes y mujeres en el estado de Quintana Roo.

Se confía en la idoneidad de soluciones complejas pero concretas, de alcance general, pero que hagan sentido a cada familia en situación de victimización, a efecto de producir transformaciones que conduzcan al universo de víctimas de estas conductas a la superación funcional de la condición de victimidad, a generar y apropiarse de herramientas para su empoderamiento y la transformación de las causas estructurales de la violencia feminicida, para abonar a su no repetición.

El objetivo general del Plan Marco es ofrecer un marco conceptual que permita fijar una metodología conducente a la reparación integral del daño, en su esfera colectiva, por hechos constitutivos de feminicidio y otras violaciones al derecho a la vida contra mujeres, adolescentes y niñas en Quintana Roo.

Los objetivos específicos del Plan Marco son: a) Adoptar una metodología de reparación integral colectiva para víctimas de feminicidio, en el marco del cumplimiento de la Alerta de Género para la entidad; b) Determinar las medidas de reparación integral que se estima idóneo adoptar en beneficio de las víctimas indirectas, particularmente las niñas, niños y adolescentes en orfandad por estos hechos, así como a las personas adultas que hubieran quedado a cargo suyo.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define *feminicidio* del siguiente modo:

ARTÍCULO 21.- Violencia Feminicida: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres [Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2021: 9].

El feminicidio es una forma de violencia extrema contra las mujeres, que deja ver la construcción social de la discriminación de género y las relaciones de dominación y desigualdad que operan en la base de una cultura patriarcal. Desde el punto de vista simbólico, el feminicidio sería una suerte de sanción *de facto* por la violación de las reglas no escritas del patriarcado, lo cual abona a su naturalización. En este contexto, se invierte la

responsabilidad del perpetrador a la víctima, se le convierte en una “víctima culpable” de su propia condición (Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, 2009: 21-24). Lo anterior se ve agravado con otros factores, como la clase social, la ocupación de la víctima, la orientación sexual, su condición de migrante, ser menor de edad, persona mayor, origen indígena, entre otras intersecciones que forman parte del objeto de aplicación del enfoque diferencial y especializado.

En este sentido, se estima pertinente recordar que el feminicidio no sólo se refiere al sexo de las víctimas, sino al entramado simbólico y práctico que opera en la base de las relaciones entre los sexos y que se reproducen socialmente. No se trata de manifestaciones de violencia meramente individuales, excepcionales o aisladas, producidas por sujetos “violentos”, sino que es la consecuencia extrema de un tipo de sociedad normada por la desigualdad de género, en el que la desigualdad de las mujeres se ha normalizado, es regular y todas las personas contribuyen a su reproducción en mayor o menor grado, ya sea como perpetradoras o como cómplices por negligencia, inacción, tolerancia, silencio, dando pauta a la impunidad social y del estado.

Conforme a la estadística estatal con la que cuenta la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, el universo de casos de feminicidio en Quintana Roo, al 14 de septiembre de 2021, ascendía a 131 casos, de los cuales 40% (52 casos) está concentrado en el municipio de Benito Juárez. Dos municipios más suman casi una cuarta parte del total, Solidaridad con 20 casos y Othón P. Blanco, con 12. El resto de los municipios suman entre todos 10 casos.

Ahora bien, del conjunto de los casos detectados, al menos 108 se encuentran ya bajo alguna forma de procedimiento jurídico para su atención, constituyendo así el universo de casos debidamente identificados.

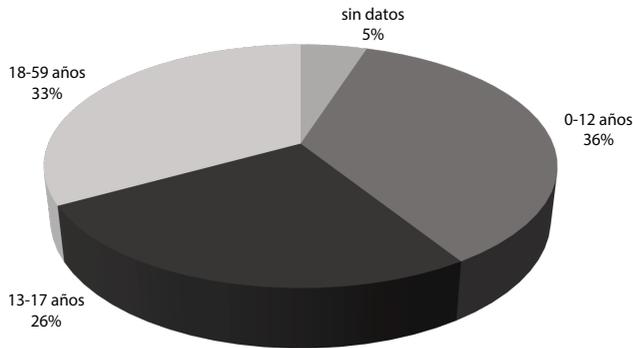
De este universo, cabe destacar que durante el último lustro se ha advertido una tendencia general hacia el incremento anual en la incidencia de feminicidio y su tentativa, en la totalidad de las municipalidades quintana-roenses, como se advierte a través de la gráfica XII.1:

Gráfica XII.1. *Incidencia de feminicidios y tentativa por año en Quintana Roo (2016-2021)*

Fuente: Registro Estatal de Víctimas de Quintana Roo, 2021.

Del universo victimal previamente referido, conforme a la base de datos del Registro Estatal de Víctimas de Quintana Roo, se registran 80 víctimas directas de feminicidio (74% de los casos), y 28 de tentativa de feminicidio.

Con respecto a las víctimas indirectas, la CeaveQroo tiene identificadas a 97, de entre las cuales se encuentra la siguiente proporción de edades:

Gráfica XII.2. *Víctimas indirectas de feminicidio en Quintana Roo por grupos etarios (2016-2021)*

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021.

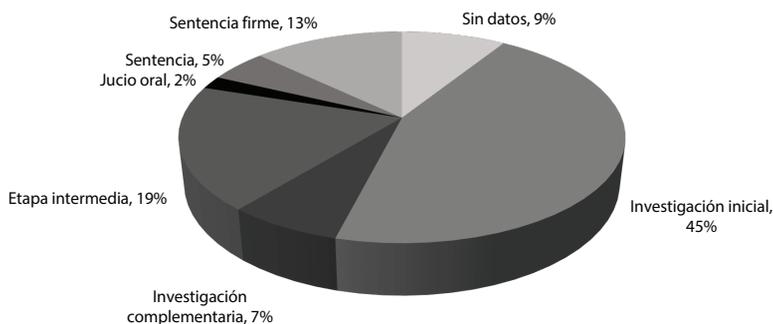
De lo anterior, cabe subrayar la prevalencia de víctimas indirectas menores de edad. En ese sentido, destaca que los grupos etarios de 0 a 12 años y de 13 a 17 años, concentran 62% del universo documentado. Lo anterior es de particular importancia a efectos de segmentar, diferenciar y especializar

las medidas de atención y reparación de las que serán destinatarias las personas en esta situación.

Por lo que respecta al estatus procesal de los casos, cabe referir que solamente nueve cuentan con sentencia condenatoria ejecutoriada, en tanto que cuatro casos han recibido ya sentencia, pero aguardan su ejecución. En este sentido, para los efectos de lo dispuesto en los artículos 108 y 109 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, solamente 8.3% cuenta con plena acreditación de su calidad de víctima, en tanto que el resto se encuentra en alguna de las diversas fases del proceso penal, en busca de verdad, justicia y reparación integral.

El 33% de los casos en el universo victimal en análisis se encuentra en la fase de investigación inicial. El 14% en la etapa intermedia del proceso penal acusatorio.

Gráfica XII. 3. *Casos de feminicidio o su tentativa, por etapa procesal en la que se encuentran (2016-2021)*



Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021.

Con respecto al sexo de las víctimas indirectas, 64.35% corresponde a mujeres, en tanto que 35.64% son varones. El componente de género en el universo victimal en análisis es, como salta a la vista, de particular relevancia para los fines de la reparación integral buscada, no solamente por el perfil de las víctimas directas, sino porque las medidas que habrán de adoptarse deben contar en todo momento con un enfoque transversal de género que permita la apropiación del Plan Integral por parte de las familias, conformadas principalmente por mujeres.

Los principales motivos centrales que urgen a la adopción del Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo son cinco, a saber:

a) La obligación de reparar que emana del bloque constitucional en derechos humanos.

b) Las obligaciones de reparar que se derivan de las leyes generales de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, de Víctimas y sus homólogas locales.

c) Los alcances relativos a la reparación simbólica, prevista en la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género para el estado de Quintana Roo, notificada el 7 de julio de 2017.

d) Los puntos recomendatorios relativos a las medidas de reparación, especialmente las de satisfacción y no repetición, en el marco de la Recomendación CDHEQROO/19/2020/II emitida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Quintana Roo.

e) Las demandas de reparación planteadas en numerosos foros, comunicaciones, notas de prensa y manifestaciones públicas de las víctimas indirectas, personas sobrevivientes de tentativa de femicidio y otros hechos constitutivos de violencia de género, y organizaciones y colectivas que las acompañan.

A continuación se desglosa cada una de ellas:

a) *La obligación de reparar que emana de las normas del bloque constitucional en derechos humanos:*

La reparación del daño por delitos y violaciones de derechos humanos ha experimentado un redimensionamiento en años recientes en nuestro país. Por una parte, el artículo 20, apartado C, de la Constitución, adherido a la norma primaria mediante la reforma publicada el 18 de junio de 2008, y por otra, el nuevo párrafo cuarto del artículo 1º, que hizo aparición en el marco de la reforma constitucional de 10 de junio de 2011, representan pasos contundentes hacia el régimen actual en la materia.

Derivado de la reforma del sistema de justicia penal de 2008, toda víctima de un delito que reciba una sentencia condenatoria contra la persona hallada responsable de los hechos es titular del derecho a ser reparada en los daños provocados por la acción delictiva, lo que incluye, desde luego, el femicidio.

Las violaciones de derechos humanos aparejadas a la violencia de género, incluyendo su modalidad extrema, se vuelven motivo de la obligación del Estado de prevenir, investigar, sancionar y reparar.

En 2013, con la publicación de la Ley General de Víctimas, el Legislativo federal formuló una obligación conjunta de reparar tanto los delitos como las violaciones de derechos humanos, bajo modalidades equivalentes, a efecto de dotar la reparación de igualdad entre las víctimas, considerando que los fenómenos de violencia que vive el país se mueven entre los extremos de un continuo de carácter criminal y de abuso del poder.

La reparación a la que se llegó a través de la lectura integrada de las dos reformas constitucionales referidas en este apartado conforma el estándar nacional vigente en la materia, el cual sirve de eje a la construcción del plan reparatorio que se propone en este documento.

b) La obligación de reparar en las normas en materia de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y de atención y reparación integral del daño a víctimas:

Como se ha indicado previamente, la lectura común de los nuevos preceptos constitucionales en materia de reparación del daño sirvió de guía para la construcción del modelo condensado en la Ley General de Víctimas, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 9 de enero de 2013.

La ley de mérito es clara con respecto a los alcances y dimensiones que abarca la reparación del daño, así como los principios que la cruzan, a saber, que:

i. La reparación debe ser integral, entendiéndose por tal, que debe propiciar la superación de las condiciones a las que somete a las víctimas la victimidad en lo físico, psíquico, económico, emocional y social, así como en las esferas individual, familiar, comunitario y social;

ii. La reparación consta de 40 medidas específicas, susceptibles de ser ampliadas en lo local —mas no reducidas—, así como adaptadas a las necesidades de cada caso.

iii. Las 40 medidas de reparación enunciadas de manera no limitativa en el Título Quinto de la Ley General de Víctimas están agrupadas en cinco tipos generales: restitución, rehabilitación, indemnización (llamada en la ley “compensación”), satisfacción y no repetición.

iv. Desde el punto de vista de sus efectos, las medidas de reparación pueden ser de dos tipos: restitutivas, o que devuelven a la persona de la víctima al goce y disfrute de sus derechos de la misma manera en la cual lo hacía antes del momento de los hechos; compensatorias, esto es, medidas que ante la imposibilidad material de devolver las cosas al momento previo al daño ofrecen un sustitutivo simbólico (rehabilitación, indemnización o satisfacción) que permita a la víctima recuperar de alguna manera el goce y disfrute de sus derechos, así como una tercera categoría, las medidas con función correctiva, que buscan imprimir una vocación transformadora de situaciones, causas o patrones estructurales, que pueden ser culturales, políticos, normativos o de otro tipo, y que abren la puerta a la victimización, por lo que su transformación es necesaria para garantizar la no repetición de los hechos, por ejemplo, combatir determinadas conductas discriminatorias, derogar normas que permiten el abuso del poder o impulsar la adopción de políticas públicas que disuadan la comisión de delitos, etcétera.

El Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo considera los cinco tipos de medidas de reparación, con el fin de lograr el efecto reparatorio combinado que produce la complementariedad.

Cabe señalar que, se distribuirán los tipos de medidas en dos esquemas de reparación, uno destinado a las medidas que, conforme a la Ley General de Víctimas y su homóloga quintanarroense, precisan de la emisión de una sentencia condenatoria o resolución del sistema *Ombudsperson* para que se acredite plenamente la calidad de víctima y se pueda dar acceso a medidas con efectos restitutivos y compensatorios, y otro, que se adopta en el marco del Plan Integral adjunto, que persigue generar un efecto correctivo y transformador, con alcances colectivos.

c) Las medidas de reparación planteadas por la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género para el estado de Quintana Roo:

El 7 de julio de 2017 la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim) notificó al titular del Ejecutivo del Estado la Declaratoria de emisión de Alerta de Violencia de Género, la cual recomienda, entre otras cosas, las siguientes medidas en materia de seguridad, prevención, las que denomina propiamente “medidas de justicia y re-

paración” y una última categoría de visibilización del fenómeno de violencia de género. Para fines expositivos, se organizaron las medidas por su clasificación en el marco del derecho victimal, esto es, de lo dispuesto en la Ley General de Víctimas y su homóloga local:

<i>Medida AVG</i>	<i>Tipo de medida conforme a la Ley General de Víctimas y Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo</i>
<i>I. Medidas de seguridad</i>	
1. Publicar y divulgar los alcances de la <i>AVGM</i> con información accesible e intercultural. (A. 23 V y 26 III d) de la <i>LGAMVLV</i> .	Medida de satisfacción (Título Quinto, Capítulo IV)
2. Estrategia para recuperar espacios públicos y prevención de la violencia. i. Implementar mecanismos de vigilancia y seguridad pública como instalación de cámaras de video y postes de emergencia en puntos estratégicos. ii. Reforzar los patrullajes preventivos. iii. Instalar alumbrado público y fortalecer el existente. iv. Difundir información sobre líneas de apoyo a víctimas de violencia y crear los protocolos necesarios para su efectivo funcionamiento. v. Crear una aplicación para teléfonos inteligentes que permita a las mujeres víctimas de violencia el acceso inmediato a servicios de atención y seguridad.	Por el contenido de las medidas, se trata de ayuda inmediata, asistencia y atención (Títulos Tercero y Cuarto); por su calidad de política pública con alcance general y efecto transformador, es susceptible de convertirse en una medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
3. Crear módulos de atención inmediata para mujeres en situación de riesgo en municipios de Benito Juárez, Solidaridad, Lázaro Cárdenas y Cozumel, con asistencia multidisciplinaria (personal jurídico, psicológico, médico, de trabajo social y elementos de seguridad), con un protocolo de actuación.	Por el contenido de las medidas, se trata de ayuda inmediata, asistencia y atención (Títulos Tercero y Cuarto); por su calidad de política pública con alcance general y efecto transformador, es susceptible de convertirse en una medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
4. Empezar acciones inmediatas y exhaustivas para valorar, implementar y monitorear objetiva y diligentemente las órdenes de protección a mujeres víctimas de violencia.	Por el contenido de la medida, se trata de medidas de protección (Título Tercero); por su calidad de política pública con alcance general y efecto transformador, es susceptible de convertirse en una medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
5. Crear o fortalecer las agrupaciones estatales, municipales o mixtas especializadas en seguridad pública, y células municipales de reacción inmediata.	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
<i>II. Medidas de prevención</i>	
1. Establecer un programa único de capacitación, sensibilización, formación y profesionalización en <i>DH</i> .	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
2. Establecer e impulsar una cultura de la no violencia contra las mujeres en el sector educativo público y privado.	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
3. Integrar y actualizar el Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres. Crear un Semáforo de Violencia Femenicida.	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).

<i>Medida AVG</i>	<i>Tipo de medida conforme a la Ley General de Víctimas y Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo</i>
4. Iniciar el funcionamiento del Centro de Justicia para las Mujeres.	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
5. Generar campañas permanentes, disuasivas, reeducativas, expansivas e integrales para la prevención de la violencia de género.	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
6. Crear un programa de atención a hombres generadores de violencia.	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
7. Diseñar e impulsar redes entre las mujeres trabajadoras del sector privado y público, como las redes de sororidad.	Medida de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
III. Medidas de justicia y reparación	
1. Adoptar medidas para garantizar el acceso a la justicia y que se investiguen y resuelvan con la debida diligencia y exhaustividad (a. 26 I LGAMVLV). +Crear una Unidad de Análisis y Contexto.	Medidas de Satisfacción (Título Quinto, Capítulo IV).
2. Conformar un grupo-unidad especializada para revisar expedientes y carpetas de investigación sobre feminicidios, homicidios dolosos y delitos sexuales contra mujeres en los últimos siete años.	Medidas de Satisfacción (Título Quinto, Capítulo IV).
3. Establecer mecanismos de supervisión y sanción a personas servidoras públicas que actúen en violación de la normatividad en materia de violencia de género.	Medidas de Satisfacción (Título Quinto, Capítulo IV); si las medidas incluyen, por ejemplo, la lustración de instituciones (veto a contratación de personas servidoras públicas con antecedentes), constituyen, además, medidas de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
4. Realizar un programa de monitoreo ambulatorio y anónimo para evaluar el trato a las víctimas por parte de personas servidoras públicas.	Medidas de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
5. Revisar la legislación estatal en materia de derechos de las mujeres y las niñas, para armonizarla a los más altos estándares.	Medidas de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
6. Realizar un plan individualizado de reparación integral del daño respecto a casos de homicidios de mujeres y feminicidios, tomando como base la Ley General de Víctimas, su homóloga local y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo.	Medidas de reparación integral (Títulos Quinto, todos los capítulos).
7. Determinar una medida de reparación simbólica para todas las mujeres que han sido víctimas de feminicidio en Quintana Roo.	Medidas de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).
IV. Visibilizar la violencia de género y mensaje de cero tolerancia. El mensaje deberá ser divulgado en medios de comunicación y replicado por otras autoridades estatales y municipales.	Medidas de no repetición (Título Quinto, Capítulo V).

d) Las medidas de reparación planteadas por la Recomendación CDHE-QROO/19/2020/II emitida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Quintana Roo:

Con motivo de hechos constitutivos de violación a los derechos de acceso a la verdad y a la justicia, así como, entre otros, a la defensa adecuada, la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Quintana Roo (CedhQroo) emitió el 11 de noviembre de 2020 la recomendación CDHEQROO/19/2020/II, notificada a la CeaveQroo mediante oficio de número CDHEQROO/PR/336/2020, de la misma fecha.

En las conclusiones y puntos recomendatorios correspondientes, la CedhQroo recomienda las siguientes medidas reparatorias:

i. **Medidas de compensación** para las víctimas del caso y su inscripción en el Registro Estatal de Víctimas.

ii. **Medidas de satisfacción:** en concreto, el ofrecimiento de una disculpa pública a las víctimas a cargo de las personas titulares de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Quintana Roo y de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas de Quintana Roo, con el reconocimiento de los hechos victimizantes, la aceptación de responsabilidad y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas; de igual modo, se recomienda el inicio y substanciación de investigaciones para deslindar responsabilidades administrativas por parte de las autoridades señaladas como responsables en el cuerpo de la recomendación.

iii. **Medidas de no repetición:** Instruir por escrito al personal adscrito a la Fiscalía General de Justicia del Estado de Quintana Roo y de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas de Quintana Roo a efecto de que se consiga una cultura de respeto de todos los derechos humanos en sus futuras actuaciones con el objeto de que siempre se respete y tutele el derecho humano de acceso a la justicia con perspectiva de género; también se recomienda impartir un programa de capacitación y formación en derechos humanos, que comprenda el derecho de acceso a la justicia bajo el principio de debida diligencia y perspectiva de género, dirigido al personal de la Fiscalía y a la Asesoría Jurídica de Atención a Víctimas.

e) *Demandas de la sociedad, las víctimas y las organizaciones de la sociedad civil:*

Muchos de los resolutivos que se han adoptado en fechas recientes con respecto a la necesidad de adoptar reparaciones con motivo de casos de feminicidio en Quintana Roo vienen directamente de las demandas y exi-

gencias de las víctimas y personas y organizaciones defensoras de derechos de las mujeres, que acompañan los casos o que promueven la equidad de género, tanto en Quintana Roo como a nivel nacional.

Cabe destacar que la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género para el Estado devino de una solicitud presentada ante la Conavim por diversas organizaciones de la sociedad civil de la entidad.

Las organizaciones de defensa de los derechos de las mujeres en Quintana Roo y México han encabezado un activismo destacado para visibilizar los hechos de violencia que cruzan el país, así como señalar los patrones de discriminación y exclusión que hacen posible la consumación de estos hechos.

Por otra parte, los estándares sobre la reparación con motivo de la violencia feminicida se han nutrido a nivel nacional gracias al litigio estratégico de casos paradigmáticos, como los de Campo Algodonero *vs.* México, resuelto por la Corte Interamericana de Derechos Humanos y representado por una coalición de organizaciones de derechos humanos.

El caso marcó un hito en el ámbito de la reparación integral al incorporar medidas no sólo de compensación o rehabilitación, sino también de carácter estructural, relacionadas con:

- i. La obligación del Estado de investigar los hechos de manera diligente, seria, imparcial y exhaustiva, no sólo en lo tocante a los perpetradores, sino también sobre las responsabilidades en las que incurrieron las personas servidoras públicas cuya labor de investigación fue deficiente en el proceso original.
- ii. La publicación de la Sentencia interamericana como medida de satisfacción.
- iii. La realización de un acto público de reconocimiento de la responsabilidad internacional del Estado Mexicano en su conjunto.
- iv. La construcción de un monumento en memoria de las víctimas de feminicidio.
- v. La armonización y estandarización de protocolos, manuales, criterios ministeriales de investigación, servicios periciales y de impartición de justicia, utilizados para investigar todos los delitos que se relacionen con desapariciones, violencia sexual y homicidios de mujeres, conforme al Protocolo de Estambul, el Manual sobre la Prevención e Investigación Efectiva de Ejecuciones Extrajudiciales, Arbitrarias y Sumarias de Na-

ciones Unidas y los estándares internacionales de búsqueda de personas desaparecidas, con base en una perspectiva de género.

vi. La adopción de mecanismos adecuados de investigación forense.

vii. La creación de herramientas procesales para la coordinación de autoridades federales y locales en materia de investigación de casos.

viii. La prohibición de discriminar aplicable a todas las personas que intervienen en los procesos de feminicidio.

ix. La regulación de la reparación para víctimas de violencia de género.

x. La capacitación en materia de género al personal de investigación y a la población en general.

Algunos casos han sido reiterativos sobre las medidas de reparación que deben adoptarse a efecto de generar transformaciones estructurales en el ámbito de la investigación penal, a efecto de que cuente con una perspectiva de género transversal a sus actuaciones y procedimientos, por parte de toda autoridad que intervenga.

El Plan de Reparación Integral es la herramienta fundamental para disponer de una manera lógica y racional de los elementos del derecho victimal dispuestos para la desvictimización y la no repetición de los hechos.

En este sentido, el Plan de Reparación Integral no se limita a ser un formulario para un trámite, sino que constituye una pieza de política pública, a través de la cual las instituciones de atención a víctimas planifican acciones de coordinación del aparato público con miras a lograr los efectos que incidan en la superación de la condición de víctima de las personas beneficiarias, a la vez que se suspendan los efectos o se prevengan de todas aquellas causas o condiciones estructurales que favorecen a la victimización.

Se presenta una propuesta de Plan Marco de Reparación del Daño por el Feminicidio en Quintana Roo que consta de dos esquemas generales, los cuales se detallarán a continuación:

Plan Marco de Reparación del Daño por el Feminicidio en Quintana Roo

a) Estructurar de un modo lógico, racional, proporcional y sustentable en cantidad, calidad y duración, el tipo y modo de ejecución de medidas de reparación integral que deban adoptarse a favor del colectivo victimizado.

- b) Determinar los alcances de la población destinataria de las medidas.
- c) Determinar quiénes serán los responsables de la realización de las medidas contempladas en el plan.
- d) Determinar la duración estimada que tendrán las medidas.
- e) Determinar quién se hará responsable de coordinar, promover, dar seguimiento y evaluar la realización del plan.
- f) Determinar de qué manera las medidas adoptadas se reforzarán entre sí para cumplimentar el principio de complementariedad.
- g) Determinar de qué manera las medidas adoptadas para el caso concreto permiten incidir de forma positiva en la transformación de las causas estructurales de la violencia, de tal modo que la atención de casos presentes implique también la prevención de casos futuros.

La determinación de las correspondencias entre los daños, fijados a partir del material fáctico del universo de casos, con respecto a las medidas de reparación que se estime idóneo y proporcional adoptar en favor de las víctimas, constituye el análisis jurídico central del Plan de Reparación. Derivado de la aplicación de este test de proporcionalidad, se construye una conexión lógica, coherente, inmanente y necesaria entre hechos, daños derivados de los hechos y medidas para suspender o anular los efectos de los daños.

Lo anterior debe emprenderse tomando en cuenta el contexto en el que ocurrieron los hechos (si hay patrones, elementos comunes entre casos, etcétera), la gravedad de los hechos, las características subjetivas de las víctimas, incluyendo la aplicación del enfoque diferencial y especializado, esto es, su sexo, género, condición socioeconómica, edades, entre otros rasgos que permitan la adopción de medidas que atiendan a necesidades comunes de la población victimizada objetivo.

El material fáctico habrá de fijarse particularmente a partir de la evidencia que aporta el caso o el patrón que se busca atender a través de la reparación.

El análisis del daño, se habrá de desprender de la argumentación jurídica aplicada al material fáctico, pudiendo usar para ello de la analogía con otros casos, pero siempre que no se rompa la conexión íntima, inmanente y necesaria entre la naturaleza del hecho, la gravedad de su impacto en las

diversas esferas de la persona, así como el carácter subjetivo de quien lo recibe, factor que puede modificar sustancialmente la intensidad del daño.

Un último ejercicio de análisis jurídico debe aplicarse a las categorías de daño a efecto de oponerles, en proporción tal que permita la desvictimización y la no repetición, las diversas medidas de reparación previstas en la normatividad.

Es importante tener en cuenta la definición de daño que provee la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo en su artículo 6° fracción VII:

VII. Daño: Muerte o lesiones corporales o perjuicios morales y materiales, con excepción de los bienes de propiedad de la persona responsable de los daños; pérdidas de ingresos directamente derivadas de un interés económico; pérdidas de ingresos directamente derivadas del uso del medio ambiente incurridas como resultado de un deterioro significativo del medio ambiente, teniendo en cuenta los ahorros; costo de las medidas de restablecimiento, limitado al costo de las medidas efectivamente adoptadas o que vayan a adoptarse; y costo de las medidas preventivas, incluidas cualesquiera pérdidas o daños causados por esas medidas, en la medida en que los daños deriven o resulten [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021].

La Ley General de Víctimas postula 20 principios de atención, cuyo propósito es que el trato que reciban las víctimas por parte de todo tipo de autoridades, incluyendo los operadores normativos del proceso acusatorio, se ajuste a estándares irrestrictamente respetuosos de la dignidad de las personas, así como a las obligaciones del Estado en materia de acceso a la verdad, la justicia, la reparación integral y la no repetición de los hechos.

La Ley de Víctimas de Quintana Roo añade a los 20 principios de la legislación general, el principio de sostenibilidad, que define en los siguientes términos:

Sostenibilidad. El desarrollo de los mecanismos, medidas y procedimientos que refiere la presente ley, deberá hacerse de tal forma que asegure la sostenibilidad fiscal, con el fin de darles, en su conjunto, continuidad y progresividad, a efectos de garantizar su viabilidad y efectivo cumplimiento [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021].

Es importante destacar que el conjunto de principios de atención a víctimas debe aplicarse en todo momento del proceso penal y en procedimientos externos al proceso penal, tales como la promoción del amparo, el procedimiento ante organismos públicos de protección de los derechos humanos, ante instituciones del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, como las Comisiones Ejecutivas de Atención, para la inscripción en el Registro Nacional de Víctimas o el acceso a recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, y sus equivalentes en las entidades federativas.

Con fines exclusivamente expositivos se han clasificado los principios de actuación en cuatro grupos, a saber, principios relativos a: A) la persona de la víctima; B) el trato dado a la víctima; C) la forma de diseño, ejecución y seguimiento de medidas a favor de las víctimas; y D) el funcionamiento institucional para la atención a víctimas.

Clasificados bajo esos grupos, a continuación se hace breve referencia al contenido de los principios:

A) Principios relativos a la persona de la víctima

- Enfoque diferencial y especializado
 - Mínimo existencial
 - Igualdad y no discriminación
-

Los principios relativos a la persona de la víctima exigen de la autoridad el reconocimiento de características diferenciales por grupos de víctimas o de hechos victimizantes, de tal manera que las víctimas que por su condición tengan un nivel adicional de exposición a la vulnerabilidad puedan compensar de alguna forma tal situación por medio de la adopción de medidas especiales o ajustes razonables. Entre estos principios se encuentran los siguientes:

Enfoque diferencial y especializado: Este principio implica que las autoridades reconozcan en todo caso la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, por lo que deben reconocer que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Mínimo existencial: El Estado debe proporcionar a la víctima y a su núcleo familiar el acceso a condiciones y atenciones adecuadas para la superación de su condición durante el tiempo necesario para tal efecto.

Igualdad y no discriminación: Las autoridades se conducirán hacia las víctimas en todo momento sin distinción, exclusión o restricción por motivo de su sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

B) Principios relativos al trato que se les da a las víctimas

- Dignidad
- Buena fe
- Máxima protección
- No criminalización
- No victimización secundaria
- Participación conjunta
- Trato preferente

Los principios que versan preferentemente sobre el trato que se da a las víctimas tienen una importancia crucial para impedir que la atención que se les preste implique una nueva victimización mediante la imposición de obstáculos o estigmas que restrinjan el acceso a sus derechos.

En ese sentido, estos principios constituyen una especie de salvaguarda contra el maltrato. Además, se ven reforzados con el derecho de las víctimas a la participación conjunta, que permite su empoderamiento frente a las autoridades y otros grupos de la sociedad, y que se introdujo como principio de actuación bajo la especie de una prohibición a las autoridades a denegar el reconocimiento y efectividad de la organización de grupos de víctimas para su beneficio y apoyo mutuo. Entre estos principios de trato están los siguientes:

Dignidad: Todas las autoridades deben respetar la autonomía de las víctimas, es decir, deben considerarla y tratarla como fin de su actuación y proteger el núcleo esencial de sus derechos.

Las víctimas no deben ser instrumentalizadas a través de la reparación colectiva, con fines meramente políticos o institucionales. Incluso cuando se está cumpliendo con una serie de obligaciones jurídicas cuyo cumplimiento tiene un efecto político, la reparación debe verse en todo momento como un mecanismo de acceso a la justicia, la verdad y la no repetición, y no como un trámite gubernamental. El fin es la dignidad de las víctimas.

Buena fe: Las autoridades deben presumir la buena fe de las víctimas en sus dichos, actuaciones y demandas. No deberán criminalizarlas o responsabilizarlas por su situación de víctima y deberán brindarle las medidas de reparación a las que tienen derecho, de conformidad con lo que disponen las normas y el Plan Integral de Reparación que corresponda, sea el colectivo o el individual que, en su oportunidad, se fije a su favor.

Máxima protección: Toda autoridad debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas, no solamente mientras se encuentran sustanciando los procedimientos para el acceso a la verdad, justicia y reparación, sino también durante la implementación del Plan Integral de Reparación Colectiva.

No criminalización: Las autoridades no deben agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncia.

No victimización secundaria: El Estado no debe exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan su acceso a la reparación prevista en el Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo anexo al presente documento.

Participación conjunta: Toda víctima tiene derecho a colaborar en las investigaciones y medidas que se fijen a su favor para superar su condición de vulnerabilidad, atendiendo al contexto, siempre y cuando las medidas no impliquen un detrimento a sus derechos.

Trato preferente: Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de garantizar el trato digno y preferente a las víctimas, es decir, darles un trato respetuoso, sensible, transparente, y priorizando su atención siempre que el caso y las circunstancias lo permitan.

C) Principios relativos a la forma de diseñar, ejecutar y dar seguimiento a las medidas a su favor

- Complementariedad
 - Debida diligencia
 - Enfoque transformador
 - Progresividad y no regresividad
 - Integralidad, indivisibilidad e interdependencia
-

Los principios relativos a la forma de diseño, ejecución y seguimiento de las medidas que se adopten a favor de las víctimas son clave en el control

de la formulación de políticas públicas y las reparaciones adoptadas por las autoridades para cumplir sus obligaciones.

Estos principios someten tales actuaciones a fórmulas que persiguen evitar una atención inadecuada, insuficiente, asistencial o inefectiva, en la cual se sustituya justicia por indemnizaciones (complementariedad), o se atomice la atención al nivel de trámite de peticiones individuales sin adoptar mecanismos para garantizar la no repetición y el combate a las causas estructurales de la victimización (enfoque transformador).

Asimismo, estos principios conectan las medidas de atención a víctimas con los principios constitucionales de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, que son fundamentales para que los modelos de atención a víctimas no queden relegados al ámbito meramente procesal, sino que se amplíen al conjunto de las posibles formas de victimización, incluyendo aquellas que se desprenden de la violación de derechos económicos, sociales, culturales y ambientales; o finalmente, que no se reduzca la atención y reparación a una dimensión de la víctima, sino que se integren en las medidas a su favor sus dimensiones física, mental, emocional, familiar y social.

Las medidas de control del diseño, ejecución y seguimiento de medidas a favor de las víctimas son:

Complementariedad: Los mecanismos, medidas y procedimientos de reparación deben aplicarse de manera armónica, eficaz y eficiente.

El hecho de fijar una medida de asistencia, ayuda o reparación a favor de una víctima no excluye la posibilidad de que se fijen otras adicionales que el caso amerite.

De igual modo, las medidas de reparación deben complementarse entre sí para producir un efecto integral en la superación del daño, empleando técnicas y servicios de diversas especialidades médicas, psicológicas, legales o de la rama técnica o científica que se requieran para que la víctima supere su condición.

Debida diligencia: Este principio implica, por una parte, que el Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para cumplir con los derechos de las víctimas, y por otra parte, que deberá remover los obstáculos que impidan el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas de reparación que la normatividad y el Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo reconocen a su favor.

Enfoque transformador: Las autoridades realizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios para que las medidas de reparación integral a las que tienen derecho las víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.

Progresividad y no regresividad: El Estado debe adoptar todas las acciones necesarias para garantizar los derechos de las víctimas y no podrán retroceder o supeditar los derechos, estándares o niveles de cumplimiento alcanzados.

Integralidad, indivisibilidad e interdependencia: Todos los derechos contemplados en la normatividad aplicable se encuentran interrelacionados entre sí. No se puede garantizar el goce y ejercicio de los mismos sin que a la vez se garantice el resto de los derechos.

D) Principios relativos al funcionamiento institucional en materia de atención a víctimas

- Gratuidad
 - Publicidad
 - Rendición de cuentas
 - Transparencia
 - Sostenibilidad* (en la Ley de Quintana Roo)
-

Finalmente, los principios relativos al funcionamiento institucional necesario para brindar atención adecuada a las víctimas consisten en un conjunto de premisas básicas que deben cumplir las instituciones públicas con el fin de conjurar riesgos de corrupción o mal uso de los recursos destinados a la atención a víctimas. Estos principios son los siguientes:

Gratuidad: Ninguna de las acciones, los mecanismos, los procedimientos ni los trámites o servicios que se desprendan del cumplimiento de la normatividad deberán generar costo alguno para la víctima.

Publicidad: Todas las acciones, mecanismos y procedimientos deberán ser públicos, siempre que esto no vulnere los derechos humanos de las víctimas o las garantías para su protección. El límite es la protección de sus datos personales u otros datos que sean sensibles para las víctimas.

Rendición de cuentas: Las autoridades y funcionarios encargados de la implementación de la normatividad estarán sujetos a mecanismos efectivos de rendición de cuentas y de evaluación que contemplen la participación de la sociedad civil, particularmente de víctimas y colectivos de víctimas.

En este sentido, la metodología que se plantea en este documento es participativa en todo momento y contará con la retroalimentación y validación de las víctimas y la sociedad civil, a través de talleres y conversatorios.

Transparencia: Todas las acciones, mecanismos y procedimientos que lleve a cabo el Estado en ejercicio de sus obligaciones para con las víctimas deberán instrumentarse de manera que garanticen el acceso a la información, así como el seguimiento y control correspondientes.

Sostenibilidad: Las medidas de reparación que formen parte del Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo anexo a este documento conceptual deberán ajustarse a la proporción material que les permita viabilidad.

Las medidas que no atiendan a esa remisión a los recursos materialmente disponibles corren el riesgo de recurrir a interpelaciones de tipo demagógico, que finalmente impactan de manera negativa en el ejercicio de los derechos de las víctimas, por lo que la reparación debe poder implementarse con estricto apego a pautas de responsabilidad presupuestaria, control del ejercicio del gasto y expectativas ajustadas a la realidad.

Conforme a lo que dispone la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, corresponde a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas el diseño del Plan Integral de Reparación Colectiva, así como la coordinación de los trabajos interinstitucionales para su cumplimiento, colaborando para ello con las instituciones que conforman el Sistema Estatal de Atención a Víctimas, como se desprende del artículo 29 de la citada normatividad:

Artículo 29. Para la determinación e implementación de medidas objeto de reparación integral, la Comisión Ejecutiva Estatal elaborará el Plan de Atención y Reparación Integral a Víctimas. El Plan de Atención y Reparación Integral a Víctimas fijará una metodología que permita establecer para cada víctima un plan individual de reparación, donde se determinen los derechos vulnerados, el daño y se establezcan las medidas necesarias para garantizar la reparación integral y los términos. Las personas colectivas objeto de reparación también deberán ser objeto del plan individual [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021].

Como prevé el artículo 84 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, el Sistema Estatal de Atención está conformado por las siguientes instituciones, que harían parte de la implementación del plan:

Artículo 84. El Sistema Estatal de Atención a Víctimas será la instancia de coordinación entre el Sistema Nacional y la Comisión Ejecutiva Estatal y estará integrado de la siguiente manera:

I. Del Poder Ejecutivo:

- a) El Titular del Poder Ejecutivo del Estado, quien lo presidirá;
- b) El Titular de la Secretaría de Gobierno;
- c) El Titular de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado;
- d) El Titular de la Secretaría de Salud del Estado;
- e) El Titular de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado;
- f) El Titular de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado;
- g) El Titular de la Secretaría de Desarrollo Social del Estado, y
- h) El Titular de la Secretaría de Educación del Estado.

II. Del Poder Legislativo:

- a) Quien presida la Comisión de Justicia, y
- b) Quien presida la Comisión de Derechos Humanos.

III. Del Poder Judicial:

- a) El Presidente del Tribunal Superior de Justicia.

IV. De los Organismos descentralizados o autónomos:

- a) El Titular del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado;
- b) El titular del Instituto Quintanarroense de la Mujer;
- c) El Titular de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado;
- d) El Titular de la Fiscalía General del Estado, y
- e) El Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal.

Todas estas autoridades estarán obligadas a observar y supervisar, en el ámbito de sus competencias, la aplicación del Modelo Integral de Atención a Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021].

Con el propósito de monitorear la adecuada y diligente implementación del Plan Integral de Reparación Colectiva, se propone la instalación de un Comité de Seguimiento, conformado por las personas titulares de las si-

güentes instituciones, elegidas debido a la conexión directa entre sus respectivos mandatos y las medidas materia del plan:

- i. Integrantes del Consejo Directivo de la CeaveQroo.
- ii. CeaveQroo.
- iii. Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- iv. Secretaría de Educación.
- v. Fiscalía General de Justicia.

Para la conformación y funcionamiento de lo relativo a las personas integrantes del Consejo Directivo de la CeaveQroo se estará conforme a lo dispuesto en el artículo 89 Bis de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, que dispone lo siguiente:

Artículo 89 Bis.- La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas contará con un Consejo Directivo como máximo órgano de gobierno, el cual estará Integrado por:

- I. El titular de la Secretaría de Gobierno, quien será el presidente;
- II. El titular de Secretaría de Finanzas y Planeación, quien será el vicepresidente;
- III. Los titulares de la Secretaría de Desarrollo Social y Secretaría de Salud; quienes serán los vocales.
- IV. Cuatro representantes de la Asamblea Consultiva, designados por ésta, los cuales tendrán derecho de voz, sin voto.

Cada titular deberá contar con un suplente quien será la única persona facultada para representarlo en caso de ausencias en las sesiones ordinarias y extraordinarias a que haya lugar.

El Consejo Directivo deberá reunirse cuatro veces al año para llevar a cabo las sesiones ordinarias, en el caso de las sesiones extraordinarias, se llevarán a cabo cuando así se requiera. La organización de este órgano, se establecerá en el Reglamento de la ley. El Consejo Directivo contará con una Secretaría Técnica que recaerá en el titular de la Comisión Ejecutiva Estatal quien tendrá las facultades que le otorgue el Reglamento de la Ley.

Las atribuciones del Consejo Directivo serán las previstas en el artículo 63 de la Ley de las entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo con carácter de indelegables, y las que en su caso se establezcan en el Reglamento de la Ley [Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021].

La población objetivo del Plan está conformada por los casos que constan en la base de datos del universo de víctimas de feminicidio y otros hechos constitutivos de delitos contra la vida de mujeres, adolescentes y niñas entre 2016 y septiembre de 2021.

En este sentido, cabe precisar que esta población está conformada particularmente por padres, madres, hijas, hijos y, en menor medida, por parejas de víctimas directas de feminicidio, tentativa de feminicidio, homicidio y tentativa de homicidio.

En todos los casos, las víctimas directas corresponden al sexo femenino.

Si bien los municipios que abarca la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género son Benito Juárez, Cozumel, Solidaridad y Lázaro Cárdenas, el plan tiene un alcance estatal.

El Plan Marco de Reparación del Daño por el Feminicidio en Quintana Roo contará con dos esquemas de implementación, que se exponen a continuación:

a) Reparación simbólica colectiva: Comprenderá las medidas de satisfacción y no repetición, correspondientes a los conceptos de daño con efectos más amplios en las esferas comunitaria y social, y tendrá como punto de partida el presente documento y su anexo. El acceso a las medidas que forman parte del esquema se encontrará diferenciado, sin que se precise ninguno adicional a contar con inscripción al Registro Estatal de Víctimas, así como los demás que estipulen los términos y bases de cada medida, cuando el caso lo amerite. El titular del derecho a la reparación en este caso será el colectivo de víctimas de los hechos materia del Plan, visto en conjunto.*

b) Reparaciones de casos en lo individual: Comprenderá las medidas de restitución, compensación, rehabilitación y satisfacción correspondientes a los conceptos de daño con efectos más próximos a las esferas individual y familiar de las víctimas directas. En todos los casos, el acceso a estas medidas estará condicionado al cumplimiento de los requisitos previstos en los artículos 72, 72 Bis, 73, 74, 75, 76, 88 fracción X, 108 y 109 fracción II de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

* De conformidad con lo previsto en el artículo 4 párrafo quinto común a la Ley General de Víctimas y a la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, los colectivos y grupos de víctimas adquieren calidad de víctimas en los siguientes términos: *Son víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectados en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.*

En términos de lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, la compensación a que dará lugar la adopción de planes individuales de reparación incluye los siguientes conceptos:

Concepto	Criterios de cuantificación
<p>I. La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima.</p>	<p>a. Se tomará en consideración tanto el daño directamente derivado del hecho como las secuelas médicas y psicológicas que el daño hubiera generado.</p> <p>b. Adicional a la resolución firme por la que se acredita su calidad de víctima, y en observancia del principio de buena fe, se tomará en cuenta para la cuantificación del daño la prueba documental o pericial que la víctima estime conveniente presentar a la consideración de la CeaveQroo. En caso de no contar con ella, se fijará un monto en equidad.</p> <p>c. En aquellos casos en los cuales no se cuente con prueba documental o pericial para acreditar el daño físico que se desprendiera del hecho victimizante, la CeaveQroo podrá practicar una evaluación diagnóstica que contribuya a detallarlo.</p>
<p>II. La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral, entendiéndose 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.</p>	<p>a. El contexto en el que ocurrieron los hechos;</p> <p>b. El sufrimiento o dolor psicológico producidos como consecuencia del daño, incluyendo las afectaciones de carácter físico que causen ese sufrimiento;</p> <p>c. El daño psicosocial causado por la pérdida de facultades mentales, físicas o sexuales o las alteraciones emocionales de la víctima;</p> <p>d. Se tomarán como referencia general los estándares interamericanos más elevados, particularmente la Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso <i>González y Otras (Campo Algodonero) vs. México</i>, de 16 de noviembre de 2009.</p> <p>e. En aquellos casos en los cuales no se cuente con prueba documental para acreditar el daño psicológico que se desprendiera del hecho victimizante, la CeaveQroo podrá practicar una evaluación diagnóstica que contribuya a detallarlo.</p>
<p>III. El resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión.</p>	<p>a. Procederá por el tiempo en que se prolongue la incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión, por parte de la víctima directa sobreviviente o de las víctimas indirectas, por afectaciones derivadas de los hechos.</p> <p>b. En los casos de feminicidio u homicidio por motivos de género, o discapacidad total causada por el hecho victimizante, la incapacidad se considerará permanente desde el momento del hecho.</p> <p>c. Se hará el cálculo de ingreso al momento de los hechos, proyectado a la edad máxima de esperanza de vida promedio en la región;</p> <p>d. Para efecto de su cálculo, se empleará la siguiente fórmula:</p> $L = (U) (t) - 25\%$ <p>Entendiéndose por ello, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>L</i> = Lucro cesante. • <i>U</i> = Desde 2016, las Unidades de Medida y Actualización, y antes de ese año, el Salario Mínimo vigente en el Estado. • <i>t</i> = Tiempo para la cuantificación del lucro cesante, el cual es resultado de la resta de la esperanza de vida al momento de los hechos conforme al cálculo oficial de INEGI, menos la edad de la víctima al momento de ocurrencia de los hechos. • Se resta el 25% correspondiente a los gastos personales de la víctima.

En todo caso se tomarán en cuenta las siguientes condiciones o circunstancias como agravantes del daño y, por tanto, como elementos de valoración diferencial para efectos de la compensación:

- a) El género y la edad de la víctima.
- b) Si por el hecho, las víctimas indirectas quedaron en situación de orfandad o viudez.
- c) Si por el hecho la víctima quedó en desamparo o considerable vulnerabilidad económica.
- d) Si por el hecho la víctima se vio en la necesidad de ser desplazada de su lugar de origen.
- e) Si la víctima se hallaba embarazada al momento del hecho.
- f) Si la víctima fue ejecutada o torturada estando en lugares de detención.
- g) Si al momento de los hechos la víctima se hallaba en situación de notable desventaja numérica o de fuerza frente a sus agresores.
- h) Si como consecuencia de los hechos la víctima perdió la funcionalidad parcial o completa de un órgano, miembro o función corporal o psíquica.
- i) Si, derivado del hecho, la familia de la víctima se desintegró.
- j) Cualquier otra que se estime que, por haber intensificado los efectos físicos, psíquicos, sociales, morales o económicos del daño, ameriten ser atendidos de modo diferenciado en la compensación.

Por otro lado, las modalidades de entrega de la compensación a la víctima serán como sigue:

- a) Los montos que cubra la compensación se pagarán a la víctima de manera íntegra, en una sola exhibición, preferentemente mediante depósito a cuenta bancaria a nombre de la persona beneficiaria, de conformidad con las Reglas Operativas del Fondo y de acuerdo con las modalidades que dichas Reglas establecen.
- b) La compensación no está sujeta a ninguna deducción de carácter fiscal.
- c) La compensación de la víctima directa, cuando haya fallecido o se encuentre desaparecida, podrá ser recibida por quien corresponda en términos de la legislación civil aplicable. Para los casos de despari-

ción, se aplicarán las reglas de la Declaración Especial de Ausencia por Desaparición.

Los requisitos de admisibilidad para las reparaciones individuales; en términos de lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, la CeaveQroo cubrirá con cargo al Fondo la compensación subsidiaria a toda víctima indirecta de feminicidio u otros hechos constitutivos de violación al derecho a la vida de niñas, adolescentes y mujeres en Quintana Roo, siempre que reúna los requisitos siguientes:

- a) Inscripción en el Registro Estatal de Víctimas.
- b) Solicitud de reparación.
- c) Formato bajo protesta de decir verdad que las víctimas solicitantes no han recibido ningún monto en líquido por parte de instituciones, dependencias, entidades, fondos, fideicomisos o programas gubernamentales o de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, por concepto de indemnización, compensación o reparación del daño, o en su caso, que, de haberlo recibido, éste no cubra en proporción el daño generado por los hechos.
- d) Que cuente con una resolución de las señaladas por el artículo 72 y 73 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

Las fases secuenciales del Plan Marco de Reparación del Daño por el Feminicidio en Quintana Roo son como sigue:

El Plan Marco de Reparación del Daño por el Feminicidio en Quintana Roo contará con las siguientes fases secuenciales para su diseño e implementación:

- Diseño
- Validación
- Presentación
- Instalación de Comité de Seguimiento del Plan Marco de Reparación del Daño por el Feminicidio en Quintana Roo
- Informes mensuales de seguimiento
- Informe final de cumplimiento

Las medidas de reparación responden a la necesidad de dotar a la última fase del Modelo Integral de Atención a Víctimas con tres efectos fundamentales: restitutivo, compensatorio y correctivo.

Las medidas de reparación que tienen efectos restitutivos corresponden a las enunciadas en los Títulos Quinto Capítulos I comunes a la Ley General de Víctimas y a la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

Las medidas de reparación con efectos compensatorios, pese a que su nombre parecería remitirnos exclusivamente a las llamadas “Medidas de compensación” de los Títulos Quinto Capítulo III comunes a la Ley General de Víctimas y a la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo. Sin embargo, en términos estrictos, toda medida mediante la cual se ofrece un sustitutivo simbólico que permita a la víctima recuperar de alguna manera el goce y disfrute de sus derechos, ante la imposibilidad material de devolver las cosas al estado previo al daño, constituye una medida con efecto compensatorio. Son medidas de esa especie las de rehabilitación e indemnización. De igual modo, las medidas de satisfacción, al referirse exclusivamente a su función de sustituir simbólicamente el objeto, función o condición para el ejercicio de un derecho, forman parte de las medidas de esta naturaleza de efecto.

Las medidas reparatorias con efectos correctivos son, principalmente, las garantías de no repetición y, en sus efectos transformadores, las medidas de satisfacción (por ejemplo, las comisiones de la verdad o los actos públicos de reconocimiento de responsabilidad y desagravio a las víctimas).

En este sentido, cabe destacar que las medidas colectivas se dirigen a anular los efectos de los daños inmateriales, en una vertiente ajena a la de naturaleza pecuniaria y con amplia repercusión pública.

Si bien la normatividad no hace referencia expresa a los tipos de daño, ésta es fácilmente discernible a través de las medidas encaminadas a su reparación integral, particularmente mediante el análisis de las modalidades de indemnización, que desglosan de un modo puntual los tipos y niveles de afectación que produce el daño. Con todo, la experiencia permite fijar las siguientes categorías genéricas de daño, las cuales, desde luego, deben verse de manera enunciativa mas no limitativa.

Cuadro XII.1.

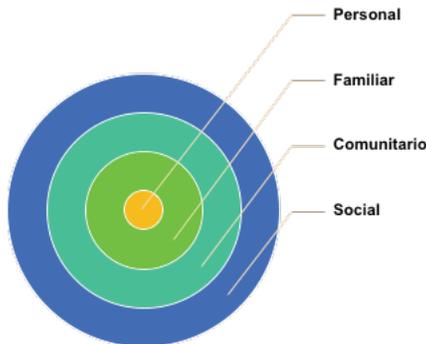


Fuente: Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021.

A fin de determinar con rigor el tipo de medidas de reparación que pueden corresponderse con un daño específico, y que con ello se dote de la máxima efectividad a la medida, la valoración del daño debe partir de una consideración sobre la magnitud de su impacto, esto es, al número y tipo de personas que afecta, y el carácter más o menos directo de dicha afectación.

En ese sentido, y considerando a las diversas personas que conforman el familiograma de la víctima (es decir, deslindando la distribución de medidas de reparación entre las víctimas directas e indirectas del caso), las escalas de daño a considerar en el análisis del caso, son:

Gráfica XII.4.



Fuente: Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, 2021.

Las medidas que serán materia del Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo estarán diferenciadas por sus efectos y sus requisitos de procedencia, conforme a la normatividad, en el siguiente sentido:

a) Corresponderá al Esquema de reparaciones individuales las medidas con efectos restitutivos y compensatorios, las cuales serán fijadas a favor de víctimas indirectas o directas sobrevivientes de tentativas de feminicidio u homicidio por motivos de género, una vez agotados los requisitos de los artículos 72, 72 Bis, 73, 74, 75, 76, 88 fracción X, 108 y 109 fracción II de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, y constarán en planes individuales de reparación integral, los cuales se referirán a las escalas personal y familiar de las víctimas;

b) Corresponderá al Esquema de reparación colectiva, cuya propuesta de Plan Integral se anexa al presente documento, fijar a favor de las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de feminicidio y otros hechos violatorios del derecho a la vida, las medidas con efectos correctivos, en las escalas comunitaria y social.

Medidas para garantizar el derecho a la memoria y a la verdad, así como las medidas de satisfacción y no repetición en beneficio colectivo de las víctimas de feminicidio y otros hechos violatorios del derecho a la vida de niñas, adolescentes y mujeres del Estado de Quintana Roo:

En la formulación de las presentes medidas de reparación colectiva se adoptaron como coordenadas generales el enfoque psicosocial, diferencial y especializado y transformador.

De igual modo, se incorporó una perspectiva transversal de género con interseccionalidad.

El propósito de la aplicación de estas medidas combinadas debe ser la de que las víctimas cuenten con las herramientas necesarias para su empoderamiento, conducente a la reversión o anulación de los efectos del daño, el impulso del desarrollo integral como principal garantía de no repetición y la recuperación de la memoria y la dignidad de las víctimas directas, como vía para hacer efectivo el goce y disfrute de los derechos de las víctimas y sus comunidades.

Cabe señalar que las víctimas, tanto las directas, como las indirectas, se encuentran expuestas a una acentuada vulnerabilidad debido a que han su-

frido un impacto trascendente en diferentes aspectos de su entorno personal, familiar, económico y social, lo cual ha trastocado su proyecto de vida.

En este sentido, los artículos 1º, último párrafo, y 4º, párrafos primero y noveno de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5º, párrafos décimo, décimo primero, décimo segundo, decimoquinto, decimosexto, decimoctavo, decimonoveno, 7 fracción XXI, 8º, párrafo segundo, 28, 45, 47, 52 y 63 de la Ley General de Víctimas, y 5º, párrafo noveno, décimo y décimo primero, decimoctavo, decimonoveno de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, reconocen expresamente a las mujeres, a las personas adultas mayores, a las personas con discapacidad y a las niñas, niños y adolescentes como sujetos de especial protección cuyas medidas de reparación integral requieren de un enfoque diferencial y especializado.

Las medidas de satisfacción son aquellas que buscan reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas, por lo que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que son actos u obras de alcance o repercusión públicos, que tienen efectos como la recuperación de la memoria de las víctimas, el restablecimiento de su dignidad, la consolación de sus deudos o la transmisión de un mensaje de reprobación oficial a las violaciones de los derechos humanos de que se trata y de compromiso con los esfuerzos tendientes a que no vuelvan a ocurrir.

En un sentido amplio, el Plan Marco de Reparación del Daño por el Femicidio en Quintana Roo constituye una forma de medida de satisfacción mediante la cual se reconoce la dignidad y humanidad de las víctimas, para garantizar su acceso a la verdad, a la justicia y a formas integrales de reparación del daño y no repetición de los hechos.

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 18 a 20, 22, 23, 24 y 25, así como 73 de la Ley General de Víctimas, y 19, 20, 21, 23, 24 y 25, así como 78, de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, la CeaveQroo promoverá la realización de las siguientes acciones:

- a) Convocar a un concurso estatal para la creación de un memorial físico, a fin de promover la recuperación de la memoria y la redignificación sobre los hechos victimizantes vulneratorios del derecho a la vida de niñas, adolescentes y mujeres por motivos de género, en el Estado de Quintana Roo.

En la creación del memorial deberán garantizarse los mecanismos de participación para las víctimas más efectivos y abiertos, y deberán verse reflejados de manera directa sus testimonios y narrativas sobre los hechos con el fin de contribuir a dotar a los hechos de sentido personal, familiar y social, así como transmitirlo de esa manera a la sociedad en conjunto.

Con ese propósito, se instruye al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del Estado de Quintana Roo a generar una subcuenta en el Fideicomiso, a efecto de que estén disponibles para la realización del proyecto que en su caso sea seleccionado.

Para la adjudicación de los concursos a que se refieren los párrafos que anteceden, la CeaveQroo convocará a un jurado conformado por víctimas y personas expertas de la academia y la sociedad civil, a fin de adjudicar los proyectos a las mejores propuestas, y a garantizar procesos plurales, abiertos y transparentes. En los jurados de cada proyecto se incluirá la participación de personas integrantes de la Asamblea Consultiva de la CeaveQroo, de conformidad con el acuerdo que al efecto adopte dicho órgano honorífico.

b) Diseñar e implementar en conjunto con los Ayuntamientos de los municipios de Benito Juárez, Solidaridad, Lázaro Cárdenas y Cozumel, un programa de resignificación de espacios que incluya el cambio de nomenclaturas de calles, edificios y espacios públicos para honrar la memoria del nombre de las víctimas u otros que sean significativos para ellas.

Con el fin de concretar lo anterior, deberá abrirse una consulta entre las víctimas indirectas, las cuales deberán contar con inscripción al Registro Estatal de Víctimas por hechos constitutivos de feminicidio u homicidio por motivos de género, con el fin de determinar las propuestas de resignificación de vialidades y espacios públicos, así como fijar su viabilidad y alternativas. Una alternativa viable para todos los casos es que cada víctima pueda renombrar la vialidad de su domicilio o del domicilio donde vivía la víctima directa.

c) Se declara un día como Día Estatal en Conmemoración de las Víctimas del Feminicidio en Quintana Roo.

d) Con el fin de concretar lo anterior, deberá abrirse una consulta entre las víctimas indirectas, las cuales deberán contar con inscripción

al Registro Estatal de Víctimas por hechos constitutivos de feminicidio u homicidio por motivos de género, con el fin de determinar las propuestas de fijación de la fecha a adoptar, las actividades que deberán realizarse cada aniversario del mismo, así como fijar su viabilidad y alternativas.

e) Impulsar el otorgamiento de servicios, medidas de fomento y demás beneficios derivados de la ejecución estratégica de programas gubernamentales estatales y municipales, en materia de desarrollo social, médica, educativa, productiva, económica, laboral, cultural, de género, de edad, y cualquier otro que impacte de manera positiva a la restitución del tejido social dañado por los hechos, así como para la reactivación integral de las familias afectadas.

La CeaveQroo promoverá la vinculación interinstitucional necesaria a efecto de lograr el acceso de las víctimas a los servicios y programas referidos en el párrafo anterior.

f) El Ejecutivo Estatal, a través de la CeaveQroo, organizará un evento público de desagravio, redignificación y reconocimiento público de responsabilidad sobre las oportunidades que tiene el Estado para mejorar la atención, prevención, investigación, sanción y reparación integral del daño por feminicidio y otros hechos constitutivos de violaciones al derecho a la vida de niñas, adolescentes y mujeres en el Estado de Quintana Roo.

El objeto del evento público de desagravio, redignificación y reconocimiento público de responsabilidad será dar a conocer a la sociedad el Plan Integral de Reparación Colectiva en materia de Feminicidios para el Estado de Quintana Roo, por parte de las instituciones del Estado, destacando la participación de las víctimas en su diseño.

Se hará un amplio reconocimiento del papel que han jugado las víctimas indirectas, colectivas y organizaciones que las acompañan en la búsqueda de verdad, justicia y reparación integral.

g) Convocar a un concurso estatal para la elaboración, publicación y difusión de materiales para la recuperación de la memoria sobre las historias de vida de las víctimas directas, promoviendo el reconocimiento de su dignidad, y destacando la voz de sus familiares y amigos. Los proyectos deberán estar orientados a narrar historias de vida,

así como a generar sensibilización sobre la problemática de la violencia de género y la promoción de los derechos de niñas, adolescentes y mujeres.

Los materiales a que se refiere el párrafo anterior podrán ser impresos o audiovisuales. Se procurará en todo momento contar con testimoniales de las personas allegadas a las víctimas para recuperar las narrativas de los hechos desde su perspectiva y sentir. En todo momento los testimoniales y demás materiales facilitados por los familiares y personas allegadas a las víctimas directas deberán documentarse con consentimiento informado de las personas que colaboren con la realización de la presente medida de reparación.

Se buscará que, en la realización de los proyectos seleccionados, se cuente con acompañamiento psicosocial especializado en terapias narrativas u otras metodologías de intervención psicológica que propicien la resignificación de experiencias traumáticas a través de la narración de hechos, el arte bajo cualquier técnica y las que las víctimas indirectas estimen idóneas para la realización de sus respectivos proyectos.

Con ese propósito, se instruye al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del Estado de Quintana Roo a generar una subcuenta en el Fideicomiso a efecto de que estén disponibles para la publicación de los proyectos que en su caso sean seleccionados.

La Asamblea Consultiva de la CeaveQroo aprobará y emitirá las bases que regulen el concurso.

Para la adjudicación del concurso a que se refieren los párrafos que anteceden, la CeaveQroo convocará a un jurado conformado por víctimas y personas expertas de la academia y la sociedad civil, a fin de adjudicar los proyectos a las mejores propuestas, y a garantizar procesos plurales, abiertos y transparentes. En los jurados de cada proyecto se incluirá la participación de personas integrantes de la Asamblea Consultiva de la CeaveQroo, de conformidad con el acuerdo que al efecto adopte dicho órgano honorífico.

El derecho a la justicia del cual son titulares las víctimas debe seguir garantizándose a través de los servicios ofrecidos por la Asesoría Jurídica de Atención a Víctimas. A continuación se enuncian las medidas estratégicas que se proponen:

h) La CeaveQroo promoverá en el ámbito de su competencia que todas las autoridades conduzcan eficazmente y con la debida diligencia la investigación de los casos de feminicidio u homicidio por motivos de género que se encuentren en la entidad, para determinar las correspondientes responsabilidades penales y aplicar efectivamente las sanciones y demás consecuencias jurídicas procedentes.

i) La CeaveQroo, a través del litigio que emprenda la Asesoría Jurídica, y de los mecanismos de vinculación y diseño de políticas públicas que adopte para este efecto, promoverá que las autoridades competentes apliquen en todo momento la perspectiva de género en la investigación de casos de feminicidio u homicidio por motivos de género, con interseccionalidad, enfoque diferencial y especializado y enfoque psicosocial.

De conformidad con la Ley General de Víctimas y la jurisprudencia del Tribunal Interamericano, la reparación integral comprende medidas de no repetición, cuyo fin se traduce en la prevención para que la violación a derechos humanos no vuelva a ocurrir. A continuación se proponen las siguientes medidas de no repetición:

a) Implementar una Mesa de Diálogo con víctimas y sus acompañantes de la sociedad civil, a cargo del Comité de Seguimiento del Plan Marco de Reparación del Daño por el Feminicidio en Quintana Roo, cuyo objetivo central será fungir como un mecanismo de rendición de cuentas regular sobre los avances en el cumplimiento del Plan Marco.

b) Diseñar e implementar un programa educativo permanente para la formación de elementos de seguridad ciudadana estatal y municipal, así como de procuración de justicia estatal, consistente en perspectiva de género, prevención e investigación del feminicidio, atención a víctimas, cadena de custodia, preservación y conservación del lugar de los hechos.

c) Diseñar e implementar, en conjunto con los gobiernos municipales de zonas urbanas de alta concentración de población, a efecto de instalar en las vialidades principales zonas de corredores seguros para mujeres, botones de pánico en vías públicas y otras acciones afirmativas que puedan servir para la prevención y auxilio en casos de emergencia de violencia contra las niñas, adolescentes y mujeres que ocurran en la vía pública.

En el diseño e implementación de estas medidas se deberá atender a las buenas prácticas y avances de cumplimiento en el marco de las medidas de seguridad y protección contempladas en la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género para el Estado, emitida en 2017.

d) Diseñar e implementar un Modelo de Atención Integral, de carácter permanente y especializado en la garantía del acceso a la ayuda inmediata, asistencia y atención para víctimas de feminicidio, homicidio cometido contra mujeres y sus tentativas, con el fin de homologar la atención que se brinda a las víctimas por parte de las instituciones que conforman el Sistema Estatal de Atención a Víctimas.

En el desarrollo del Modelo de Atención Integral deberá atenderse a las buenas prácticas y esquemas de organización de las Caravanas Violeta, adoptadas en el marco del cumplimiento de la Alerta de Violencia de Género en el Estado.

e) La CeaveQroo promoverá la adopción de mecanismos interinstitucionales a fin de que las víctimas tengan fácil acceso a las becas que otorgan las instituciones públicas competentes, en los términos de las disposiciones aplicables, tanto para continuar con sus estudios, en cualquier grado académico en el que se encuentren o deseen cursar, como para efectos de lograr la regularización en los planes de estudio, contando para ello con las facilidades y la asistencia especializada que pudieran requerir.

De igual manera se adoptarán los mecanismos interinstitucionales necesarios a efecto de brindar a las víctimas directas sobrevivientes y a las víctimas indirectas que así lo requieran, la capacitación y orientación productiva y laboral a que se refiere el artículo 67 fracciones IV y V y 68 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

f) La CeaveQroo, en coordinación con el Instituto Quintanarroense de la Mujer, la Secretaría de Educación y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, diseñarán un programa educativo especializado en derechos de las víctimas, prevención de la violencia de género, la equidad y la perspectiva de género, dirigido a las niñas, niños y adolescentes en edad escolar, el cual será impartido de manera regular y diferenciada por grados académicos, en todos los planteles educativos públicos y privados del Estado, con el fin de promover la

sensibilización de todos los sectores de la sociedad en la materia, en términos de lo dispuesto en el artículo 79 fracción VIII de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

g) Diseñar e implementar un Programa de Empoderamiento Conjunto, consistente en la promoción de espacios de diálogo entre víctimas indirectas y directas sobrevivientes de los hechos victimizantes objeto del Plan Marco, con el propósito de que compartan experiencias, buenas prácticas y técnicas de apoyo mutuo.

Como se observa, hay un buen avance y buena voluntad para que se atiendan las problemáticas de violencia a las mujeres. Falta mucho por hacer, pero se requiere del trabajo conjunto de autoridades, gobierno, víctimas, sociedad, académicos y campañas que permitan evitar la no repetición de la violencia.

XIII. Reflexión final

En esa obra hemos descrito con casos concretos la situación que guarda el estado de Quintana Roo en cuanto a la atención a víctimas, así como las medidas de no repetición de la victimización. Se observó que sobre estos aspectos es difícil avanzar si no existe la voluntad de las autoridades y se adquiere un conocimiento significativo de la problemática. Se entiende que puede haber diferencias en torno al concepto de justicia y de víctima, pero se debe de partir de lo mínimo que ya existe en las normas locales, nacionales e internacionales.

Las medidas de no repetición deben de ser firmes y eficaces, ya que, si se acepta una recomendación, quiere decir que se reconoce la violación de derechos y que se emitirán acciones que permitan a las víctimas recuperar su modo de vida lo más cercano a la situación anterior al hecho victimizante. Pero, sobre todo, se trata de implementar las acciones que garanticen la no repetición de los actos de violación de derechos de las personas.

Se ha destacado en esta obra que las medidas de reparación del daño deben de ser llevadas a cabo a la brevedad. A pesar de que la ley establece plazos de inicio y culminación de reparación del daño, el incumplimiento puede colocar a la víctima en un proceso de revictimización. Existen casos en los cuales la aceptación de la recomendación se hace sin reconocer plenamente las violaciones a derechos humanos, simplemente las instituciones lo hacen para no tener que hacerse acreedoras a otras recomendaciones, o explicar públicamente en el Congreso del Estado el por qué de sus acciones.

Entonces, al reparar el daño, se hace todavía “de mala gana”, culpando a la víctima, o reprochándole su actitud.

Entre las medidas de reparación se mencionaron, entre otras, el diseño de cursos dirigidos al personal involucrado y a todos aquellos que lo requieran. Estos cursos muchas veces no cumplen con los aspectos básicos o se toman sólo por obligación y compromiso para contar con evidencias, pero no se logra el objetivo principal, que es que los funcionarios adquieran conciencia sobre la importancia del respeto a los derechos humanos fundamentales y de garantizar la no repetición de la violencia. Algunos de los que han tomado estos cursos reinciden en sus actitudes y siguen en sus funciones, considerando que ellos están en lo correcto y la víctima, más que otra cosa, aprovechó la ocasión para victimizarse. Es evidente que esas actitudes demuestran que no es posible avanzar si no se adquiere conciencia plena de la importancia del respeto a las personas en todos los niveles.

Como se destacó a lo largo de esta obra, se requiere de un trabajo colaborativo entre instituciones y sociedad civil. Las leyes se deben cumplir en todos los niveles, respetando los derechos humanos de los ciudadanos. Es un reto muy grande el que se tiene en este aspecto, pero es posible avanzar. Sobre todo en lo que se refiere a la no repetición de la victimización. Si ya se violaron derechos humanos de una, o varias personas, lo menos que se puede hacer es garantizar la no repetición.

Bibliografía

- Arévalo Naranjo, L (2010). "Atención y reparación psicosocial en contextos de violencia sociopolítica: una mirada reflexiva", *Revista de Estudios Sociales*, núm. 36, Universidad de los Andes, Chile, pp. 29-39.
- Cabrera Ordóñez, O. L. (2015). "Técnicas de entrevista a víctimas de violencia sexual frente a la garantía de no repetición", *Procedimiento Penal Constitucional*, Facultad de Derecho, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, pp. 3-34.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (2018). "Informe sobre las garantías de no repetición y recomendaciones de política pública derivadas de los estudios e investigaciones realizadas por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) 2018", Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, México.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (2019). "Resultados. Consulta Pública Abierta sobre Atención a Víctimas en México 2019", Dirección General de Políticas Públicas, Capacitación e Investigación, México.
- Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos (CMDPDH) (2009). "El brillo del sol se nos perdió ese día. Informe sobre el impacto psicosocial del feminicidio en el caso de Paloma Angélica Escobar Ledezma", México, CMDPDH, pp. 21-24.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2020).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos Pacto de San José de Costa Rica, 2020
- De La Hoz Del Villar, K., Machado Vásquez M., y Mejía Turizo J. (2019). "El enfoque de género dentro del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no repetición", *Justicia*, vol. 24, núm. 36, julio - diciembre, Bogotá, pp. 1-16.
- Díaz P., y Leadith I. (2010). "El rostro de los invisibles. Víctimas y su derecho a la verdad, justicia, reparación y no repetición", Departamento de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia, pp. 1-24.
- Duque Morales, C. R., y Torres Restrepo L. M. (2015). "Las garantías de no repetición

- como mecanismo permanente para la obtención de la paz”, Universidad Estudios, Bogotá, pp. 269-290.
- Guevara Patiño, R. (2016). “El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos”, *Folios*, Segunda época, núm. 44, Universidad Pedagógica Nacional, Facultad de Humanidades, Colombia, pp. 165-179.
- Gorjón Gómez, G. de J. (coord.) (2016). *Tratado de justicia restaurativa*, Tirant Lo Blanch, México.
- Granados Soler, D. (2016), “La educación como una garantía de no repetición en tiempos de negociación de la paz”, *Trabajo Social*, núm. 18, Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, pp. 57-74.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2021). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, *Diario Oficial de la Federación*, 01-06-2021, México.
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo (2021). Cámara de Diputados del Estado de Quintana Roo, XVI Legislatura, 12 de mayo de 2021.
- Ley General de Víctimas (2017), Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, *Diario Oficial de la Federación*, 03-01-2017, México.
- Londoño Lázaro, M. C., y Mónica H. (2017). “Las garantías de no repetición en la práctica judicial interamericana y su potencial impacto en la creación del derecho nacional”, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, núm. 149, enero-abril, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, México, pp. 725-775.
- Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa (2006). Serie de manuales sobre justicia penal, Publicación de las Naciones Unidas, Nueva York.
- Mendia Azkue, Irantzu, Gloria Guzmán Orellana e Iker Zirion Landaluze (eds.) (2017). *Género y justicia transicional. Movimientos de mujeres contra la impunidad*, Universidad del País Vasco, España.
- Mera González-Ballesteros, A. (2009). “Justicia restaurativa y proceso penal. Garantías procesales: Límites y posibilidades”, *Revista IUS Praxis*, núm. 2, México, pp. 165-195.
- Meza Fonseca, E. (2004). “Hacia una justicia restaurativa en México”, *Revista del Instituto de la Judicatura Federal*, núm. 18, Consejo de la Judicatura Federal, México, pp. 1-38.
- Moscoso Parra, R. K., Correa Calderón, J. E. y Orellana Izurieta, G. (2018). “El derecho constitucional a la no revictimización de las mujeres en el Ecuador”, *Universidad y Sociedad*, Revista Científica de la Universidad Cienfuegos, núm. 4, julio-septiembre, Ecuador, pp. 60-68.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales (2020).
- Pérez Saucedo, J. B., y Zaragoza Huerta J. (2018). “Justicia Restaurativa: Del castigo a la reparación”. En <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3104/38.pdf>. (Fecha de consulta: 10 de enero de 2020), pp. 640-654.

- Registro Estatal de Víctimas de Quintana Roo (2021). Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.
- Rul-Ian Castañer, V. (2011). "Justicia y prácticas restaurativas. Los círculos restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos", Trabajo de tesis para el grado de máster, España.
- Secretaría de Gobernación (2019). "¿Qué es la justicia transicional?". En <https://www.gob.mx/segob/articulos/que-es-la-justicia-transicional?idiom=es>.
- Sol López, E. (2013). "El desafío de las reparaciones transformadoras para la Ley de Víctimas. Las mujeres, las garantías de no repetición y la seguridad", *Revista de Derecho Público*, Facultad de Derecho, núm. 31, Universidad de los Andes, Chile, pp. 5-22.
- Tonche, J., y Umaña, C. E. (2017). "Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición: un acuerdo de justicia ¿restaurativa?", *Revista Derecho del Estado*, núm. 38, enero-junio, pp. 223-241.
- Villa, J. D., Londoño Díaz D. y Machado D. B. (2015). "Reparación a las víctimas de dictaduras, conflictos armados y violencia política en sus componentes de compensación, satisfacción, rehabilitación y no repetición", *AGO.USB*, Medellín-Colombia, vol. 15, núm 1, pp. 217-240.

ANEXO 1. CUESTIONARIO A VÍCTIMAS

Nombre:

Edad:

1. ¿Cuándo pasó el problema que vivió?
2. ¿Qué factores influyeron para que se presentara dicha situación?
3. Relato de lo sucedido (dependiendo del caso se irán haciendo preguntas sobre el relato).
4. ¿A quién recurrió en un principio?
5. ¿Qué respuesta obtuvo cuando denunció por primera vez el hecho?
6. ¿Cómo ha sido el proceso de su caso?
7. ¿Considera que se le ha hecho justicia?
8. ¿Piensa que se ha repetido la violencia hacia usted?, ¿por qué?
9. ¿Qué acciones se han tomado para garantizarle el acceso a la justicia?
10. ¿Ha recibido alguna compensación económica para reparar el daño que sufrió?
11. ¿Qué es lo que considera que falta por hacer para que se sienta satisfecha?
12. ¿Considera que ha habido voluntad de todas las partes para garantizarle sus derechos?
13. ¿Se siente mejor desde que han atendido su caso?
14. ¿Volvería a solicitar ayuda si fuera necesario?
15. ¿Qué efectos (económicos, emocionales, laborales y otros) dejó en su persona la situación vivida?

16. ¿Qué apoyos recibió de parte de su familia y compañeros de trabajo?
17. ¿Cuál es su situación actual en relación con el problema que tuvo?
18. ¿Qué aspectos piensa usted que deberían modificarse para poder obtener mejores resultados en situaciones como la que usted vivió?
19. ¿Qué le pediría a la institución y a las autoridades?
20. ¿Cómo se siente actualmente y cómo se ve en el futuro?

Gracias por su tiempo

ANEXO 2. CUESTIONARIO A INSTITUCIONES (REPRESENTANTES, DIRECTIVOS, INVOLUCRADOS).

Nombre:

Cargo:

1. ¿Conoce usted el caso X?
2. ¿Quiénes estuvieron y están actualmente involucrados?
3. Relato de lo sucedido (dependiendo del caso se irán haciendo preguntas sobre el relato).
4. ¿Por qué considera que se presentó dicha situación?
5. ¿Considera que la recomendación fue adecuada?
6. ¿Qué acciones se han tomado desde entonces?
7. En su institución, ¿existen medidas de prevención para evitar casos de violencia de cualquier tipo?
8. ¿Está capacitado el personal para evitar cometer actos de violencia hacia el personal?
9. ¿Cuáles son las medidas más recientes tomadas para evitar casos de violencia?
10. ¿Por qué considera usted que se emitió una recomendación a su institución?
11. ¿Tiene información sobre la no repetición de la violencia?
12. ¿Existen asuntos pendientes por atender para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas?
13. ¿Qué piensa usted de las compensaciones económicas?
14. ¿Qué piensa usted de las disculpas públicas?

15. ¿Qué otras medidas simbólicas considera usted que se deben de tomar por parte de las instituciones y autoridades para garantizar la no repetición de la victimización?

16. ¿Cree que se pueda repetir un caso de denuncia hacia la institución en el futuro?

17. ¿Qué protocolos se han implementado para garantizar la no repetición de la violencia?

18. ¿Ha contado con el apoyo de las autoridades en este proceso?

19. ¿Qué les pediría a las autoridades?

20. ¿Qué les pediría a las víctimas?

Gracias por su tiempo

ANEXO 3. CUESTIONARIO A LA CEAVEQROO

Nombre:

Cargo:

1. ¿Cómo inicia y cómo llega a la CeaveQroo?
2. ¿En qué condiciones y cuándo inicia la CeaveQroo?
3. Relato de los inicios de la CeaveQroo (personal, instalaciones, presupuesto, condiciones, sensibilidad política y social)?
4. ¿Por qué considera que fue posible la creación de la CeaveQroo?
5. ¿Considera que las funciones de la CeaveQroo son adecuadas y suficientes?
6. ¿Cuáles son las principales acciones de la CeaveQroo?
7. En la CeaveQroo ¿el personal está capacitado adecuadamente para brindar atención a las víctimas que acuden a pedir apoyo?
8. ¿Cuál es la plantilla actual de la CeaveQroo?, ¿es suficiente el personal?
9. ¿Cuáles son las medidas más recientes tomadas para evitar casos de violencia?
10. ¿Cuáles han sido los casos más difíciles que ha atendido la CeaveQroo?
11. ¿Qué piensa que se debe de hacer para garantizar la no repetición de la violencia?
12. ¿Existen asuntos pendientes por atender para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas?
13. ¿Qué piensa usted de las compensaciones económicas?

14. ¿Qué piensa usted de las disculpas públicas?

15. ¿Qué otras medidas simbólicas considera usted que se deben de tomar por parte de las instituciones y autoridades para garantizar la no repetición de la victimización?

16. ¿Cree que las instituciones involucradas en casos de violencia están realizando acciones suficientes para evitar que se pueda repetir un caso de denuncia hacia ellas en el futuro?

17. ¿Qué protocolos se han implementado para garantizar la no repetición de la violencia?

18. ¿Considera que ha contado y cuenta con el apoyo de las autoridades en su labor?

19. ¿Qué les pediría a las autoridades?

20. ¿Qué les pediría a las víctimas?

Gracias por su tiempo

Sobre los autores

Manuel Buenrostro Alba

Licenciado y maestro en Antropología Social por la Escuela Nacional de Antropología e Historia. Doctor en Antropología Social por la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesor investigador de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Presidente del Colegio de Etnólogos y Antropólogos Sociales (CEAS). Entre sus publicaciones de libros, capítulos y artículos, destacan: (2019), *Hacia una justicia verdadera. Historias de vida de mujeres víctimas de violencia* (coord.). (2018), “Los mayas que eligieron como su Dios a una cruz parlante”. (2018), “Antropología y poder: Estado y sociedad”. (2017), “Peritaje Antropológico”. (2016), “Veinticinco años de enseñanza de Antropología Social en la Universidad de Quintana Roo”. (2015), “La justicia indígena como proyecto de la modernidad. El caso de los nahuas de Puebla y de los mayas de Quintana Roo” (en coautoría con Adriana Terven Salinas).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4869-9976>

Karla Patricia Rivero González

Doctorante en Procesos Políticos Contemporáneos en la Universidad de Salamanca, España. Maestra en Derechos Humanos y Democracia por la FLACSO, México. Maestrante por el Centro de Estudios Superiores de Sexualidad de Yucatán. Licenciada en Derecho por la Universidad de Quintana Roo. Ha desempeñado diversos cargos en la administración pública, de 2016 a 2022 fue comisionada ejecutiva de Atención a Víctimas del

Estado de Quintana Roo. Actualmente es comisionada de Mejora Regulatoria en el estado de Quintana Roo. Especializada en el combate a la violencia contra las mujeres y de género con formación en los Estados Unidos, a través de la Asociación Internacional de Jefes de Policía (IACP). Ha laborado en el Instituto Quintanarroense de la Mujer, la Comisión de los Derechos Humanos y el Instituto Electoral de Quintana Roo. Ha publicado en la revista *Iberoamericana* (2008), revista *Salud Quintana Roo* (2013), así como coordinadora del libro *Hacia una justicia verdadera. Historias de vida de mujeres víctimas de violencia*, editado por la Universidad de Quintana Roo y la CeaveQroo en 2019.

*La no repetición de la victimización
y la reparación del daño. Hacia una justicia
restaurativa*, Manuel Buenrostro Alba y Karla
Patricia Rivero González, publicado por la Universidad
Autónoma del Estado de Quintana Roo, la Comisión Ejecutiva
de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo y Ediciones
Comunicación Científica, 2022, se terminó de imprimir en mayo de 2022,
en Litográfica Ingramex S.A. de C.V., Centeno 162-1, Granjas Esmeralda,
09810, Ciudad de México, México. El tiraje fue de 250 ejemplares impresos y en
versión digital en los formatos PDF, Epub y HTML.

El objetivo principal de esta investigación fue conocer la situación en que se encuentra el estado de Quintana Roo en materia de atención a víctimas y de acciones encaminadas a la no repetición de la victimización. No sólo se realizó un diagnóstico institucional, sino un análisis de la condición que existe en el estado en un contexto más amplio.

Este estudio se desarrolló con un enfoque antropológico y la utilización de marcos metodológicos y conceptuales multidisciplinarios que permitieron comprender la justicia transicional, procesar datos y realizar un análisis poblacional a partir de una investigación social en la que se analizaron expedientes y se llevaron a cabo entrevistas a diferentes actores sociales: representantes institucionales, víctimas de violencia y repetición de victimización, y cuando fue necesario, a familiares de víctimas.

Asimismo se analiza el impacto social que pueda generar la construcción de la justicia transicional para la no repetición de la violencia en casos exitosos y no exitosos de acceso a la justicia, y, por último, integrar los testimonios y casos documentados con fundamentos teóricos y con bases etnográficas.

La no repetición de la violencia permite a las víctimas retomar su calidad de vida. Esto es un derecho que implica estar informado y medir hipotéticamente los impactos que pudieran generar los actos de la revictimización en el estado de Quintana Roo.



Manuel Buenrostro Alba es Doctor en Antropología Social por la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesor investigador de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Presidente del Colegio de Etnólogos y Antropólogos Sociales (CEAS).



Karla Patricia Rivero González es Maestra en Derechos Humanos y Democracia por la FLACSO, México. Maestrante por el Centro de Estudios Superiores de Sexualidad de Yucatán. Actualmente es comisionada de Mejora Regulatoria en el estado de Quintana Roo.



**COMUNICACIÓN
CIENTÍFICA** PUBLICACIONES
ARBITRADAS

HUMANIDADES, SOCIALES Y CIENCIAS
www.comunicacion-cientifica.com



[DOI.ORG/10.52501/CC.102](https://doi.org/10.52501/CC.102)



ISBN: 978-607-99090-6-2



9 786079 909062

ISBN (UQROO) 978-607-8792-14-6

ISBN (CEAVEQROO) 978-607-9838-61-4