

# Defensoría del Pueblo

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

CDH  
237  
2008  
def

## COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL

### PRESIDENTE

Emilio Álvarez Icaza Longoria

### CONSEJO

Elena Azaola Garrido  
Judit Bokser Misses  
Daniel Cazés Menache  
Santiago Corcuera Cabezut  
Denise Dresser Guerra  
Patricia Galeana Herrera  
Ángeles González Gamio  
Armando Hernández Cruz  
Clara Jusidman Rapoport  
Carlos Ríos Espinosa

### SECRETARÍAS

**Ejecutiva** • Luis J. Vaquero Ochoa  
**Técnica** • Ricardo Bucio Mújica

### VISITADURÍAS

**Primera** • José Cruz Lavanderos Yáñez  
**Segunda** • Patricia Colchero Aragonés  
**Tercera** • Luis González Placencia  
**Cuarta** • María Alejandra Nuño Ruiz Velasco

### DIRECCIONES GENERALES

**Administración**  
Román Torres Huato

**Comunicación Social**  
Hugo Morales Galván

**Educación y Promoción de los Derechos Humanos**  
Daniel Ponce Vázquez

**Quejas y Orientación**  
Víctor Morales Noble

**CONTRALORÍA INTERNA**  
Rosa María Cruz Lesbros

### DIRECCIONES EJECUTIVAS

**Investigación y Desarrollo Institucional**  
Sergio Santiago Galván, encargado del despacho

**Seguimiento**  
Tania Reneaum Panszi

### COORDINACIONES

**Asesores**  
Luis J. Vaquero Ochoa, encargado del despacho

**Asuntos Jurídicos**  
María del Rosario Laparra Chacón

**Interlocución Institucional y Legislativa**  
Víctor Brenes Berho

**Relatoría para la Libertad de Expresión  
y Atención a Defensoras y Defensores  
de Derechos Humanos**  
Eréndira Cruzvillegas Fuentes

### SECRETARÍA PARTICULAR DE LA PRESIDENCIA

Laura Gutiérrez Robledo



# Defensoría del **Pueblo**



**Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal  
Ciudad de México, 2008**

Primera edición, 2004  
Segunda edición revisada y corregida, 2007  
Tercera edición, 2008

D. R. © 2008, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal  
Av. Chapultepec 49, Centro Histórico,  
06040 México, D. F.  
[www.cd hdf.org.mx](http://www.cd hdf.org.mx)

*Ejemplar de distribución gratuita. Prohibida su venta.*

ISBN: 978-970-765-041-1

Impreso en México

*Printed in Mexico*

6439

# Contenido

Introducción .....	5
Historia de la Defensoría del Pueblo en México .....	7
La Defensoría del Pueblo en el Distrito Federal: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal .....	8
Atribuciones y funciones .....	9
Casos en que no tiene competencia la Defensoría del Pueblo .....	10
Facultades de la Defensoría del Pueblo .....	11
¿Cómo se presenta una queja ante la Defensoría del Pueblo? .....	12
¿Qué pasa ante el incumplimiento de una recomendación de la Defensoría del Pueblo? .....	14
¿Dónde se ubica la Defensoría del Pueblo en la ciudad de México (CDHDF)? .....	14



# Defensores Sociales Populares

*¿No es verdad que se cometen a cada momento excesos, abusos, tropelías e injusticias, y se cometen solamente contra los pobres, porque los ricos, al menor agravio recibido, levantan el grito hasta el cielo, y piden y consiguen reparación, como si una de las tazas de la balanza de la justicia fuese de oro fuerte y pesado, y la otra de barro débil y quebradizo? [...] los procuradores de los pobres podrán quejarse de palabra o por escrito, según lo exija la naturaleza de la reparación, y las autoridades están obligadas a darles audiencia en todo caso.*

PONCIANO ARRIAGA,  
San Luis Potosí, 1847

## Introducción

Para proteger los derechos de las personas se han creado diversos mecanismos, los mecanismos ordinarios y más conocidos son los jurisdiccionales. Sin embargo, en algunas ocasiones éstos no son suficientes para garantizar la seguridad e integridad de la persona, por lo que ha surgido un órgano que los complementa: el ombudsman, ajeno al ámbito jurisdiccional y que no sustituye a los órganos ni procedimientos de dicho ámbito.

La creación del ombudsman o defensor del pueblo obedece a la búsqueda en las sociedades del perfeccionamiento en los medios de protección de los derechos humanos, y es un elemento más del Estado de derecho. La existencia de la Defensoría del Pueblo hace posible contar con una defensa adicional a la que proveen las instancias jurisdiccionales, cuya característica consiste en ser de fácil acceso a toda la población y seguir procedimientos sencillos.

El antecedente del ombudsman puede ubicarse en la Europa del siglo XVI, cuando el rey sueco instituye la figura del justittie kansler como delegado de la corona para supervisar la correcta aplicación de las leyes por

parte de los servidores públicos. Más adelante, la figura del ombudsman aparece en la Ley Constitucional Sueca del 6 de junio de 1809. Era un funcionario designado por el parlamento con el propósito inicial de vigilar la actividad de los tribunales.

De acuerdo con su etimología la palabra ombudsman se integra por los vocablos: *ombud*, que significa "el que actúa como vocero o representante de otro" y *man*, "hombre". El ombudsman funge como comisionado, protector, representante del pueblo, es designado por el parlamento, y supervisa la actuación pública con la finalidad de defender a las personas ante abusos de poder o negligencias administrativas.

La eficacia de esta figura está garantizada por los principios que la apuntalan y sostienen: independencia, autonomía, imparcialidad, celeridad, gratuidad, neutralidad política y constitucionalidad.

Se debe recordar que el ombudsman no surge como adversario de otras instituciones ni de autoridades o servidores públicos, sino como su colaborador. Es cierto que es representante de los habitantes de un conglomerado social determinado frente al poder público, pero sólo actúa cuando los derechos de éstos han sido trastocados.



## Historia de la Defensoría del Pueblo en México

A lo largo de la historia de México han existido varias instituciones defensoras de los derechos fundamentales. Entre ellas, podemos mencionar:

- La Procuraduría de los Pobres de San Luis Potosí, creada en 1847 por Ponciano Arriaga;
- la Procuraduría Federal del Consumidor de 1975;
- la Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos del Estado de Nuevo León del 23 de diciembre de 1978;
- la Defensoría de los Derechos Universitarios (UNAM), establecida en 1985;
- la Procuraduría para la Defensa de los Indígenas y la Procuraduría Social de la Montaña y Asuntos Indígenas del Estado de Oaxaca, creadas en 1986;
- la Procuraduría Social de la Montaña en el Estado de Guerrero, creada el 29 de abril de 1987;
- la Procuraduría de Protección Ciudadana del Estado de Aguascalientes, establecida en 1988;
- la Defensoría de los Derechos de los Vecinos de la Ciudad de Querétaro, creada el 22 de diciembre de 1988;
- la Procuraduría Social del Distrito Federal, instituida en 1989, y
- la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos, creada el 5 de abril de 1989.

La figura de la Defensoría del Pueblo como un sistema de protección no jurisdiccional de derechos humanos surge con la creación de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) por medio de un decreto presidencial el 6 de junio de 1990. Fue elevada a nivel constitucional, con la adición correspondiente al artículo 102 apartado B, el 28 de enero de 1992. Esto representó un paso importante para la institucionalización de la Defensoría del Pueblo en nuestro país.

## La Defensoría del Pueblo en el Distrito Federal: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

Esta institución se creó con la publicación de su ley en el *Diario Oficial de la Federación* el 22 de junio de 1993. Desde 2001, el titular de la Defensoría del Pueblo, el ombudsman, es propuesto por diferentes organismos de la sociedad civil, asociaciones y, en general, entidades o personalidades importantes empeñadas en la promoción y defensa de los derechos humanos, para ser elegido, a su vez, por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.

La o el titular de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de México tiene a su cargo una institución independiente de cualquier autoridad perteneciente a los poderes tradicionales (no forma parte de administración pública ni del Poder Legislativo o Judicial), con capacidad para tomar decisiones autónomas, las cuales aunque no son vinculatorias, adquieren peso moral al hacerse públicas frente a la sociedad, lo que compromete a su cumplimiento.

El ombudsman, como representante del pueblo, no pertenece a ningún partido político, es una persona con experiencia en la defensa de los derechos humanos y posee una alta calidad ética y moral. Tiene la tarea de presentarse ante la sociedad y exigir que el resto de los funcionarios públicos asuman la misma actitud. Es representante de una institución accesible a cualquier persona que lo solicite, la cual ofrece un trato sencillo a la población y busca la agilidad en sus resoluciones.

El trabajo de la Defensoría del Pueblo está sustentado por la Constitución y, aunque recibe presupuesto del Estado, su labor y su estructura son autónomas. Entre sus tareas se encuentran:

- Consultar a la sociedad civil para garantizar una adecuada y efectiva protección de los derechos de los sectores más vulnerables: niños y niñas, mujeres, grupos religiosos, étnicos y cualquier segmento de la población que necesite de su apoyo.

- Establecer una cooperación efectiva con diversas instituciones de derechos humanos, tanto nacionales como internacionales, para intercambiar información de primera mano y compartir conocimientos y experiencias, además de facilitar la presentación de denuncias por parte de la sociedad, para hacer un frente común.
- Esta institución no tiene competencia sobre todos los casos que le presentan, pero presta ayuda para que la presunta víctima de una violación a sus derechos acuda ante la institución competente y pueda obtener, con mayor rapidez, una solución en casos como vivienda, derechos de los consumidores, medioambiente, problemas familiares y vecinales.

Todos los juicios emitidos por la Defensoría del Pueblo están basados en la ley y en la búsqueda de la verdad, con respeto al marco de la legalidad y sin aceptar presiones, instigaciones, amenazas, intromisiones e influencias indebidas para su desempeño.

La Defensoría del Pueblo rinde cuentas periódicamente de los resultados de su trabajo ante la sociedad, para garantizar con ello una acción más efectiva en la protección de los derechos humanos en esta ciudad.

## Atribuciones y funciones

La Defensoría del Pueblo es un organismo público y autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto la protección, defensa, vigilancia, promoción, estudio, educación y difusión de los derechos humanos en la ciudad de México; así como el combate contra toda forma de discriminación y exclusión, consecuencia de un acto de autoridad a cualquier persona o grupo social.

Personal especializado recibe las quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos, cuando éstas fueren imputadas a cualquier autoridad o servidor público que desempeñe un empleo, cargo o



comisión en la administración pública del Distrito Federal o en los órganos de procuración y de impartición de justicia que ejerzan jurisdicción local.

## Casos en que no tiene competencia la Defensoría del Pueblo

De acuerdo con la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, la institución no puede conocer de:

- Actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales.
- Resoluciones de carácter jurisdiccional, como sentencias o laudos definitivos de un juez y resoluciones que se emitan durante el proceso.
- Conflictos de carácter laboral.
- Consultas formuladas por autoridades, particulares u otras entidades sobre la interpretación de disposiciones constitucionales y de otros ordenamientos jurídicos.
- Los autos y acuerdos dictados por el juez o por el personal del juzgado, tribunal u órgano de impartición de justicia, para cuya expedición se haya realizado una valoración y determinación jurídica o legal.<sup>1</sup>

Una de las principales características de la Defensoría del Pueblo es la accesibilidad que tiene para atender las quejas y para realizar una investigación adecuada. Dispone de salas privadas donde se pueden exponer los casos con absoluta reserva.

La Defensoría del Pueblo siempre busca que los derechos que han sido violentados sean reparados, informa de la marcha de la investigación, explica la razón de las decisiones tomadas y apoya en todo momento a quienes han sufrido una violación a sus derechos, para presentar de manera

---

<sup>1</sup> Véase Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículos 18 y 19.

más adecuada las pruebas y los documentos necesarios con que resolver los expedientes pronta y eficazmente.

## Facultades de la Defensoría del Pueblo

- Recibir quejas de presuntas violaciones a los derechos humanos.
- Conocer e investigar, a petición de parte o de oficio, presuntas violaciones a los derechos humanos en los siguientes casos:
  - a) Por actos u omisiones de índole administrativo de los servidores públicos o de las autoridades de carácter local.
  - b) Cuando los particulares o algún grupo social cometa ilícitos, con la tolerancia o anuencia de algún servidor público o autoridad local del Distrito Federal.
- Formular propuestas conciliatorias entre el quejoso y las autoridades o servidores públicos presuntos responsables, para la inmediata solución del conflicto planteado cuando la naturaleza del caso lo permita.
- Formular recomendaciones públicas autónomas, no vinculatorias y denuncias y quejas ante las autoridades respectivas.
- Impulsar la observancia de los derechos humanos en el Distrito Federal.
- Proponer a las autoridades del Distrito Federal, en el ámbito de su competencia, la formulación de proyectos de modificación a las disposiciones legislativas y reglamentarias, que a su juicio redunden en una mejor protección de los derechos humanos.
- Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de los derechos humanos en su ámbito territorial.
- Elaborar e instrumentar programas preventivos en materia de derechos humanos.
- Supervisar que las condiciones de las personas privadas de su libertad que se encuentren en los centros de detención, de internamiento y de readaptación social del Distrito Federal estén apegadas a derecho y se garantice la plena vigencia de sus derechos humanos. La Defensoría



del Pueblo y su personal especializado tendrán acceso irrestricto a los centros de detención, de internamiento y de readaptación social del Distrito Federal.

- Formular programas y proponer acciones en coordinación con las dependencias competentes, para impulsar el cumplimiento de los tratados, convenciones y acuerdos internacionales, firmados y asumidos por México en materia de derechos humanos.
- Orientar a la ciudadanía para presentar denuncias ante las autoridades correspondientes cuando a raíz de una investigación practicada se presume la existencia de un delito o falta administrativa.
- Practicar visitas a los centros de asistencia social e instituciones de asistencia privada, como casas hogar, casas asistenciales, instituciones y organismos que trabajen con la niñez, instituciones para el tratamiento y apoyo a enfermos mentales, a personas con alguna discapacidad y personas adultas mayores, en los que intervenga cualquier autoridad pública local para cerciorarse del absoluto respeto a los derechos humanos de los usuarios.
- Presentar acciones de inconstitucionalidad que tengan por objeto plantear posibles contradicciones entre una norma general y la constitución.<sup>2</sup>

## ¿Cómo se presenta una queja ante la Defensoría del Pueblo?

1. La queja se presenta por escrito o de forma verbal en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo (la CDHDF) o bien por teléfono o por vía electrónica; si se presenta por estos dos medios debe ratificarse en un plazo de cinco días. Si la queja se presenta por escrito, deberá ir firmada por el peticionario o, en su caso, con su huella digital.

<sup>2</sup> Véase *ibid.*, artículo 17.

2. Debe incluir claramente los datos de identificación: nombre completo y, si es el caso, el de las demás personas cuyos derechos humanos fueron presuntamente violados; domicilio (colonia, delegación y código postal), y teléfono. Si la persona quejosa no cuenta con este servicio, debe apuntar el número telefónico de un familiar o amistad que pueda tomar el recado.
3. Es necesario hacer una breve descripción de cómo sucedieron los hechos que constituyen la presunta violación a los derechos humanos.
4. Señalar la fecha en que sucedieron los hechos. Las quejas podrán presentarse dentro del término de un año, contado a partir de la fecha en que las violaciones hayan ocurrido o se hayan conocido; en casos graves a juicio de la CDHDF, como tortura, pérdida de la vida o de la libertad o delitos de lesa humanidad, este término no aplica.
5. Si se conoce, es preciso anotar el nombre y el cargo de la autoridad o servidor público responsable de la presunta violación a los derechos humanos.
6. Se debe anexar fotocopias legibles de todos los documentos o antecedentes en los que se funde la queja, si se tienen disponibles.
7. No es necesario contar con un abogado o representante profesional ajeno a esta institución para presentar una queja.

La Defensoría del Pueblo no revelará detalles delicados, informes o cualquier otro documento que pueda entrañar peligro para la presunta víctima, sus familiares o testigos. Todos los datos se mantendrán con absoluta confidencialidad.

Una vez que la queja es admitida y calificada como presunta violación a derechos humanos inicia la investigación. La CDHDF califica algunas quejas como inadmisibles o como un asunto fuera de su competencia, como ya se señaló, y en esos casos no habrá investigación.

Para realizar la investigación, la CDHDF pedirá un informe que detalle los hechos acontecidos, los antecedentes, la fundamentación y motivación a la autoridad implicada en el asunto, podrá pedir informes o documentos

complementarios a las autoridades, practicar visitas e inspecciones y citar testigos, entre otras acciones que considere pertinentes. La Defensoría del Pueblo en nuestra ciudad puede solicitar la rendición de pruebas que estén consideradas en el orden jurídico mexicano, las cuales serán valoradas de acuerdo con los principios de lógica, experiencia y legalidad.

Durante el proceso de investigación, la Defensoría del Pueblo puede solicitar que se tomen las medidas necesarias para evitar que se consuma una violación a los derechos de las personas que sea irreparable; a estas medidas se les conoce como medidas precautorias.

Si después de la investigación, la CDHDF determina que hubo una violación a derechos humanos y no fue posible la conciliación, se emite una recomendación, que la autoridad responsable está obligada a cumplir una vez que ha sido aceptada.

### ¿Qué pasa ante el incumplimiento de una recomendación de la Defensoría del Pueblo?

Ante el incumplimiento de una recomendación, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal la comparecencia de cualquier funcionario de la administración pública local, para que informe las razones de su actuación cuando la autoridad responsable no acepte total o parcialmente una recomendación o no haga caso de ella, y también cuando la autoridad responsable no cumpla total o parcialmente con la recomendación previamente aceptada.

### ¿Dónde se ubica la Defensoría del Pueblo en la ciudad de México (CDHDF)?

La oficina sede se ubica en avenida Chapultepec 49, Centro Histórico, delegación Cuauhtémoc, cerca de la estación del Metro Balderas. El número

telefónico es 5229 5600 y se brinda atención las 24 horas del día, los 365 días del año.

Hay también cuatro unidades desconcentradas a las que se puede recurrir:

**Unidad Oriente**

Cuauhtémoc 6, 3<sup>er</sup> piso, esquina con Ermita, Barrio San Pablo, delegación Iztapalapa.

Tels.: 5686 1540, 5686 1230 y 5686 2087

**Unidad Norte**

Aquiles Serdán 22, 2° piso, esquina con Fray Juan de Zumárraga, col. La Villa (frente a la Basílica), delegación Gustavo A. Madero.

Tel.: 5748 2488

**Unidad Sur**

Av. prol. División del Norte 5662, local B, Barrio San Marcos, delegación Xochimilco.

Tel.: 1509 0267

**Unidad Poniente**

Avenida Revolución 1165, entre Barranca del Muerto y Juan Tinoco, col. Merced Gómez, delegación Benito Juárez.

Tel.: 5651 2587



*La Defensoría del Pueblo*

se terminó de imprimir en junio de 2008

en los talleres de Servicios de

Medios Alternativos, S. A. de C. V.,

calzada Las Águilas 1842, col. Axomiatla,

Álvaro Obregón, 01820 México, D. F.

El tiro fue de 8 000 ejemplares en papel bond de 75 g

con tipos Frutiger Light y Garamond Light.





COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS  
DEL DISTRITO FEDERAL

**Oficina sede**

Avenida Chapultepec 49,  
Centro Histórico,  
Del. Cuauhtémoc,  
06040 México, D. F.  
Tel.: 5229 5600

**UNIDADES DESCONCENTRADAS**

**Oriente**

Cuauhtémoc 6, 3<sup>er</sup> piso,  
esquina con Ermita,  
Barrio San Pablo,  
Del. Iztapalapa,  
09000 México, D. F.  
Tels.: 5686 1540, 5686 1230  
y 5686 2087

**Norte**

Aquiles Serdán 22, 2<sup>o</sup> piso,  
esquina con Fray Juan de Zumárraga,  
Col. La Villa (frente a la Basílica),  
Del. Gustavo A. Madero,  
07050 México, D. F.  
Tel.: 5748 2488

**Sur**

Av. Prol. Div. del Norte 5662,  
Local B, Barrio San Marcos,  
Del. Xochimilco,  
16090 México, D. F.  
Tel.: 1509 0267

**Poniente**

Avenida Revolución 1165,  
entre Barranca del Muerto y Juan Tinoco,  
Col. Merced Gómez,  
Del. Benito Juárez,  
03930 México, D. F.  
Tel.: 5651 2587

**Biblioteca**

Doctor Río de la Loza 300,  
primer piso, Col. Doctores,  
06720 México, D. F.  
Tel.: 5229 5600, ext.: 1608

[www.cdhdhf.org.mx](http://www.cdhdhf.org.mx)

En este material encontrarás un amplio panorama del quehacer de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF). Esta Comisión es un organismo público autónomo que trabaja en la protección y defensa de quienes habitan y transitan por esta ciudad. Por eso apoya a las personas desprotegidas ante la violación de sus derechos fundamentales.

La CDHDF y quienes trabajan en ella constituyen una **defensoría del pueblo** que ve por la defensa, protección, educación, promoción, estudio y difusión de los derechos humanos de todos y todas.

