

INFORME

Sobre Visitas de Supervisión de derechos humanos a Centros de Asistencia Social de Niñas, Niños y Adolescentes.

Estancias Públicas de tiempo completo del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Michoacán de Ocampo

Dr. Marco Antonio Tinoco Álvarez
Presidente del Consejo de la CEDH Michoacán

M. en D. Ángel Botello Ortiz

Secretario Ejecutivo

Dra. Sonia Zavala López

Consejera de la CEDH Michoacán

Lic. Carlos Eduardo Rangel Otero

Consejero de la CEDH Michoacán

Lic. Brenda Ilayali Navarrete Vázquez

Consejera de la CEDH Michoacán

Lic. Juan Rivera Sánchez

Consejero de la CEDH Michoacán

Serie: Informes de Supervisión

Informe CAM/IS/01/2022. Sobre visita de supervisión de derechos humanos en Centros de Asistencia Social de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Michoacán de Ocampo. Estancias públicas a tiempo completo del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Michoacán de Ocampo.

D.R. © Comisión Estatal de los Derechos Humanos

Fernando Montes de Oca número 108, Colonia Chapultepec Norte, Morelia, Michoacán, México

ISBN: En trámite

Impreso en México/Printed in México

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra, sin contar con la debida autorización de los titulares de los derechos de autor.

Índice

Presentación	5
Introducción.....	6

Capítulo I

Aspectos generales sobre el proceso de supervisión

1. Metodología	9
2. Campo de aplicación.....	11

Capítulo II

Centro de Asistencia Social “Transición Niños”

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo	15
2. Anexo 2. Personas usuarias de los centros de asistencia social para Niñas, Niños y Adolescentes o estancias públicas a tiempo completo (DIF)	22
3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)	31
4. Calificación General	38

Capítulo III

Centro de Asistencia Social “Transición Niñas”

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo	42
2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)	50
3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)	58
4. Calificación General	65

Capítulo IV

Centro de Asistencia Social “Casa Hogar VIVON”

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 69
2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 77
3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF) 85
4. Calificación General 93

Capítulo V

Centro de Asistencia Social “Gertrudis Bocanegra”

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 97
2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF) 105
3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF) 113
4. Calificación General 119

Capítulo VI

Casa “Luz, Amor y Esperanza”

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 122
2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF) 131

3.	Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)	139
4.	Calificación General	145

Capítulo VII

Conclusiones

1.	Resultados generales de las visitas de supervisión de derechos humanos en los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán de Ocampo.....	148
----	--	-----

Presentación

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, tiene como finalidad la protección, estudio, investigación, vigilancia, promoción y divulgación de los Derechos Humanos, lo anterior, en ejercicio de las atribuciones que la normatividad le señala, como lo es el vigilar el respeto a los derechos humanos en los establecimientos destinados a la detención preventiva, internamiento o reinserción social que se ubiquen en la entidad.

En ese orden de ideas, uno de los ejes centrales del Plan de Trabajo de este Organismo Autónomo, se concentra en la defensa de los derechos humanos, reconocida, además, como elemento rector de sus actuaciones en su Reglamento; en relación con las Agendas de Derechos Humanos sobre las cuales rige su actuar, en específico, en relación a su labor de supervisión, a los lugares en los que se encuentran personas que requieren servicios de asistencia que presta el Estado.

Por tanto, el presente documento ha sido elaborado para dar a conocer a la sociedad, las acciones de supervisión que se han desarrollado durante el año 2022 por este Organismo Autónomo a entidades de la Administración Pública Estatal, a fin de conocer las condiciones en las que se encuentran las Niñas, Niños y Adolescentes que requieren ser acogidos por el Estado a través del Sistema de Desarrollo Integral para la Familia (DIF) en su obligación de proteger su integridad y desarrollo en los Centros de Asistencia Social o Estancias públicas a tiempo completo.

Dr. Marco Antonio Tinoco Álvarez
Presidente de la Comisión Estatal de los
Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

Introducción

Como parte de las actividades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, durante el semestre del año 2022, a través de la Visitaduría de Morelia, se llevó a cabo la Primera Jornada de Visitas de Supervisión de Derechos Humanos en Centros de Asistencia Social (CAS) de Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo con los que cuenta el Sistema del Desarrollo Integral de la Familia (DIF) del Estado de Michoacán de Ocampo.

Lo anterior, con base en el procedimiento contemplado en la Guía Metodológica para las Visitas de Supervisión de Derechos Humanos en Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes, desarrollada por la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo; misma que puede ser consultada a través del código QR que se encuentra disponible en esta publicación.



De esta manera, se implementaron cuatro etapas:



Gráfico 1. Elaboración propia, *Etapas del proceso de visitas de supervisión de derechos humanos.*

Este documento integra los resultados obtenidos a través de una interpretación basada en calificaciones objetivas y bajo un esquema cuantitativo, que permite establecer parámetros de certidumbre sobre cada uno de los indicadores que fueron contemplados para tal efecto.

Ello, con la finalidad de que la sociedad tenga conocimiento sobre las condiciones en las que se encuentran estos espacios y, sobre todo, en las que se ubican las personas usuarias de los mismos.

Además, el mismo permitirá que las autoridades encargadas de la administración de estos lugares, conozcan las áreas de oportunidad en las que pueden trabajar para alcanzar un pleno ejercicio en sus obligaciones constitucionales sobre los derechos humanos de las personas que ocupan de sus servicios.

Este informe presenta las calificaciones que fueron obtenidas en cada uno de los indicadores que se contienen en la Guía Metodológica en comento; así como la interpretación de las respuestas brindadas por:



Gráfico 2. Elaboración propia, *Personas a las que se aplican los instrumentos para la supervisión de derechos humanos en los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán de Ocampo.*

ASPECTOS GENERALES

**INFORME
2022**

Capítulo I

Aspectos generales sobre el proceso de supervisión

Sumario: 1. Metodología 2. Campo de Aplicación

1. Metodología

La metodología utilizada para la recolección de datos en las visitas de supervisión se ha basado en la integración de herramientas estadísticas contenidas en la Guía Metodológica para las Visitas de Supervisión en Centros de Asistencia Social de Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF); con la finalidad de tener un análisis cuantitativo, que permita alcanzar una conclusión cualitativa, sobre la situación de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en los espacios de asistencia administrados por autoridades de la Administración Pública del Estado.

La primera de ellas, durante la etapa de planeación para determinar la muestra que resultaba representativa en cada uno de los espacios; para ello, fue necesario solicitar la información a las autoridades correspondientes, sobre la población existente en cada uno de los Centros de Asistencia Social para la aplicación de la fórmula implementada y que es:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

En cuanto a la etapa de observación, la recolección de datos se llevó a cabo, mediante la implementación de instrumentos tipo cuestionario destinado a tres sectores relacionados directamente con los Centros de Asistencia Social o Estancias públicas con autoridades del Centro (Anexo 1), usuarios del Centro (Anexo 2), en este caso representados por tutores de menores, y el personal de trabajo (Anexo 3).

El primero de ellos, para responder por las autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, que intervienen en los procesos de Visitas de Supervisión, con base en la observación de los espacios y de las condiciones en las que se encuentran las niñas, niños y adolescentes.

El segundo de los instrumentos, fue aplicado a las niñas, niños y adolescentes que se encontraban en el Centro de Asistencia Social, para verificar desde su perspectiva, las condiciones que día a día, viven y acercarse a la realidad de sus condiciones con base en una perspectiva de derechos humanos.

El tercer instrumento, se aplicó a las personas que fungen como autoridades; así como a algunas personas que son trabajadoras en los mismo al ser complementario de la visión que puede apreciarse por los dos grupos anteriormente analizados.

Ello permitió obtener datos sobre la situación en estos en la cotidianidad de las niñas, niños y adolescentes que requieren de los servicios de los Centros de Asistencia o Estancias a tiempo completo (DIF).

En el proceso de recolección de los datos a través de los instrumentos. El primero, a través de la escala de Likert, que es la principal para ponderar la situación del Centro y con la que se pretende medir la calidad en la situación general del mismo, y que utiliza un puntaje del 1 (menor puntuación) al 5 (mayor puntuación).

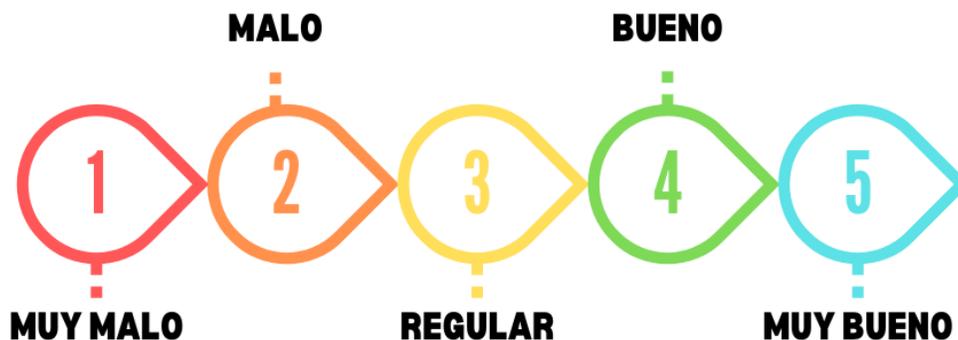


Gráfico 3. Elaboración propia, *Significados de los puntos que abarca la escala Likert.*

La segunda, es a través de preguntas dicotómicas, donde se preguntó con respuestas limitadas a sí o no, esto con carácter más informativo.

La tercera, son preguntas de opción múltiple de carácter meramente informativo-descriptivo, sin ningún tipo de escala, que buscan clasificar determinadas características de los centros estudiados. Mientras que la última, son los espacios para preguntas abiertas donde se piden detalles específicos de la situación del centro analizado.

2. Campo de aplicación

Los Centros de Asistencia Social o estancias públicas de tiempo completo (DIF) fueron supervisados con base en la información proporcionada el 20 de junio de 2022, por la Coordinación de Desarrollo de la Identidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Michoacán, mediante oficio **CDI/043/2022**, cuyos datos se contemplan a continuación:

Centro de Asistencia Social/Estancia (DIF)	Ubicación	Fecha de Visita	Población Total
Casa "Transición Niños"	Calle Don Vasco de Quiroga 1075, Colonia Ventura Puente, Morelia, Michoacán	28 de junio de 2022	27
Casa "Transición Niñas"	Calle Virrey de Mendoza 1153, Colonia Ventura Puente, Morelia, Michoacán	29 de junio de 2022	31
Casa "Vivon (Vivan los niños)"	Av. Universidad S/N, Colonia Erandeni, Morelia, Michoacán	30 de junio de 2022	73
Casa Hogar "Gertrudis Bocanegra (Vivan las	Calle Fray Antonio de la Rea 489, Fracc. Lázaro	1 de julio de 2022	66

Niñas)"	Cárdenas, Morelia, Michoacán			
Casa "Luz, Amor y Esperanza"	Av. Jardines 400, Colonia Campestre del Vergel, Morelia, Michoacán	4 de julio de 2022	27 niñas	33 niños
			60 niños en total	
Total			257	

Tabla 1. Elaboración propia, *Cantidad de niñas, niños y adolescentes en los centros de asistencia social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*

A través de la aplicación de la fórmula para la determinación de la muestra, se obtuvieron los siguientes resultados¹:

Muestras de los Centros de Asistencia Social (DIF) visitados en Michoacán



Total de Niñas, Niños y Adolescentes encuestados: 37

Gráfico 4. Elaboración propia, *Muestra de niñas, niños y adolescentes para el ejercicio en los centros de asistencia social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*

¹ Considerando que algunos de los niños tenían una edad que oscilaba entre cero y seis años, dicha situación, impedía a las niñas, niños y adolescentes de la estancia responder a las preguntas, por lo tanto, se recurrió a sus tutores, para responder los distintos cuestionamientos correspondientes en la sección orientada a los usuarios.

CASA "TRANSICIÓN NIÑOS"

**INFORME
2022**

Capítulo II

Centro de Asistencia Social “Transición Niños”

Sumario: 1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 4. Calificación General

La visita se realizó el día 28 de junio del 2022 dirigida por la visitadora regional de Morelia de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, con la presencia de las autoridades del centro de asistencia social “Transición Niños” ubicada en la Calle Don Vasco de Quiroga 1075, Colonia Ventura Puente, Morelia, Michoacán. La visita y toma de muestreo comenzó a las 10:47 horas y concluyó a las 12:25 horas del mismo día.

Resultó, que la población de este Centro era toda del género masculino, se solicitó a las personas encargadas del mismo, se permitiera encuestar a 4 niños, ya que dicha toma era necesaria. La información recabada fue a través de la observación y el cuestionamiento a las autoridades de la instancia. Finalmente, se realizaron tres cuestionarios a miembros del personal de la casa.

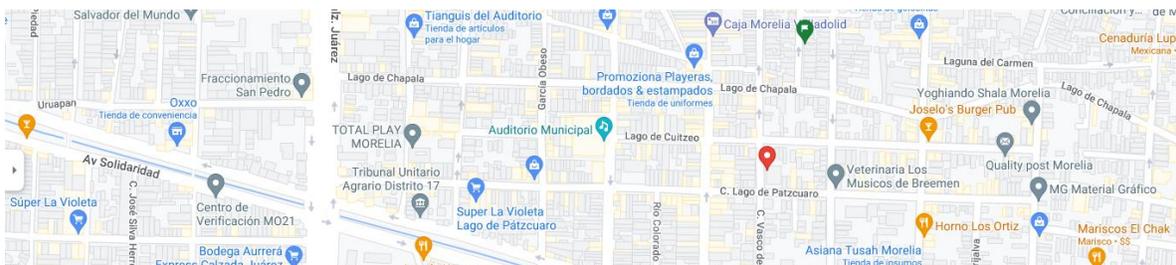


Imagen 1. Ubicación del Centro de Asistencia Social o estancia pública a tiempo completo “Transición Niños”, imagen tomada del sitio de Google Maps, consultable desde <https://www.google.com.mx/maps/search/Don+Vasco+de+Quiroga+1075,+Colonia+Ventura+Puente,+Morelia,+Michoac%C3%A1n/@19.7283044,-101.1957178,15z>

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

Este anexo se contesta por parte de las autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, concretamente del personal de visitaduría que recorre presencialmente las instalaciones del lugar correspondiente, en este caso del Centro de Asistencia Social “Transición Niños”, para usar la información oficial que proporcionan las autoridades del centro al momento de realizar los recorridos; el cual, se compone de los siguientes rubros:



Gráfico 4. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 1 para las personas servidoras públicas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.*

1.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para Niñas, Niños y Adolescentes

Como primer indicador se contemplan las **Mediciones de habitaciones de los menores** se colocó en una escala Likert, una calificación de **3** de **5** lo que significa que las medidas de las habitaciones en cuanto a la separación y distribución de los espacios requerido para los menores es regular. En el indicador **Mediciones de los lugares establecidos para consultorios** se colocó un **3** de **5** en escala de Likert, significado que el espacio es regular. Respecto al indicador **Mediciones de los**

lugares establecidos para tratamientos médicos también se colocó un 3 de 5 de calificación en escala Likert, por lo que se presume que los espacios son regulares.

1.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador acerca del **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas**, se indicó en el primer subindicador, acerca de si el personal cuenta con alguna certificación en materia de niñas, niños y adolescentes, se expresó de forma textual “No”, por consiguiente, el siguiente subindicador se dejó el espacio en blanco. Respecto al indicador **Costo de los servicios**, se manifestó “*Ninguno*”.

Ahora, sobre el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la presentación de servicios que ofrece el centro de asistencia social**, acorde a la información manifestada se cuenta con 7 personas con el carácter de especialista de los cuales hace referencia que el centro cuenta con 1 nutriólogo, 1 médico y 5 psicólogos.

Y de acuerdo al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** se expresó que solo se cuenta con 10 persona no especializadas de los cuales hace referencia que el centro cuenta 1 administrativo, 1 cocinera y 8 asistentes, haciendo la mención que todas con carácter administrativo.

1.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador de **Espacios de separación física con fines disciplinarios** en el primer subindicador se obtuvo una respuesta negativa, en el segundo y tercer subindicador se colocó la calificación un **1 de 5** en la escala de Likert. Por lo

anteriormente referido, se puede concluir que el Centro no cuenta con espacios de separación/aislamiento.

El indicador denominado **Garantía de visitas familiares** se obtuvo un **3** de **5** en escala Likert, en referente a que tanta garantía se tienen por parte del centro respecto a la realización de visitas de familiares, significando esta calificación que se cumple con las visitas básicas, dentro del rango aceptable pero que tiene aspectos a mejorar.

En tanto al siguiente indicador **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares**, se colocó como calificación **1** de **5** en la escala de Likert. Significando esto, que las condiciones físicas de los espacios para las visitas son pésimas.

Del indicador **Difusión e instrucción del reglamento del centro a los menores** se colocó un **3** de **5** en la escala de Likert, por lo que se puede entender que la difusión. Y en cuanto al segundo subindicador que cuestiona si el personal cuenta con una copia del reglamento del centro, se manifestó textualmente que “Sí”. Sobre el indicador **Situación de la vigilancia ejercida hacia los menores** se colocó un **4** de **5** en escala de Likert, dejando en claro que se cuenta con la vigilancia muy óptima, considerada lo suficiente.

1.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes

En el indicador **Programación de actividades diarias para los menores**, se obtuvo una calificación de **5** de **5** en escala Likert, lo que significa que son muy frecuentes las actividades programadas por parte del Centro.

Del indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (cultura al trabajo) para menores** se colocó en el primer subindicador acerca de cuántas actividades productivas cuenta el Centro una calificación de **4** de **5** en escala Likert, siendo la calificación muy buena, y que, de acuerdo al criterio establecido en la guía, 4 es igual a 4 o 5 actividades.

En el subindicador subsiguiente también se obtuvo una calificación de **4** de **5** en escala Likert en la escala de Likert, acerca sobre cómo considera las actividades productivas impartidas en el centro, por lo que se puede considerar que son muy buenas para este tipo de población, pero podrían mejorar.

Respecto al indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores** se colocó un **4** de **5**, en la escala de Likert, en referencia con cuantas actividades recreativas cuenta el centro, siendo esta una calificación buena, y que, de acuerdo al criterio establecido en la guía, 4 es igual a 4 o 5 actividades, pero se puede presumir que probablemente el encuestado interpretó la calificación de acuerdo al cuadro, y no a lo establecido en el banco de preguntas.

En el siguiente subindicador se obtuvo una calificación de **4** de **5** en la escala de Likert, acerca sobre cómo considera las actividades recreativas impartidas en el centro, por lo que se puede considerar que son las muy buenas para este tipo de población pero que pueden mejorar para ser las idóneas.

Ahora, sobre el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres**, se calificó en la escala de Likert, obteniendo un **3** de **5**, lo que indica que es una situación aceptable, pero con áreas de oportunidad.

En cuanto a las **condiciones del espacio físico en las aulas de clase** se colocó la calificación **4** de **5** en escala Likert, siendo una calificación buena.

Respecto al indicador **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas** se obtuvo una calificación **4** de **5** en la escala Likert, significando que se tiene una buena limpieza, pero puede mejorar para ser lo idóneo.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** se colocó un **5** de **5** en escala de Likert, lo que se puede interpretar que se tiene un fácil acceso. En referencia al siguiente indicador **Disponibilidad de materiales en la biblioteca** se colocó de calificación **3** de **5** en escala Likert, por lo que se presume

que es accesible pero que tiene aspectos por mejorar para poder ser lo idóneo, que es ser de fácil acceso.

Respecto a los indicadores **Acceso a zonas deportivas en el centro** en el primer y segundo subindicador, se obtuvo una calificación de **4** de **5** en la escala de Likert, en cuanto a la accesibilidad y las condiciones de los espacios físicos. En el indicador **Limpieza y mantenimiento de las zonas deportivas** se obtuvo una calificación de **4** de **5** en la escala de Likert. Entendiéndose lo anterior que la limpieza y mantenimiento de esta zona, es buena, pero con algunos aspectos a trabajar.

1.5. Cumplimiento normativo

En el primer indicador, **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales referente a la infraestructura del centro de asistencia**, una calificación de **4** de **5** en la escala Likert, referente al primer subindicador, significando que se cumple con lo establecido por la ley, pero que a consideración del observador todavía se puede mejorar en cuanto a los elementos de acceso. Dicha calificación también fue la misma para el segundo subindicador, que hace referencia de los elementos de tamaño de acceso, por lo que se puede deducir que son los indicados, pero que pueden corregirse para que sean buenos.

Ahora, sobre el indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales para la operación de servicios**, se colocó un **2** de **5**, en escala Likert, referente a la señalización y diferenciación de los tipos de servicios del centro, significando que se cumple con un rango de 20 a 40%, el segundo subindicador obtuvo **1** de **5** en escala Likert, acerca de la observación del área de emergencia o equivalente. Significando que de acuerdo a lo que establece la guía se cumple con menos del **20%** de lo requerido por la ley.

Respecto al indicador **Registro y clasificación de expedientes**, se colocó una calificación de **3** de **5**, esto en la escala de Likert, siendo una calificación mínimamente aceptable, pero que se debe trabajar en varios aspectos para que

mejore. Y de acuerdo al indicador **Tipos de protocolos de actuación del centro de asistencia social**, en el primer subindicador, se expresó de forma textual “*Protocolo de ingreso, protocolo contingencia sanitaria, protocolo accidentes, protocolo egresos*”, en tanto al segundo subindicador, sobre cumplimiento de los estándares normativos, se marcó una calificación de **3** de **5**, en la escala de Likert. Significando que el centro cumple de forma regular, por lo que se debe de trabajar para mejorar.

En el indicador **Manuales y organización**, en el primer subindicador, se respondió de forma **negativa**, el cual refiere a si el centro cuenta con un manual de organización, en el segundo subindicador se colocó un **1** de **5**, en escala de Likert, aunque se respondió en la escala de Likert, se puede presumir que el encuestado dedujo que el 1 es una calificación negativa para poder dar a entender que no se cuenta con el mínimo.

En cuanto al tercer subindicador, referente al cuestionamiento, si el centro cuenta con un manual de procedimientos, se respondió de forma **negativa**, y del cuarto subindicador se obtuvo una calificación de **1** de **5**, en la escala de Likert. Respecto al quinto subindicador, se respondió de forma **negativa** acerca del cuestionamiento si el centro cuenta con un organigrama formal, por consiguiente, en cuanto al siguiente subindicador se obtuvo una calificación de **1** de **5**, en la escala de Likert, referente al criterio de claridad del organigrama. Por lo anterior, se deja en claro que no se cuenta con manual de procedimientos y organigrama formal, por lo que se hace la recomendación de trabajar sobre ello.

Ahora, sobre el indicador **Certificaciones de evaluación de competencia**, cuyo subindicador, refiere a si el centro cuenta con algún certificado de evaluación de competencia o algún certificado equivalente, se manifestó de forma textual “*La dirección de supervisión del DIF otorga la certificación para el funcionamiento, operación y acreditación*”.

1.6. Financiación enfocada en derechos humanos

Se colocó en el primer subindicador sobre las **características del ingreso y asignación financiera anual** del centro, que su origen es **público**, mientras que en el segundo subindicador sobre las modalidades del centro para recibir el financiamiento para su funcionamiento el espacio se dejó en blanco, en el tercer subindicador sobre si el centro tiene posibilidad de administrar directamente la totalidad o al menos una parte de su presupuesto anual, el espacio se respondió de forma textual “*Solo un fondo revolvente de 15 mil pesos*”, en el cuarto subindicador se colocó que el porcentaje aproximado que se permite manejar directamente al centro oscila entre un **0 a 20%**.

Sobre el indicador de **Designación de financiación** se colocó en el primer subindicador que el gasto promedio diario por persona usuaria en el centro de asistencia social es de **más de \$733** (Setecientos treinta y tres pesos 00/100 M.N.).

En tanto el segundo subindicador, se colocó el porcentaje que refiere a la financiación anual que se destina a cuestiones de logística que oscila entre **0 a 20%**. Respecto al tercer subindicador se colocó el porcentaje de la financiación anual que se destina a cuestiones materiales que oscila entre **0 a 20%**.

Respecto al indicador sobre **financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos**, se colocó el porcentaje destinado a programas de vinculación directa con derechos humanos que oscila del **0 a 20%**.

A su vez los indicadores sobre el **Programas o políticas del Centro basados en el financiamiento destinado a derechos humanos (financiamiento que esté orientada a alguna medida para favorecer los derechos humanos)**, y el de **Programas o políticas del centro basadas en el financiamiento para la protección de grupos vulnerables (financiamiento que está orientado a alguna medida que favorezca alguno de los grupos considerados como vulnerables:**

Mujeres, LGTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.), obtuvieron el mismo resultado 0 a 2.

Promediando los indicadores de cada rubro correspondiente, se adquieren las siguientes notas con escala Likert:



Gráfico 4. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 1 de personas servidoras públicas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.*

Los datos asentados son observables, ya que el puntaje general Likert del anexo 1 está debajo del mínimo aceptable.

Elementos de la infraestructura, especialmente el tamaño de espacios, debe mejorarse, así como las cuestiones relativas al marco jurídico y cumplimiento normativo, sobre todo por la falta de manuales y organigrama, al tiempo en la falta de cumplimiento del reglamento del centro, lo mismo para la cuestión de la señalización, así como clasificación de los diversos expedientes.



2. Anexo 2. Personas usuarias de los centros de asistencia social para Niñas, Niños y Adolescentes o estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para la información de este anexo se encuestó a usuarios de la Instancia Infantil Casa "Transición niños", como se indicó al inicio del presente documento se

realizaron encuestas a cuatro usuarios del centro, siendo este el porcentaje requerido por la Guía. De esta manera, los rubros evaluados, fueron los siguientes:



Gráfico 5. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

2.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niños, niñas y adolescentes

Respecto del indicador **Condiciones materiales de pasillos y lugares de espera** un promedio de **1.7** de **5** en la escala de Likert, siendo una calificación negativa, por lo que se puede deducir que las condiciones materiales son malas, por lo que se debe de trabajar para mejorar ese tema.

En tanto que el indicador acerca de **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** recibieron el puntaje de **2.7** de **5** puntos en promedio en escala de Likert, teniendo una calificación casi aceptable, pero se debe de trabajar para que sean las más óptimas condiciones.

Por su parte, el indicador sobre **Condiciones de Higiene y Limpieza de las habitaciones de menores** obtuvo un promedio de **3.2** de **5** en la escala de Likert.

Respecto al indicador **Condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios en las salas o pasillos** su promedio fue de **2.2** de **5** de acuerdo a la escala de Likert en su primer subindicador, en tanto que el segundo subindicador.

En dos de las cuatro encuestas el espacio se dejó en blanco, en lo que respecta a las otras dos muestras, en una se expresó textualmente “*No aplica*” pero en otra se manifestó que “*Si*”, por lo que esta respuesta nos da a entender que, si existe una separación, sin embargo, no especifica qué tipo de separación.

Por lo anterior, se presume que la pregunta pudo ser confusa para algunos de los usuarios y que los espacios de separación son existentes en el Centro, pero sin aclarar el tipo de separación, sin que se manifiesten explícitamente comentarios o indicios de que hubiera espacios para miembros LGBTTTIQ+ dentro del centro.

Para el indicador **Condiciones “demográficas” de las habitaciones para menores** se obtuvo un promedio de **4.2** de **5** de la escala de Likert, por lo que se presume que, aunque es una calificación alta, cabe la posibilidad que no se recabo lo indicado por la guía en este indicador.

En tanto el segundo subindicador en una de las cuatro muestras se expresó “*No*” en referencia a si existe un espacio de separación de las habitaciones de hombres, mujeres y personas de la comunidad LGBTTTIQ+, en tanto otra muestra se manifestó “*No aplica, no hay*”, y en dos de las cuatro muestras el espacio se dejó en blanco, lo que indica que los espacios de separación son existentes en el Centro, debido a su población, sin que se manifiesten explícitamente comentarios o indicios de que hubiese espacios para miembros LGBTTTIQ+ dentro del mismo.

2.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador **Trato del personal a los menores** se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** en la escala de Likert en cuanto a la capacidad del personal para el trato con los menores, teniendo un buen resultado.

En relación al indicador **Atendimiento del personal del centro de asistencia de niñas, niños y adolescentes** se obtuvo un **3.7** de **5** de promedio en cuanto a la atención del personal del centro, significando esto que el atendimento por parte del personal es bueno, pero debe de trabajarse para mejorar.

En cuanto a los indicadores **Disponibilidad de alimentos** y **Calidad de alimentos** en ambos se obtuvo el promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, los cuales refieren así la proporción de alimento es la adecuada y si los alimentos que se dan son de buena calidad, significando que son buenos.

Ahora, sobre el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponibles para la prestación de servicios que ofrece el centro de asistencia social** se obtuvo un promedio de **4.5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se puede interpretar que se cuenta con el personal necesario.

Respecto al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.). Disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** teniendo promedio de **4 de 5** en la escala de Likert. Lo que significa que se cuenta con lo necesario, pero que aún le falta un poco para ser el idóneo.

2.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Trato digno** un promedio de **4.7 de 5** en la escala de Likert, siendo una calificación buena, casi perfecta, que deja en claro que el trato digno que se ofrece es el idóneo.

En cuanto al indicador **Trato humano** el promedio fue de **5 de 5** en escala de Likert en el primer subindicador, que refiere al trato por parte del personal, en el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert en cuanto a si se ha recibido algún tipo de violencia física, de acuerdo a lo anterior, se presume, que no; en referente al tercer subindicador se obtuvo como calificación el promedio de **4 de 5** en escala de Likert, es importante hacer mención que dos de las cuatro muestras se expresaron de forma textual con un “No”.

Por lo anterior, y de acuerdo a la calificación que se obtuvo, se presume se da un buen trato, sin embargo, se debe trabajar en algunas cuestiones para que sea el idóneo.

En el indicador **Garantía de visitas familiares** se colocó un promedio de **2** de **5** en la escala de Likert, es importante mencionar que, en tres de las cuatro muestras, las usuarias se expresaron de forma textual, en la primera muestra “*No*”, en la segunda y en la tercera “*No aplica*”, presumiblemente tienen muy pocas visitas, por lo que hay cuestiones que se necesitan mejorar para que sean las indicadas.

En el indicador **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares** se obtuvo un promedio de **3.5** de **5** en escala Likert, lo que se puede deducir que son regularmente buenas, pero que aún le falta fortalecerlas para ser las idóneas.

Ahora, sobre el indicador **Situación de la vigilancia ejercida a los menores** el promedio fue de **3.2** de **5** en escala de Likert, esto debido a qué tanta vigilancia ejerce el personal del centro a los residentes, significando que se tiene buena vigilancia, pero que se puede mejorar para que sea la idónea.

En el indicador sobre **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores** se obtuvo un **4.7** de **5** en la escala de Likert, en el primer subindicador, referente a la atención social brindada por el centro, por lo tanto, es una calificación buena, por lo que se puede entender que es buena respecto a las garantías de atención social.

En el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** en la escala de Likert, esto sobre la atención médica brindada por el centro, por lo que se considera que se tiene una buena atención; en lo que refiere al tercer subindicador se obtuvo un promedio de **3.5** de **5** en escala Likert respecto a la atención psicológica brindada por el centro, por lo que en cuestiones de atenciones se encuentra dentro de aceptable, pero puede mejorar, y respecto al cuarto subindicador se obtuvo un

promedio de **2.7** de **5** en escala de Likert sobre la atención psiquiátrica brindada por el centro, por lo que se presume que no se ofrece la atención idónea.

2.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes

En el indicador **Programación de actividades diarias para los menores** un promedio de **4.5** de **5** en escala Likert, esto en cuanto a con qué frecuencia se les asignan actividades programadas por parte del centro. Significando lo anterior, al tener una calificación positiva, se cuenta con una programación de actividades buena para los usuarios.

En el indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (Cultura al trabajo) para los menores [aplica solo a adolescentes]**, se obtuvo un promedio de **4.3** de **5** en escala de Likert en el primer subindicador referente a con cuántas actividades productivas cuenta el centro, teniendo una calificación aceptable; de ello se deduce que se cuenta con una cantidad de actividades idóneas para las usuarias del centro.

En el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **4** de **5** en escala Likert sobre la calidad de las actividades productivas impartidas por el centro, por lo que se puede interpretar que la calidad de las actividades, es buena para este tipo de población.

En el indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para las niñas o niños** se obtuvo en el primer subindicador un promedio de **4.5** de **5** en la escala de Likert, referente al número de actividades recreativas cuenta el centro, lo anterior evidencia que tiene un adecuado número de actividades recreativas, en el segundo subindicador que refiere a la calidad de las actividades recreativas impartidas en el centro se obtuvo el promedio de **4.2** de **5** en la escala de Likert, por lo tanto, es una calificación positiva por lo que respecta a la calidad de las actividades recreativas.

Y de la **Situación física y de equipamiento de los talleres** se obtuvo del promedio de **3.7** de **5** en escala Likert, siendo esta una calificación aceptable, con cuestiones a mejorar para que sean las idóneas.

En cuanto al indicador **Acceso a instrumentos de trabajo en los talleres** obtuvo un promedio de **3.5** de **5** en escala de Likert en lo que refiere a la facilidad que se tiene para tener acceso de herramientas de trabajo en los talleres, lo cual refleja que es de forma regular el acceso a los mismos.

En el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres** se obtuvo un promedio de **4** de **5** en la escala de Likert, cabe mencionar que en una de las cuatro muestras se obtuvo una respuesta de forma textual “*No aplica*”, con lo que respecta la calificación obtenida se considera que es buena, por lo que se presume que en cuanto a limpieza e higiene está bien, pero puede mejorar.

En el indicador **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** se obtuvo el promedio de **5** de **5** en escala de Likert, haciendo mención que, en dos de las cuatro muestras, el usuario expresó textualmente “*No aplica*”, de acuerdo a la calificación se puede entender que el espacio y condiciones de las aulas son las óptimas.

En lo que refiere al indicador **Situación del equipamiento de las aulas** se obtuvo un promedio de **4** de **5** en escala de Likert, siendo esta una calificación buena, dejando en claro que se cuenta con un buen equipamiento, pero con algunas cuestiones a mejorar para que sea el idóneo.

En el indicador **Acceso a instrumentos de clase en las aulas** se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala de Likert, es importante mencionar que, en dos de las cuatro muestras, se manifestaron de forma textual “*No aplica*”, por lo que presumiblemente y tomando en cuenta lo antes mencionado, no se tiene acceso a instrumentos, en tanto al promedio obtenido, se puede deducir que es bueno el acceso, sin embargo puede mejorar para ser el idóneo.

Respecto al indicador **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas** se obtuvieron un promedio de **3.5** de **5** en escala de Likert, por lo tanto, se considera que las condiciones de limpieza e higiene son regulares, cabe mencionar que, en dos de las cuatro muestras, se expresaron de forma textual “*No aplica*”.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** en escala Likert en lo que refiere a la facilidad que se tiene para acceder a esta área, así como el acceso a los materiales (libros u otros textos), por lo anterior, se presume que la accesibilidad a estas áreas es fácil.

Sobre el indicador **Acceso a zonas deportivas en el centro** se obtuvo un promedio de **4.5** de **5** en escala de Likert, es bastante bueno, significando que el acceder a estas áreas es muy fácil, sin embargo, habría cuestiones a mejorar.

2.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

En el indicador **Situación de menores que viven con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros en el centro** se obtuvo un promedio de **4.3** de **5** en escala de Likert.

En el indicador **Situación de los menores que padecen adicciones a algún tipo de droga en el centro** se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** en la escala de Likert. En cuanto al indicador **Situación de personas con discapacidad** en el centro se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** en la escala de Likert.

Respecto al indicador **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el centro** se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** en escala de Likert. En el indicador **Situación de menores identificados con la comunidad LGBTTTIQ+ en el centro** se obtuvo una calificación de **4.3** de **5** en la escala de Likert.

Y en lo que respecta al indicador **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** se obtuvo un **5 de 5** de promedio, en la escala de Likert. Por lo anterior, de acuerdo a los promedios arrojados en los subindicadores de este rubro, se puede presumir, que se tiene un buen trato hacia las personas en situación de vulnerabilidad que habitan el centro.

2.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

En el indicador **Información relacionada con la rendición de cuentas a la sociedad** un promedio de **5 de 5** en escala de Likert en el primer subindicador, que refiere si el centro brinda información sobre el origen y destino de los recursos, pero cabe mencionar que, en dos de las cuatro muestras, se expresaron textualmente “*No aplica*”, por lo que se presume que alguno de los encuestados no tenía el conocimiento de lo requerido.

En el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert sobre qué tan fácil es el acceder a la información en materia de rendición de cuentas brindada por la institución, y respecto al tercero se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert, respecto si es de fácil comprensión la información en materia de rendición de cuentas.

Promediando los indicadores de cada Rubro correspondiente, se adquieren las siguientes notas para los rubros respecto a indicadores con escala Likert:



Gráfico 6.1. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 2, practicado a las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*

Gráfico 6.2. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 2, practicado a las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*



Los datos arrojan cuestiones preocupantes. Si bien respecto a servicios, grupos vulnerables y transparencia financiera, el centro está bien, lo indicado, especialmente en las condiciones materiales, de limpieza e higiene de los diferentes espacios físicos en el centro, así como en las atenciones psicológica y psiquiátrica debe trabajarse, y sobre todo mejorarse ampliamente.

3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para la información de este anexo se encuestó al personal de la Instancia Infantil Casa "Transición niños", para esto se realizaron encuestas a tres personas del centro, siendo este el porcentaje requerido por la Guía, mediante los siguientes rubros:



Gráfico 7. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 3 para el personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

3.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes

En el indicador **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** obteniendo un promedio de **3.7** de **5** en la escala de Likert, siendo una calificación regular, se puede interpretar que las condiciones de limpieza son casi buenas, con cuestiones a trabajarse para mejorar.

En el indicador **Condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones de los menores** se obtuvo un promedio de **3** de **5** en la escala de Likert, dando a entender que las condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones están por debajo de lo aceptable, por lo que se hace la recomendación de trabajar en ello para que se mejoren las condiciones.

En relación al indicador **Condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios de los sanitarios o pasillos** se obtuvo puntaje general de **3** de **5** en escala de Likert en el primer subindicador, por lo que se presume que las condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios son regulares, en el segundo subindicador que se refiere a la existencia de separación en sanitarios, de acuerdo a la información manifestada, se señaló textualmente en las tres muestras que existe una separación de “*hombres y mujeres*” y sobre algún indicio de la división para la comunidad LGBTTTIQ+ no se obtuvo ninguna información, por lo que se presume que no existe alguna división para este grupo.

En el indicador **Condiciones “demográficas” de las habitaciones** se obtuvo un promedio de **5** de **5** en la escala de Likert, en lo que refiere al número de menores que hay por habitación, por lo que se presume que se tiene una buena distribución de las menores, en el segundo sub indicador que refiere a si existe una separación en las habitaciones de hombres, mujeres y personas de la comunidad LGBTTTIQ+ se manifestó textualmente en las tres muestras “No, porque no se requiere” dejando en claro que solo hay población de varones.

3.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador **Trato del personal a los menores** se obtuvo un promedio de **5** de **5** en la escala de Likert, lo que se presume que el trato es muy bueno.

En cuanto al indicador **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas** las respuestas recabadas fueron en forma textual, en la primera muestra se expresó “*El departamento de recursos humanos recluta el personal*”, en la segunda “*Es determinado por recursos Humanos en oficinas centrales*” y en la tercera muestra “*Es determinado por oficinas centrales, ya que hay que pasar un par de pruebas*”.

Respecto al indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la prestación de servicios que ofrece el centro de asistencia social** se señaló en las tres muestras aplicadas, que el personal especializado con el que cuenta el centro es de **10** personas, como dato adicional se manifestó que el personal que lo conforma es de “*5 Psicólogos, 2 maestros de educación Física, 1 Doctor, 1 Maestro de Educación Preescolar que en una de las muestras refiere que tiene como especialista en educación especial y 1 abogado*”, respuesta que se replica en cada una de las tres muestras como forma adicional.

En cuanto al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** el resultado que se obtuvo de acuerdo a las tres muestras es que el centro cuenta con **6** personas no especializadas, de forma adicional se manifestó el cómo está integrado “*4 vigilantes, 1 cocinera y 1 administrativo*”.

3.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Espacios de separación física con fines disciplinarios** donde se obtuvo el promedio de **3 de 5** en la escala de Likert, cabe mencionar que en dos de las muestras se expresaron de forma textual, la primera muestra expresó “No se cuenta” y la segunda “*Pero no hay un espacio fijo*”, por lo que de acuerdo a la calificación obtenida y lo que establece la guía se presume que consideran que es muy aceptable este tipo de espacios de separación, quedando en observación los comentarios expresados.

En el indicador **Difusión e instrucción del reglamento del centro a los menores** se obtuvo en el primer subindicador un promedio de **4 de 5** en la escala de Likert en cuanto a las lecciones respecto al reglamento del centro al personal, lo que se asume que se reciben de **5 a 7** de acuerdo a lo que establece la guía, en el segundo subindicador los resultados fueron de forma textual, en las tres muestras se manifestó que “*Si*” referente a si cada uno de los miembros del personal del centro cuentan con una copia del reglamento, por lo que deja en claro que todo el personal cuenta con una copia del mismo de forma impresa, esto ayuda a que se tenga una mejor accesibilidad y conocimiento.

Ahora, sobre el indicador **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores**, teniendo como promedio del primer subindicador **4.3 de 5** en la escala de Likert, referente a la atención psicológica, teniendo una calificación buena, pero que puede mejorar.

En el segundo subindicador se obtuvo una calificación de **5 de 5** en la escala de Likert referente a la atención psiquiátrica brindada por el centro, en el tercer subindicador el promedio obtenido fue de **5 de 5** en escala Likert en relación a la atención médica brindada por el centro, en cuanto al cuarto subindicador su promedio fue de **5 de 5** en escala de Likert con respecto a la atención social brindada

por el centro. Significando lo anterior, que respecto a la atención social, médica, psicológica y psiquiátrica es excelente.

3.4. Cumplimiento normativo

Se colocó el indicador **Capacitaciones legales al personal especializado del centro de asistencia social** obteniendo como promedio **1** de **5** en la escala de Likert, que de acuerdo a lo que establece la guía 1 es igual a “ninguno”, por lo que se entiende que no se capacita al personal especializado.

En el indicador **Capacitaciones legales al personal no especializado** se obtuvo un promedio de **1** de **5** en la escala de Likert, significando que de acuerdo a lo que establece la guía 1 es igual a “ninguno”, por lo que se entiende que no se capacita al personal no especializado.

Ahora, sobre el indicador **Conocimiento de protocolos de actuación del personal dentro del centro de asistencia social** se obtuvo como promedio **3** de **5** en la escala de Likert, por lo que se presume que los personales conocen lo básico, como información adicional se obtuvieron de forma textual algunos protocolos de conocimiento como “*Primeros auxilios y contra siniestros*”.

3.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

En el indicador **Trato del centro a las personas con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros** se obtuvo un promedio de **4** de **5** en la escala de Likert, cabe mencionar que en dos de las tres muestras el espacio se dejó en blanco, y que la muestra que arrojó el resultado manifestado de forma textual “*No hay pero se, que seguiría el tratamiento*” por lo que este resultado se hace contradictorio, ya que no responde lo solicitado por el indicador.

Respecto al indicador **Trato del centro de asistencia social a las personas con adicciones** en las tres muestras la respuesta en escala Likert se dejó en blanco. En

tanto el indicador **Trato del centro de asistencia social a las personas con discapacidad** se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** en escala de Likert, siendo una calificación muy buena, casi perfecta, por lo que se deduce que el trato es bastante bueno.

En el indicador **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el centro** se obtuvo un promedio de **3.3** de **5** en escala de Likert, por lo que se entiende que la atención es casi aceptable, acercándose a lo relativamente bueno.

Respecto al indicador **Situación de menores identificadas con la comunidad LGBT+ en el centro** se obtuvo un promedio de **3** de **5** en la escala de Likert, haciendo mención que dos de las tres muestras el espacio se dejó en blanco. Ahora, sobre el indicador **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** en las tres muestras se dejó en blanco la respuesta, por lo que se presume que no se tiene población de este grupo en el centro o que se desconoce del tema.

3.6. Financiación enfocada en derecho humanos y rendición de cuentas

En el indicador **Características del ingreso y asignación financiera** se obtuvo en el primer subindicador referente al origen de la financiación anual que se recibe en el centro, en las tres muestras se manifestó que es de origen **Público**, en el segundo subindicador **no aplica**, en el tercer subindicador en las tres muestras el espacio se dejó en blanco por lo que **no aplica**, respecto al cuarto subindicador se expresó en las tres muestras que el porcentaje aproximado de la financiación que se permite manejar directamente en el centro de asistencia social es de **0 a 20%**.

En el indicador **Designación de financiación** en el primer subindicador, en las tres muestras se manifestó que el gasto promedio diario por persona usuaria del centro es de **0 a \$171**, en el segundo subindicador referente al porcentaje de la financiación anual destinado a cuestiones de logística, en las tres muestras se manifestó **0 a 20%**, en el tercer subindicador en cuanto al porcentaje destinado a cuestiones de

materiales, en dos de las muestras el espacio se dejó en blanco pero en una de las tres se manifestó que de **0 a 20%**.

En el indicador **Financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos** en las tres muestras se manifestó que el porcentaje que se destina a la financiación por persona del centro destinada a programas de vinculación directa con derechos humanos es de **0 a 20%**.

En lo que respecta a los indicadores **Programas o políticas del centro de asistencia social en financiación destinado a derechos humanos (financiación orientada a alguna medida que favorezca los derechos humanos)** y **Programas o políticas del centro de asistencia social basada en financiación para la protección de grupos vulnerables (financiación que esté orientado a alguna medida que favorezca a alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LBGT+TIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)** en las tres muestras el espacio se dejó en blanco, por lo que se presume que no se tenía el conocimiento.

En el indicador **Mecanismos para la rendición de cuentas** en el primer subindicador en las tres muestras el espacio se dejó en blanco, respecto a qué mecanismo para la rendición de cuentas existen en la institución, en el segundo subindicador en las tres muestras se manifestó que la frecuencia con la que llevan a cabo procesos de rendición de cuentas es de forma **semestral**.

Y sobre el indicador **Publicidad de la rendición de cuentas** en las tres muestras se expresó de forma textual "*Por medios electrónicos*", referente a que medios de comunicación usa la institución para dar a conocer los resultados sobre la rendición de cuentas, sin que se haya precisado de alguna manera la forma en que se lleva a cabo.

Promediando los indicadores, se adquieren las siguientes notas para los rubros con escala Likert:



Gráfico 8. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 3, practicado al personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*



En este caso, los datos del anexo 3 también exhiben faltas en las condiciones de limpieza e higiene en las distintas áreas del centro. A su vez es muy preocupante la falta casi absoluta de capacitación legal al personal, así como del conocimiento de protocolos de actuación. También debe hacerse observación respecto de los grupos LGBTTTTIQ+ y con algún padecimiento psicológico, que al parecer reciben un trato mínimo.

4. Calificación General

A simple vista se nota una gran diferencia entre los promedios de los tres anexos, contrastando la calificación de las autoridades y personal con la de usuario algo que evidencia rotundamente el tipo de percepción de cada una de las partes.



Es importante señalar que se debe de trabajar en la cuestión del marco jurídico, ya que tanto autoridades como personal tuvieron una calificación muy por debajo de lo aceptable.

En el anexo 2 se obtuvieron informaciones adicionales al reverso de los cuestionarios, donde hubo una manifestación por parte de los usuarios en la mitad

de las encuestas señalado su consternación porque se les amenaza con ser trasladados a un anexo de rehabilitación; de igual forma, en dos de las cuatro muestras, manifestaron su inconformidad en cuanto a los talleres.

Puntajes generales Likert por rubro en anexos			
Rubro	Anexo 1 (Autoridades CEDH)	Anexo 2 (Usuarios)	Anexo 3 (Personal)
Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes.	3	2.8	3.7
Personal y Calidad de los servicios brindados	No aplica Likert	4.6	5
Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional	2.1	4.1	4.5
Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes	4	4.2	No aplica Likert
Marco Jurídico (cumplimiento normativo)	2.2	No aplica	1.7
Grupos en situación de vulnerabilidad	No aplica	4.6	3.9
Financiación enfocada a derechos humanos y rendición de cuentas	No aplica Likert	5	No aplica Likert

Tabla 2. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas por el Centro de Asistencia Social Casa “Transición Niños” en la visita de supervisión de derechos humanos*

CASA "TRANSICIÓN NIÑAS"

**INFORME
2022**

Capítulo III

Centro de Asistencia Social “Transición Niñas”

Sumario: 1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 4. Calificación General

Respecto de la determinación de los resultados, el presente apartado se divide en tres secciones, correspondientes a cada uno de los anexos implementados durante el proceso de recolección de datos en la visita de supervisión de Derechos Humanos; al final de dicho proceso, es posible establecer una conclusión sobre la información recabada por anexo. Para tal efecto, se disponen de manera específica los resultados obtenidos en cada uno de los Centros de Asistencia Social, los que se describen a continuación:

La visita se llevó a cabo el 29 de junio del presente año, con la presencia de las autoridades en el Centro de Asistencia Social “Transición Niñas”, ubicada en la Calle Virrey de Mendoza 1153, Colonia Ventura Puente, de esta ciudad de Morelia, Michoacán, misma que inició a las 11:00 horas y concluyó a las 12:30 horas, del mismo día.



Imagen 2. Ubicación del Centro de Asistencia Social o estancia pública a tiempo completo “Transición Niñas”, imagen tomada del sitio de Google Maps, consultable desde <https://www.google.com.mx/maps/dir/Morelia,+Michoac%C3%A1n/C.+Virrey+de+Mendoza+1153,+Ventura+Puente,+58020+Morelia,+Mich./@19.6983471,->

Toda vez que del acta circunstanciada que se levantó, se refleja que eran 30 mujeres menores de edad, se realizó una muestra de 4 niñas como se hizo constar.

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

Como parte de los procesos de evaluación y supervisión en el Centro de Asistencia Social “Transición Niñas”, las personas servidoras públicas se constituyeron en el domicilio con los instrumentos necesarios para plasmar su observación y encuesta para determinar las condiciones en las que se encuentra dicho espacio, cuyos



Gráfico 9. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

resultados, se encuentran dispuestos en el presente apartado, y que resuelven los siguientes rubros:

1.1. Infraestructura y material de los centros de asistencia social

Dentro de ella el primer indicador se encuentran las **Mediciones de habitaciones de los menores** se colocó en una escala Likert, una calificación de 5 de 5. Significando que las medidas de las habitaciones de alejamiento son las idóneas.

En el indicador **Mediciones de los lugares establecidos para consultorios** los espacios de las respuestas Likert se dejaron en blanco, pero se dejó en el apartado

de anotaciones, en la primera muestra se expresó “*No hay, en caso de necesitarlo acudimos a hospitales públicos (sic)*” señala también que “*No existen debido al modelo de la casa (sic)*”. Respecto al indicador **Mediciones de los lugares establecidos para tratamientos médicos** de igual forma se dejó el espacio en blanco, pero se expresó de forma textual “*No hay*”. Por lo anterior, queda claro que no se cuenta con espacios para tratamientos médicos.

1.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador acerca del **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas**, donde se indicó en el primer subindicador, acerca de si el personal cuenta con alguna certificación en materia de niñas, niños y adolescentes, se expresó de forma textual “*Algunos*”, por consiguiente, en el subindicador se manifestó “*Esp. En Derechos Humanos, Trauma Infantil, Institucionalización temp. otros (sic)*”. Respecto al indicador **Costo de los servicios**, se manifestó “*Servicios de la casa general 32,000 aproximadamente (sic)*”.

Ahora, sobre el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la presentación de servicios que ofrece el Centro de asistencia social**, acorde a la información manifestada se cuenta con 9 personas con el carácter de especialista.

Y de acuerdo al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del Centro de asistencia social** se expresó que solo se cuenta con 1 persona no especializada.

1.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador de **Espacios de separación física con fines disciplinarios** en el primer subindicador se obtuvo una respuesta negativa, en el segundo y tercer subindicador se dejó en blanco la respuesta en la escala de Likert, pero se expresó textualmente “*No*” en lo referente a si se considera necesarios tales espacios. Por lo antes referido, se puede concluir que el Centro no cuenta con espacios de separación/aislamiento.

El indicador siguiente **Garantía de visitas familiares** se dejó la respuesta en la escala de Likert en blanco, en referente a que tanta garantía se tienen por parte del Centro respecto a la realización de visitas de familiares, pero se expresó de forma textual “*Se realizan convivencias coordinadas por procuraduría de protección de Niñas, Niños y Adolescentes (sic)*”. En tanto al siguiente indicador **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares**, se colocó como calificación **5 de 5** en la escala de Likert. Significando esto, que las condiciones físicas de los espacios para las visitas se encuentran dentro del parámetro de lo muy bueno.

Del indicador **Difusión e instrucción del reglamento del Centro a los menores** se colocó un **5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se puede entender que al personal si se le instruye respecto al cumplimiento del reglamento del Centro. Y en cuanto al segundo, que cuestiona si el personal cuenta con una copia del reglamento del Centro se manifestó textualmente que “*Existe 1 general firmado por todo el personal (sic)*”, esta respuesta no responde lo que solicita el subindicador, lo idóneo hubiese sido que el personal respondiera si lo tiene en forma impresa para que se tuviera mayor accesibilidad.

Sobre el indicador **Situación de la vigilancia ejercida hacia los menores** se dejó en blanco la respuesta en escala de Likert, pero se manifestó de forma textual “*Se realiza acompañamiento de acuerdo a la necesidad de cada adolescente*”, lo que

se traduce en que la vigilancia que ejerce el personal del Centro sobre los niños es buena, pero puede mejorar.

1.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas

Respecto del indicador **Programación de actividades diarias para las niñas**, una calificación de **5 de 5** en escala Likert, lo que significa que son muy frecuentes las actividades programadas por parte del Centro.

Del indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (cultura al trabajo) para menores**) se colocó en el primer subindicador sobre cuántas actividades productivas se desarrollan en el Centro una calificación de **5 de 5** en escala Likert, siendo la calificación más alta, y de acuerdo al criterio establecido en la guía, 5 es igual a 6 o más actividades, pero se presume que el encuestado interpretó la calificación conforme al cuadro, y no a lo establecido en el banco de preguntas.

En el subindicador subsiguiente también se obtuvo una calificación de **5 de 5** en escala Likert, acerca de cómo considera las actividades productivas impartidas en el Centro, por lo que se considera que son las idóneas para este tipo de población.

Respecto al indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores** se colocó un **4 de 5**, en la escala de Likert, en referencia con cuántas actividades recreativas cuenta el Centro, siendo esta una calificación buena, y que, de acuerdo al criterio establecido en la guía, 4 es igual a 4 o 5 actividades, pero se puede presumir que el encuestado interpretó la calificación de acuerdo al cuadro, y no a lo establecido en el banco de preguntas.

En el subindicador siguiente se obtuvo una calificación de **5 de 5** en la escala de Likert, acerca sobre cómo considera las actividades recreativas impartidas en el Centro, por lo que se considera que son las idóneas para este tipo de población.

Ahora, sobre el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres**, se calificó en la escala de Likert, obteniendo un **5 de 5**, en cuanto a la limpieza e higiene de los talleres del Centro.

En el indicador **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** se dejó en blanco la respuesta en escala Likert, pero se dejó una respuesta en forma textual "*No tenemos aulas*".

Respecto al indicador **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas** se obtuvo una calificación **5 de 5** en la escala Likert. Por lo anterior, se presume que, debido a la infraestructura de la casa, no se cuenta con los espacios necesarios para acondicionarse como aulas, y en lo que respecta a la calificación de la situación de limpieza e higiene, así como de los espacios físicos en las mismas, se deduce que se cuenta con clases de corte no escolarizado, por lo que pudieron interpretar que se referían a estas.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** se colocó un **5 de 5** en escala de Likert, se puede considerar que se tiene un fácil acceso. En referencia al siguiente indicador **Disponibilidad de materiales en la biblioteca** se colocó de calificación **5 de 5** en escala Likert, por lo que se deduce que se tiene un fácil acceso a estos materiales.

Respecto a los indicadores **Acceso a zonas deportivas en el Centro y Limpieza y mantenimiento de las zonas deportivas** los espacios para las respuestas Likert se dejaron en blanco, pero se dejó una respuesta en forma textual "*No existen*", lo que significa que no se cuenta con este tipo de áreas, presumiblemente por la infraestructura del Centro.

1.5. Cumplimiento normativo

Por lo que ve al **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales referente a la infraestructura del Centro de asistencia**, una calificación

de **4** de **5** en la escala Likert, referente al primer sub indicador, se traduce en que se cumple con lo establecido por la ley, pero que a consideración del observador todavía se puede mejorar en cuanto a los elementos de acceso. Dicha calificación también fue la misma para el segundo subindicador, que hace referencia de los elementos de tamaño de acceso, por lo que se puede deducir que son los indicados, pero que pueden corregirse para que sean buenos.

Ahora, sobre el indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales para la operación de servicios**, se colocó un **5** de **5**, en escala Likert, referente a la señalización y diferenciación de los tipos de servicios del Centro. De igual forma, el segundo subindicador obtuvo la misma calificación, acerca de la observación del área de emergencia o equivalente. Por lo anterior, se puede interpretar, que se tiene la certeza que el Centro cumple con un rango del **100%** de lo requerido por la ley respecto a este indicador desde la perspectiva de los encuestadores.

Respecto al indicador **Registro y clasificación de expedientes**, se colocó una calificación de **5** de **5**, esto en la escala de Likert, siendo una calificación alta, lo que da a entender que el Centro si cuenta con lo marcado en este indicador.

De acuerdo al indicador **Tipos de protocolos de actuación del Centro de asistencia social**, en el primer subindicador, se expresó de forma textual que son “*10*” entre los que se encuentran algunos, como “*Nuevo ingreso, salidas provisionales, intervención en crisis, prevención covid, en caso de violencia (sic)*”.

El segundo subindicador, sobre cumplimiento de los estándares normativos, tiene una calificación de **5** de **5**, en la escala de Likert, lo que significa que el Centro cumple con la mayoría de los aspectos requeridos.

En el indicador **Manuales y organización**, en el primer subindicador que refiere a si el Centro cuenta con un manual de organización, se respondió de forma **negativa**, mientras que en el segundo subindicador se colocó un **1** de **5**, en escala de Likert.

En cuanto al tercer subindicador, respecto si el Centro cuenta con un Manual de Procedimientos, se respondió de forma **afirmativa**, y del cuarto subindicador se obtuvo una calificación de **5 de 5**.

Respecto al quinto subindicador, sobre si el Centro cuenta con un Organigrama formal, se respondió de forma **afirmativa**, calificándolo con un **5 de 5**, en la escala de Likert, por lo que respecta a la claridad de la información que se contiene en dicho documento. Sin embargo, a pesar de lo anterior, resulta necesario que se trabaje en un Manual de Procedimientos.

Ahora, sobre el indicador **Certificaciones de evaluación de competencia**, cuyo subindicador, refiere a si el Centro cuenta con algún certificado de evaluación de competencia o algún certificado equivalente, se respondió de forma **negativa**, por lo que se deduce que no se cuenta con certificaciones de evaluación.

1.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

Al cuestionarse sobre las **características del ingreso y asignación financiera**, se informó que la financiación anual del Centro es **público**, que en relación sobre el segundo subindicador que engloban las modalidades del centro para recibir el financiamiento para su funcionamiento el espacio se dejó en blanco, mientras que al cuestionarse sobre si el Centro tiene posibilidad de administrar directamente la totalidad o al menos una parte de su presupuesto anual, el espacio se respondió de forma **negativa**, pero se colocó que el porcentaje aproximado que se permite manejar directamente al Centro oscila entre un **0 a 20%**.

Sobre el indicador de **Designación de financiación** se colocó en el primer subindicador que el gasto promedio diario por persona usuaria en el Centro de asistencia social es de **más de \$522 pesos**, de tal forma que el porcentaje que refiere a la financiación anual que se destina a cuestiones de logística, oscila entre **21 a 40%** y el porcentaje de la financiación anual que se destina cuestiones materiales oscila entre **41 a 60%**.

Al preguntarse sobre la **financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos**, se colocó que el porcentaje destinado a programas de vinculación directa con derechos humanos oscila entre **0 y 20%**.

A su vez los indicadores sobre el **programas o políticas del Centro basados en el financiamiento destinado a derechos humanos (financiamiento que esté orientado a alguna medida favorecedora de derechos humanos)**, y el de **Programas o políticas del Centro basadas en el financiamiento para la protección de grupos vulnerables (financiamiento orientado a alguna medida favorecedora hacia alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LGBTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)**, obtuvieron el mismo resultado que es **0 a 2**.

Promediando los indicadores resultan las siguientes notas con escala Likert:



Gráfico 10. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 1 de personas servidoras públicas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.*



En virtud de lo anterior, se observa que la calificación obtenida dentro del Centro de Asistencia Social que se analiza, alcanza una puntuación casi perfecta, desde la visión de las personas servidoras públicas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, sin embargo, respecto de la distancia entre la perfección y la calificación derivada de los cuestionarios,

existen situaciones que pueden mejorarse aún, las que se destacaron en líneas anteriores.

2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para la información de este anexo se encuestó a usuarios de la Instancia Infantil casa "Transición niñas", con una muestra de cuatro usuarias del Centro, siendo este el porcentaje requerido por la guía.

Para ello, se usaron los siguientes rubros:



Gráfico 11. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

2.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niños, niñas y adolescentes

Al cuestionarse en el indicador de **Condiciones materiales de pasillos y lugares de espera** se obtuvo un promedio de **4.5** de **5** en la escala de Likert, siendo una calificación positiva, por lo que se puede deducir que las condiciones materiales son buenas, pero pueden mejorar.

En tanto que el indicador acerca de **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** obtuvo una calificación **5 de 5** puntos en promedio en escala de Likert, teniendo una calificación alta, por lo que se deduce que es la idónea.

Por su parte, el indicador sobre **Condiciones de Higiene y Limpieza de las habitaciones de menores** obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, siendo esta una buena calificación.

Respecto al indicador **Condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios en las salas o pasillos** su promedio fue **5 de 5** de acuerdo a la escala de Likert en su primer subindicador, en tanto que el segundo, en una de las cuatro encuestas el espacio se dejó en blanco, en otra, la encuestada respondió en una escala Likert colocando un **5 de 5**, por lo que esta respuesta da a entender que sí existe separación y que son las idóneas, por otra parte, dos de las cuatro encuestas las usuarias se expresaron de forma textual "*Pero no hay problema (sic)*" y "*No tengo problema (sic)*".

Por lo anterior, presumiblemente esto indica que la pregunta pudo ser confusa para algunas de las usuarias y que los espacios de separación de sanitarios son existentes en el centro, pero sin aclarar el tipo de separación, es decir, de la manifestación hecha por las usuarias, no se muestran indicios de que hubiera espacios para miembros LGBTTTIQ+.

Para el indicador **Condiciones "demográficas" de las habitaciones para menores** se obtuvo como promedio **5 de 5** en la escala de Likert, teniendo en consideración que en una de las cuatro encuestas se expresó textualmente "*4 por habitación (sic)*", por lo que se presume que, aunque es una calificación alta, cabe la posibilidad que no se recabó lo indicado por la guía en este indicador.

En tanto el segundo subindicador en dos de las cuatro muestras, se expresó "*No tengo problema*", en tanto otra muestra se respondió en escala Likert, dando un **5 de 5**, y una de las cuatro respuestas se dejó en blanco, presumiblemente porque

los espacios de separación son existentes en el centro, pero sin aclarar el tipo, sin que se manifiesten explícitamente comentarios o indicios de que hubiera espacios para miembros LGBTTTIQ+.

2.2. Personal y calidad de los servicios brindados

Al preguntarse sobre el **Trato del personal a los menores** se obtuvo un promedio de **5 de 5** de la escala de Likert en cuanto a la capacidad del personal para el trato con los menores, teniendo un buen resultado. En relación al indicador **Atendimento del personal del Centro de asistencia de niñas, niños y adolescentes** se obtuvo un **5 de 5** de promedio, lo que significa que es adecuado.

En cuanto a los indicadores **Disponibilidad de alimentos** y **Calidad de alimentos** en ambos se obtuvo el promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, los cuales refieren que la proporción de alimento es la adecuada y los que se dan son de buena calidad, significando que son buenos.

Respecto al indicador **Gratuidad para la obtención de alimentos (En caso de aplicar)** se obtuvo un promedio de **2 de 5**, de calificación en la escala de Likert, donde dos de las cuatro encuestas se colocó la calificación 1, en otra de las muestras se expresó de forma textual “*Si*” y en otra de las muestras se manifestó de forma textual “*No*” por lo que, a esta última, se le asigna una calificación de **5**.

Por lo anterior, presumiblemente algunas de las niñas quisieron manifestar que no tiene costo alguno, interpretando que la calificación inferior era lo correspondiente, pero no de acuerdo a lo que establece la guía.

Pues bien, sobre el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponibles para la prestación de servicios que ofrece el Centro de asistencia social** se obtuvo como promedio **5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se puede interpretar que se cuenta con el personal necesario.

Respecto al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del Centro de asistencia social** teniendo promedio de **4.5** de **5** en la escala de Likert, cabe mencionar que, en una de las 4 encuestas, se colocó en la casilla 3 de forma textual "*Puede*", lo que significa que está mejor posicionado que el especializado en cuanto al personal, pero que aún le falta para ser el idóneo.

2.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En este rubro, respecto del indicador **Trato digno** se obtuvo como promedio **5** de **5** en la escala de Likert, siendo una calificación alta, es decir, el trato que se ofrece es el idóneo.

En cuanto al indicador **Trato humano** el promedio fue **5** de **5** en escala de Likert en cuanto al trato por parte del personal; en el segundo subindicador en cuanto a si se ha recibido algún tipo de violencia física, se obtuvo un promedio de **2.3** de **5** en escala de Likert.

Referente al tercer subindicador, sobre violencia psicológica, se obtuvo como calificación el promedio de **1** de **5** en escala de Likert; en relación con lo anterior, es importante hacer mención que dos de las cuatro muestras se dejaron en blanco y en las otras dos se colocó un **1** como calificación, por lo que se presume que las personas encuestadas interpretaron que la calificación más baja era la correspondiente a "*nunca*", sin embargo, la guía establece lo contrario.

En el indicador **Garantía de visitas familiares** se colocó un promedio de **1.3** de **5** en la escala de Likert; en este sentido, en tres de las cuatro muestras, las usuarias se expresaron de forma textual, en la primera muestra "*No tengo visitas (sic)*", en la segunda "*No tiene (sic)*" y en la tercera "*Tengo visitas cada mes (sic)*", presumiblemente tienen muy pocas visitas, por lo que hay cuestiones que se necesitan mejorar para que sean las indicadas.

En el indicador **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares** referente a las condiciones físicas de los espacios para dichas visitas, se obtuvo un promedio de **4** de **5** en escala Likert, con lo que se puede deducir que son buenas las condiciones, pero que aún le falta para ser buenas.

Ahora, sobre el indicador **Situación de la vigilancia ejercida a las niñas** el promedio fue de **5** de **5** en escala de Likert debido a la vigilancia que ejerce el personal del Centro a los residentes, lo que implica que este factor es relevante en estos espacios.

En el indicador sobre **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores** en el primer indicador referente a la atención social brindada por el Centro, se obtuvo un **5** de **5** en la escala de Likert en el primer subindicador, por lo tanto, es una calificación que refleja la buena atención.

En el segundo subindicador sobre la atención médica brindada por el Centro, se obtuvo un promedio de **4.8** de **5** en la escala de Likert, por lo que se considera que se tiene una buena atención.

En lo que refiere al tercer subindicador respecto a la atención psicológica brindada por el Centro, se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala Likert, por lo que en cuestiones de atenciones se encuentra bien evaluada.

Respecto al cuarto subindicador sobre la atención psiquiátrica brindada por el Centro, se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala de Likert, por lo que se presume que se ofrece la atención idónea.

2.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes

En el indicador **Programación de actividades diarias para las niñas**, se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala Likert, en cuanto a con qué frecuencia se les asignan actividades programadas por parte del centro, como información adicional

dos de las encuestadas se expresaron textualmente, la primera, haciendo referencia a que “*Todos los días (sic)*” y la segunda nos menciona algunas de las actividades como “*Bisutería, repostería, planeación recreativa (sic)*”, lo que indica como conclusión que se cuenta con una programación de actividades para los usuarios.

En el indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (Cultura al trabajo) para los menores [aplica solo a adolescentes]** se obtuvo un promedio **5** de **5** en escala de Likert, en el primer subindicador referente a con cuantas actividades productivas cuenta el Centro, teniendo una calificación buena, lo que deja en claro que se cuenta con una cantidad de actividades idónea para las usuarias del centro, en el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala Likert sobre la calidad de las actividades productivas impartidas por el Centro, por lo que se puede interpretar que la calidad de las actividades son excelentes.

En el indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores** se obtuvo en el primer subindicador un promedio **5** de **5** en la escala de Likert, referente al número de actividades recreativas con que cuenta el centro, por lo anterior, se evidencia que se cuenta con el adecuado número de actividades recreativas; mientras que en el segundo subindicador referente a la calidad de las actividades recreativas impartidas en el centro se obtuvo el promedio de **5** de **5** en la escala de Likert, por lo tanto, es una calificación buena.

Respecto al indicador **Situación física y de equipamiento de los talleres** se obtuvo un promedio de **4.8** de **5** en escala Likert, siendo esta una calificación buena, por lo que se puede interpretar que es excelente la condición de los talleres.

En cuanto al indicador **Acceso a instrumentos de trabajo en los talleres** obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala de Likert en lo que refiere a la facilidad que se tiene para tener acceso de herramientas de trabajo en los talleres, dando a entender que es fácil el acceso a los mismos.

En el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert.

En el indicador **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** se obtuvo el promedio de **4.5 de 5** en escala de Likert, considerando que, en una de las cuatro muestras, la usuaria expresó textualmente “*lo hago en el comedor (sic)*”, de acuerdo a la calificación se puede entender que el espacio y condiciones de las aulas son las óptimas, pero debe tomarse en cuenta el comentario con la finalidad de acondicionarlos para tal efecto.

En lo que refiere al indicador **Situación del equipamiento de las aulas** se obtuvo un promedio de **4.8 de 5** en escala de Likert, siendo esta una calificación muy buena, dejando en claro que se cuenta con un buen equipamiento.

En el indicador **Acceso a instrumentos de clase en las aulas** se un promedio de **4 de 5** en escala de Likert; es importante mencionar que en una de las cuatro muestras, aunque la usuaria dio como calificación un **1**, se manifestó de forma textual “*No tiene por ser discapacitada (sic)*”, por lo que, presumiblemente y tomando en cuenta lo antes mencionado, no se tiene acceso a instrumentos de clase para personas con discapacidad, en tanto al promedio obtenido, se puede deducir que es bueno el acceso, empero, puede mejorar.

Respecto al indicador **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas** se obtuvo un promedio **5 de 5** en escala de Likert, por lo tanto, se considera que las condiciones de limpieza e higiene son las idóneas.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** se obtuvo un promedio de **4.8 de 5** en escala Likert en lo que refiere a la facilidad que se tiene para acceder a esta área, así como el acceso a los materiales (libros u otros textos), por lo anterior, se puede presumir, que el acceso a estas áreas es fácil.

Sobre el indicador **Acceso a zonas deportivas en el Centro** se obtuvo un promedio de **4.5 de 5** en escala de Likert, es importante mencionar que, en una de las cuatro

muestras, la usuaria aparte de asignar calificación de tres, se expresó de forma textual “*Es un patio pequeño, pero les dan permiso de salir (sic)*”, en lo referente al puntaje, es bastante bueno, significando que el acceder a estas áreas es fácil, sin embargo, queda a observación el comentario.

2.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

Se obtuvo en el indicador **Situación de menores que viven con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros en el Centro** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert. Mientras que en el indicador **Situación de los menores que padecen adicciones a algún tipo de droga en el Centro**, se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert.

En relación con el indicador intitulado **Situación de personas con discapacidad** en el Centro se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, mientras que sobre la **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el Centro** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert.

Al referirse a la **Situación de menores identificados con la comunidad LGBTTTIQ+ en el Centro** se obtuvo una calificación de **5 de 5** en la escala de Likert, y en lo que respecta al indicador **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** se obtuvo un **5 de 5** de promedio, en la escala de Likert.

Por lo anterior, de acuerdo a los promedios arrojados en los subindicadores de este rubro, se puede presumir, que hay un buen trato hacia las personas en situación de vulnerabilidad que habitan la casa o que en algún momento puedan llegar al Centro de Asistencia Social.

2.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

Se obtuvo en el indicador **Información relacionada con la rendición de cuentas a la sociedad** un promedio de **5** de **5** en escala de Likert en el primer subindicador, que refiere si el Centro brinda información sobre el origen y destino de los recursos, en el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala de Likert sobre qué tan fácil es el acceder a la información en materia de rendición de cuentas brindada por la institución, y respecto al tercer subindicador se obtuvo un promedio de **4.8** de **5** en escala de Likert, sobre ello hubo una respuesta inusualmente alta y elevada en calificación, ya que los encuestados en su mayoría eran menores de edad.

Promediando los indicadores de cada rubro correspondiente, se adquieren los indicadores con escala Likert:



Gráfico 12. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 2, practicado a las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*

3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para la información de este anexo se encuestó al personal de la Instancia Infantil casa "Transición niñas", para este se realizaron encuestas a tres personas del área del personal del Centro, bajo los siguientes rubros:



Gráfico 13. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 3 para el personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

3.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes

En el indicador **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se puede interpretar que las condiciones de limpieza son las idóneas.

Sobre las **Condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones de los menores** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, lo que da a entender que las condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones son buenas, así como las **Condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios de los sanitarios o pasillos** en donde se obtuvo puntaje general de **5 de 5** en escala de Likert en el primer subindicador sobre las condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios que se conciben como idóneas.

En el segundo subindicador que se refiere a la existencia de separación en sanitarios, de acuerdo a la información manifestada, se señaló textualmente en las tres muestras “No”, por lo anterior, se entiende que no existe una división de ningún tipo.

En el indicador **Condiciones “demográficas” de las habitaciones** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, en lo que refiere al número de niñas que hay por habitación, por lo que se presume que se tiene una buena distribución.

En el segundo subindicador que refiere a si existe una separación en las habitaciones de hombres, mujeres y personas de la comunidad LGBTTTIQ+ se manifestó textualmente, en una dos de las tres muestras “No”, y en la otra se dejó el espacio en blanco, por lo que se presume que no existe alguna división.

3.2. Personal y calidad de los servicios brindados

Respecto del indicador **Trato del personal a los menores** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, lo que se presume que el trato es bueno, y por lo que ve al indicador **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas** las respuestas recabadas fueron en forma textual las siguientes:

En la primera muestra se expresó “*Selección de personal con batería psicométrica y entrevista (sic)*”; en la segunda “*Exámenes psicométricos (sic)*”, la tercera muestra “*Entrevista y valoración psicométrica (sic)*”.

En relación con la **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la prestación de servicios que ofrece el Centro de asistencia social** se señaló en dos de las tres muestras aplicadas, que el Centro cuenta con **8** personas especializadas, y en la otra se manifestó “*1 Nutriólogo, 1 dentista, 2 Médicos y 3 psicólogos (sic)*”, respuesta que se replica en otra de las muestras como forma adicional.

En cuanto al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del Centro de asistencia social** el resultado que se obtuvo de acuerdo a las tres muestras es que el Centro cuenta con **10** personas no especializadas.

3.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Espacios de separación física con fines disciplinarios** se manifestó de forma textual “*No existe*”, mientras que, respecto de la **Difusión e instrucción del reglamento del Centro a las niñas**, en cuanto a las lecciones respecto al reglamento del Centro al personal se obtuvo en el primer subindicador un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert.

En el segundo subindicador los resultados fueron de forma textual, de tal forma que una de las personas encuestadas manifestó “*Sí*”, en la segunda, el espacio se dejó en blanco, mientras que en la tercera “*Existe uno firmado de manera general (sic)*”, por lo que se asume que no todos tienen acceso al mismo, y que lo ideal sería que todos tuvieran una copia del mismo de forma impresa esto para ayudar a que se tenga una mejor accesibilidad y conocimiento.

Ahora sobre el indicador **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores**, teniendo como promedio del primer subindicador **4.7 de 5** en la escala de Likert, es decir, que dicho rubro se considera en buenas condiciones pero que puede mejorar.

En el segundo subindicador se obtuvo una calificación de **5 de 5** en la escala de Likert referente a la atención psiquiátrica brindada por el Centro, en el tercer subindicador el promedio obtenido fue de **5 de 5** en escala Likert en relación a la atención médica brindada por el Centro, en cuanto al cuarto subindicador su promedio fue de **5 de 5** en escala de Likert con respecto a la atención social brindada por el Centro, lo que indica que la atención social, médica, psicológica y psiquiátrica es excelente.

3.4. Marco Jurídico (Cumplimiento normativo)

En el indicador de **Capacitaciones legales al personal especializado del Centro de asistencia social** obteniendo como promedio **3** de **5** en la escala de Likert, que de acuerdo a lo que establece la guía 3 es igual a “*algunas*”, por lo que se entiende que se dan solo algunas capacitaciones al personal especializado.

Mientras tanto, lo referente a las **Capacitaciones legales al personal no especializado** se obtuvo un promedio de **3.7** de **5** en la escala de Likert, lo que implica que sí se dan algunas capacitaciones, de acuerdo a lo que establece la guía.

Ahora, sobre el indicador **Conocimiento de protocolos de actuación del personal dentro del Centro de asistencia social** se obtuvo como promedio **4.3** de **5** en la escala de Likert, por lo que se presume que el personal conoce los protocolos.

En este sentido, como información adicional se obtuvieron de forma textual, algunos de los protocolos de actuación del Centro de asistencia social, la primera muestra manifestó “*Protocolo de ingreso, protocolo de abandono, protocolo de aislamiento, maltrato (sic)*”, en tanto que la segunda indicó “*Nuevo ingreso, seguridad, prevención covid (sic)*” y en la tercera “*Nuevo ingreso, salida, intervención en caso de violencia, prevención covid (sic)*”, quienes de manera conjunta mencionan que cuentan con 10 protocolos.

3.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

Cuando se refirió a las personas el instrumento relacionado con el **Trato del Centro a las personas con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros** se obtuvo un promedio **5** de **5** en la escala de Likert, por lo que se presume que se da buen trato.

Respecto al indicador **Trato del Centro de asistencia social a las personas con adicciones** se obtuvo un promedio de **5** de **5** en la escala de Likert, por lo que se presume que se tiene un buen trato a este grupo vulnerable. En tanto el indicador

Trato del Centro de asistencia social a las personas con discapacidad se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert, siendo una calificación excelente, por lo que se deduce que el trato es bueno.

En el indicador **Situación de niñas, niños o adolescentes con algún padecimiento psicológico en el Centro** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert, por lo que se entiende que la atención es buena, considerándose la idónea mientras que de la **Situación de menores identificadas con la comunidad LGBTTTIQ+ en el Centro** se obtuvo un promedio de **4 de 5** en la escala de Likert, considerándose una buena calificación, quizá con algunos aspectos a mejorar.

Por lo que ve a la **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** se obtuvo un promedio de **4.3 de 5** en la escala de Likert, siendo una buena calificación, haciendo referencia a que se tiene un buen trato por parte del Centro, pero que puede mejorar para ser el idóneo.

3.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

Al referirse al indicador **Características del ingreso y asignación financiera**, en relación al primer subindicador sobre el origen de la financiación anual que se recibe en el Centro, en las tres muestras se manifestó que es de origen **público**.

Por su parte, el segundo subindicador no aplica, mientras que en el tercer subindicador que hace referencia a si el Centro de asistencia social tiene posibilidades de administrar directamente la totalidad o al menos una parte su financiación, la respuesta por parte de las tres muestras fue **negativa**.

Lo anterior, se complementa con algunas respuestas dadas por las personas que fueron tomadas como muestras, que manifestaron “*Se tiene un fondo asignado para gastos (sic)*”.

Respecto al cuarto subindicador se expresó en las tres muestras que el porcentaje aproximado de la financiación que se permite manejar directamente en el Centro de

asistencia social es de **0 a 20%**, mismo que, de manera relacionada, implica en la **Designación de financiación** en el primer subindicador, en las tres muestras se manifestó que el gasto promedio diario por persona usuaria del Centro es de **Más de \$522 pesos**.

En concomitancia con ello, en el segundo subindicador referente al porcentaje de la financiación anual destinado a cuestiones de logística, en las tres muestras se manifestó **21 a 40%**, mientras que, en el tercer subindicador en cuanto al porcentaje destinado a cuestiones de materiales, en dos de las muestras se manifestó que va del **41 a 60%** y en la otra del **21 a 40%**.

En el indicador **Financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos** en las tres muestras se manifestó que el porcentaje que se destina a la financiación por persona del Centro destinada a programas de vinculación directa con derechos humanos es de **0 a 20%**.

En el indicador **Programas o políticas del Centro de asistencia social en financiación destinado a derechos humanos** en las tres muestras se expresó que el número de programas o políticas que tomen de base la financiación etiquetada para derechos humanos en el Centro es de **0 a 2**.

Referente a los **Programas o políticas del Centro de asistencia social basada en financiación para la protección de grupos vulnerables** en las tres muestras se manifestó que el número de programas o políticas que tomen base la financiación etiquetada para para derechos humanos orientados hacia estos grupos dentro del Centro es de **0 a 2**.

Sobre los **Mecanismos para la rendición de cuentas** en el primer subindicador se obtuvieron las respuestas en forma textual, respecto a qué mecanismo para la rendición de cuentas existen en la institución. De esta manera, en dos de las tres muestras se expresó "*Sermich, comprobación de fondo (sic)*"; en otra de las muestras "*Sermich, manejo fondo revolvente (sic)*".

En el segundo subindicador, en las tres muestras se manifestó que la frecuencia con la que llevan a cabo procesos de rendición de cuentas es de forma **mensual**. Y sobre el de **Publicidad de la rendición de cuentas** en las tres muestras se expresó de forma textual “*Sermich (sic)*”, referente a que medios de comunicación usa la institución para dar a conocer los resultados sobre la rendición de cuentas.

Promediando los indicadores, se adquieren las siguientes notas para los rubros respecto a indicadores con escala Likert:



Gráfico 14. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 3, practicado al personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*



El promedio obtenido de acuerdo a la sumatoria de los rubros es de **4.7** de 5 puntos, siendo una calificación buena. Sin embargo, existen áreas de oportunidad que se pueden atender, como se menciona en el apartado correspondiente.

4. Calificación General

El promedio general del Centro es de **4.7** de **5** puntos, siendo una calificación positiva, que se refleja en el acta levantada por el visitador, donde no se encuentran anomalías.



Puntajes generales Likert por rubro en anexos			
Rubro	Anexo 1 (Autoridades CEDH)	Anexo 2 (Usuarios)	Anexo 3 (Personal)
Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes.	3	2.8	3.7
Personal y Calidad de los servicios brindados	No aplica Likert	4.6	5
Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional	2.1	4.1	4.5
Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes	4	4.2	No aplica Likert
Marco Jurídico (cumplimiento normativo)	2.2	No aplica	1.7
Grupos en situación de vulnerabilidad	No aplica	4.6	3.9
Financiación enfocada a derechos humanos y rendición de cuentas	No aplica Likert	5	No aplica Likert

Tabla 3. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Centro de Asistencia Social “Transición Niñas” en la visita de supervisión*



CASA VIVON

**INFORME
2022**

Capítulo IV

Centro de Asistencia Social “Casa Hogar VIVON”

Sumario: 1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 4. Calificación General

La visita se realizó en el Centro de Asistencia Social “Casa Hogar Vivon” ubicada en Avenida Universidad, sin número, Colonia Erandeni, de esta ciudad de Morelia, Michoacán el 30 treinta de junio de 2022 dos mil veintidós. La visita y toma de muestreo inició a las 11:00 horas y concluyó a las 13:15 horas del mismo día.



Imagen 3. Ubicación del Centro de Asistencia Social o estancia pública a tiempo completo “Casa Hogar Vivon”, imagen tomada del sitio de Google Maps, consultable desde <https://www.google.com.mx/maps/place/UNIVERSIDAD+LA+SALLE+MORELIA/@19.7609588,-101.1804312,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x842d0f045ba81dd9:0x490cc11797b3d9aa!8m2!3d19.7609588!4d-101.1804312>

Tomando en cuenta que la población de esa estancia era toda del género masculino, se solicitó a las autoridades permitiera encuestar a 10 niños de forma aleatoria, cumpliendo con lo establecido en la guía metodológica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.

De la misma manera, se realizó una encuesta correspondiente por parte de las autoridades de la visitaduría, cuya información recabada fue a través de la

observación y el cuestionamiento a las autoridades de la instancia. Finalmente, se realizaron dos cuestionarios a miembros del personal de la casa. De esta forma se llenaron cada uno de los anexos correspondientes.

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

Este anexo se contesta de parte de las autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, concretamente del personal de visitaduría que recorre presencialmente las instalaciones del lugar correspondiente, en este caso la estancia infantil DIF “VIVON”, para ello, además de emplear la observación, se utiliza la información oficial que proporcionan las autoridades del centro al momento de realizar los recorridos; lo que se realizó considerando los siguientes rubros:



Gráfico 15. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

1.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para Niñas, Niños y Adolescentes

Dentro de este, en el indicador **Mediciones de habitaciones de los menores** se colocó en una escala Likert, una calificación de **4** de **5**. Dicha calificación fue la misma para los indicadores siguientes del mismo rubro como **Mediciones de los**

lugares establecidos para consultorios y el de Mediciones de los lugares establecidos para tratamientos médicos.

Lo anterior, significa que las medidas de alejamiento no son las óptimas, pero cumplen con un buen criterio. A su vez el acta levantada por visitaduría hace diversas observaciones, en materia de infraestructura en el centro, específicamente se mencionan espacios en reparación concretamente un auditorio, que carece de señalización adecuada, en tanto los baños de los dormitorios “*se encuentran en mal estado, con muchas fugas y sin agua caliente (sic)*”. A su vez, también el acta levantada indica que algunos baños “*carecen de agua caliente (sic)*”, por lo que se señaló a las autoridades del centro dicha situación para su corrección.

1.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador acerca del **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas**, donde se indicó en el primer subindicador, acerca de si el personal cuenta con alguna certificación en materia de niñas, niños y adolescentes, la respuesta fue **negativa**, el siguiente subindicador se dejó en blanco, lo que significa que se carece de certificación en esta materia.

Respecto al indicador **Costo de los servicios**, se manifestó que los diversos servicios son gratuitos.

Ahora, sobre el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la presentación de servicios que ofrece el centro de asistencia social**, acorde a la información manifestada se cuenta “*1 por cada 15 niños (sic)*”, por lo que, con base en la información proporcionada sobre la cantidad total de niños que residen en el centro (73 según datos oficiales proporcionados con anterioridad) aplicando una fórmula correspondiente se calculó el personal especializado aproximado es de **cinco** personas.

Señalando también como información adicional que las propias autoridades del centro indicaron que lo idóneo por norma deberían ser al menos dos personas especializadas por cada quince menores. Entonces, lo idóneo sería que el centro contará con el doble del personal señalado, es decir, **diez** personas especializadas.

Y de acuerdo al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** no se dieron números específicos, pero se señaló textualmente “*Con los necesarios (sic)*”.

Por lo señalado anteriormente, no se dieron números exactos, por tanto, no se puede saber si cuentan con el personal necesario para el centro.

1.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador de **Espacios de separación física con fines disciplinarios**, donde se indicó en el primer subindicador, acerca de si existen espacios de separación física a causa de fines disciplinarios, se obtuvo una respuesta negativa.

En el segundo subindicador se colocó **1** de **5** en la escala de Likert, siendo una respuesta baja, por lo cual nos da a entender que no considera necesarios este tipo de espacios. Y en cuanto al tercer subindicador, sobre una descripción de estos espacios, se dejó en blanco, pero se expresó textualmente “*No existen (sic)*”. Por lo referido, se puede concluir que el centro no cuenta con espacios de separación/aislamiento.

El indicador siguiente **Garantía de visitas familiares** se colocó **5** de **5** en la escala de Likert, calificación más alta, en referente a que tanta garantía se tienen por parte del centro respecto a la realización de visitas de familiares, por lo que se puede entender que se tiene las visitas pertinentes. En tanto al siguiente indicador **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares**, se colocó como calificación **4** de **5** en la escala de Likert.

Lo anterior, significa que la condición física de los espacios para las visitas no es mala, pero tiene aspectos para corregirse y mejorarse.

Del indicador **Difusión e instrucción del reglamento del centro a los menores** se colocó un **4** de **5** en la escala de Likert, por lo que se puede entender que al personal si se le instruye respecto al reglamento del centro, pero consideran que tal vez necesitan un poco de más lecciones. Y en cuanto al segundo subindicador que cuestiona si el personal cuenta con una copia del reglamento del centro se manifestó textualmente que “*Si en forma digital (sic)*”, pero lo idóneo sería en forma impresa para que se tuviera mayor accesibilidad.

Sobre el indicador **Situación de la vigilancia ejercida hacia los menores** de acuerdo a la escala de Likert, se colocó un **4** de **5**, lo que significa que la vigilancia que ejerce el personal del centro sobre los menores es buena, pero puede mejorar.

1.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes

Se colocó, en el indicador **Programación de actividades diarias para los menores**, una calificación de **5** de **5** en escala Likert, lo que significa que son frecuentes las actividades programadas por parte del centro.

Del indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (cultura al trabajo) para menores** se colocó en el primer subindicador acerca de cuantas actividades productivas cuenta el centro, la calificación de **5** de **5** en escala Likert, siendo la calificación más alta, y que, de acuerdo al criterio establecido en la guía, 5 es igual a 6 o más actividades, pero se puede presumir que el encuestado interpretó la calificación de acuerdo al cuadro, y no a lo establecido en el banco de preguntas.

En el subindicador subsiguiente también se obtuvo una calificación de **5** de **5** en escala Likert, acerca sobre cómo considera las actividades productivas impartidas

en el centro, por lo que se puede considerar que son las idóneas para este tipo de población.

Respecto al indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores** se colocó un **5 de 5**, en la escala de Likert, en referencia con cuantas actividades recreativas cuenta el centro, siendo esta la calificación más alta, y que, de acuerdo al criterio establecido en la guía, 5 es igual a 6 o más actividades, pero se puede presumir que probablemente el encuestado interpretó la calificación de acuerdo al cuadro, y no a lo establecido en el banco de preguntas.

En el subindicador subsiguiente también se obtuvo una calificación de **5 de 5** en la escala de Likert, acerca sobre cómo considera las actividades recreativas impartidas en el centro, por lo que se puede considerar que son las idóneas para este tipo de población.

Ahora, sobre el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres**, se calificó en la escala de Likert, obteniendo un **4 de 5**, en cuanto a la limpieza e higiene de los talleres del centro.

Dicha calificación también fue la misma para los indicadores **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** y **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas**, lo que significa que la situación de limpieza e higiene, y de los espacios físicos en las mismas, no es mala, pero tienen aspectos para corregirse y mejorarse.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** se colocó un **5 de 5** en escala de Likert, lo que se puede interpretar que se tiene un fácil acceso. En referencia al siguiente indicador **Disponibilidad de materiales en la biblioteca** el espacio se dejó en blanco, por suposición probablemente el observador no pudo observar el material que solicita este indicador.

Respecto al indicador **Acceso a zonas deportivas en el centro**, se obtuvo un **5 de 5** en escala Likert, siendo la calificación más alta, dando por entendido que es muy fácil acceder a estas zonas.

Y en cuanto al segundo subindicador que hace referencia a las condiciones de los espacios físicos para practicar deporte, se obtuvo un **4** de **5** en escala Likert, lo que se puede deducir que los espacios son buenos, pero pueden mejorar. En tanto al siguiente indicador **Limpieza y mantenimiento de las zonas deportivas** se colocó un **4** de **5**, en la escala de Likert. Significando que, de acuerdo al criterio del observador, se tiene un cuidado adecuado, pero a su consideración no es el idóneo.

1.5. Cumplimiento normativo

En el primer indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales referente a la infraestructura del centro de asistencia**, una calificación de **4** de **5** en la escala Likert, significando que se cumple con lo establecido por la ley, pero que a consideración del observador todavía se puede mejorar en cuanto a los elementos de acceso.

Dicha calificación también fue la misma para el segundo subindicador, que hace referencia de los elementos de tamaño de acceso, por lo que se puede deducir que son los indicados, pero que pueden corregirse para que sean buenos.

Ahora, sobre el indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales para la operación de servicios**, se colocó un **4** de **5**, en escala Likert, referente a la señalización y diferenciación de los tipos de servicios del centro. De igual forma, el segundo subindicador obtuvo la misma calificación, acerca de la observación del área de emergencia o equivalente. Por lo anterior, se puede interpretar que se tiene la certeza que el centro cumple con un rango del **60%** a **80%** de lo requerido por la ley al respecto.

Respecto al indicador **Registro y clasificación de expedientes**, se colocó una calificación de **4** de **5**, esto en la escala de Likert, pero para el observador de acuerdo a su criterio, habría algunos pequeños ajustes para mejorar. Y de acuerdo a **Tipos de protocolos de actuación del centro de asistencia social**, en el primer subindicador, el espacio se dejó en blanco, el cual refiere a qué tipo de protocolos

de actuación maneja el centro, en tanto al segundo subindicador, sobre cumplimiento de los estándares normativos, se marcó una calificación de **4 de 5**, en la escala de Likert. Significando que el centro cumple con la mayoría de los aspectos requeridos, pero les hace falta algunas cosas por corregir.

En el indicador **Manuales y organización**, en el primer subindicador, el espacio se dejó en blanco, el cual refiere a si el centro cuenta con un manual de organización, en el segundo subindicador se colocó un **3 de 5**, en escala de Likert.

En cuanto al tercer subindicador, referente al cuestionamiento de si el centro cuenta con un manual de procedimientos, el espacio se dejó en blanco, y del cuarto subindicador se obtuvo una calificación de **4 de 5**, en la escala de Likert.

Respecto al quinto subindicador, el espacio se dejó en blanco acerca del cuestionamiento si el centro cuenta con un organigrama formal, por consiguiente, en cuanto al siguiente subindicador se obtuvo una calificación de **4 de 5**, en la escala de Likert, referente a el criterio de claridad del organigrama.

Por ende, de acuerdo a la información obtenida, se puede deducir que la persona que fue entrevistada tenía poco conocimiento sobre los manuales y organización del centro.

Ahora, sobre el indicador **Certificaciones de evaluación de competencia**, cuyo subindicador, refiere a si el centro cuenta con algún certificado de evaluación de competencia o algún certificado equivalente, el espacio se dejó en blanco, por lo que se deduce que la persona no tenía el conocimiento de lo requerido.

1.6. Financiación enfocada en derechos humanos

En el primer subindicador del indicador de **características del ingreso y asignación financiera**, que la financiación anual del centro es **pública**, mientras que en el segundo subindicador sobre las modalidades del centro para recibir el financiamiento para su funcionamiento el espacio se dejó en blanco, en el tercer

subindicador sobre si el centro tiene posibilidad de administrar directamente la totalidad o al menos una parte de su presupuesto anual, el espacio se dejó en blanco, en el cuarto subindicador se colocó que el porcentaje aproximado que se permite manejar directamente al centro oscila entre un **0 a 20%**.

Sobre el indicador de **Designación de financiación** se colocó en el primer subindicador que el gasto promedio diario por persona usuaria en el centro de asistencia social oscila entre **\$0 a \$171** pesos, en tanto el segundo subindicador, se colocó el porcentaje que refiere a la financiación anual que se destina a cuestiones de logística que oscila entre **0 a 20%**. Respecto al tercer subindicador se colocó el porcentaje de la financiación anual que se destina a cuestiones materiales que es del **0 a 20%**.

Respecto al indicador sobre **financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos**, se colocó el porcentaje destinado a programas de vinculación directa con derechos humanos que oscila del 0 a **20%**.

A su vez los indicadores sobre el **programas o políticas del centro basados en el financiamiento destinado a derechos humanos (financiamiento que esté orientado de alguna medida a favorecer a los derechos humanos)**.

El de **Programas o políticas del centro basadas en el financiamiento para la protección de grupos vulnerables (financiamiento que está orientado a alguna medida que favorezca a alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LGBTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)**, obtuvieron el mismo resultado **0 a 2**. Por lo tanto, el centro tiene poco, o incluso nulo, ejercicio financiero directo destinado a elementos de derechos humanos.

Promediando los indicadores de cada rubro correspondiente, se adquieren las siguientes notas con escala Likert:



Gráfico 16. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 1 de personas servidoras públicas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.*

La sumatoria de los rubros de los promedios arroja el total de **4** de **5** puntos, siendo una buena calificación, pero que tiene aspectos a mejorar, de acuerdo al acta levantada la cuestión de los sanitarios está en malas condiciones y la necesidad de servicio de agua caliente es fundamental para los menores usuarios del centro.



2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para la información de este anexo se encuestó a usuarios de la Instancia Infantil casa "Vivon", como se indicó al inicio del presente documento se realizaron encuestas a diez usuarios del centro, siendo este el porcentaje requerido por la guía.

Lo anterior, sujeto a los siguientes rubros:



Gráfico 17. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

2.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niños, niñas y adolescentes

Respecto de las **Condiciones materiales de pasillos y lugares de espera** un promedio de **5** de **5** en la escala de Likert, siendo una calificación alta, por lo que se puede deducir que las condiciones materiales son las idóneas.

En tanto que el indicador acerca de **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** recibieron el puntaje de **4.8** de **5** puntos en promedio en escala de Likert, teniendo una calificación prácticamente idónea.

Por su parte, el indicador sobre **Condiciones de Higiene y Limpieza de las habitaciones de menores** obtuvo un promedio de **4.8** de **5** en la escala de Likert, siendo esta una calificación casi idónea.

Respecto al indicador, **Condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios en las salas o pasillos** su promedio fue de **4.3** de **5** de acuerdo a la escala de Likert en su primer subindicador, en tanto que el segundo subindicador en **cuatro** de las respuestas señalaban que existían solo baños para niños y adultos, en **tres** señalaban que no había una separación y en el resto de los **tres** se dejó el espacio en blanco, lo que se presume indica que la pregunta pudo ser confusa para algunos

de los usuarios y que los espacios de separación de sanitarios son existentes en el centro pero solo para la división niños/adultos sin que se manifiesten comentarios o indicios de que haya espacios para miembros LGBTTTIQ+.

Para el indicador, **Condiciones “demográficas” de las habitaciones para menores** se obtuvo un promedio de **4.5** de **5** de la escala de Likert, teniendo en consideración que en algunas de las respuestas se dejó anotaciones como referencia de cuantos niños hay por habitación en una se expresó que “*25 niños*” y en otra “*17 niños*”, por lo que se presume que aunque es una calificación alta, cabe la posibilidad que no se recabo lo indicado por la guía.

En tanto el segundo subindicador indicó que **dos** de las respuestas señalaban que, si existía una separación de habitaciones entre niños y adultos, en tanto **seis** que indicaban que no existía la separación, y **dos** que se dejaron en blanco, presumiblemente esto indica que los espacios de separación son existentes en el centro, pero solo para la división niños/adultos sin que se manifiesten comentarios o indicios de que haya espacios para miembros LGBTTTIQ+.

2.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador **Trato del personal a los menores** se obtuvo un promedio de **4.8** de **5** de la escala de Likert en cuanto a la capacidad del personal para el trato con los menores, por el resultado obtenido se puede considerar que es bueno.

En relación al indicador **Atendimiento del personal del centro de asistencia de niñas, niños y adolescentes** se obtuvo un **4.9** de **5** de promedio en cuanto al atendimiento del personal del centro, significando esto que es prácticamente idóneo.

En cuanto a los indicadores **Disponibilidad de alimentos** y **Calidad de alimentos** en ambos se obtuvo el promedio de **5** de **5** en la escala de Likert, los cuales refieren así la proporción de alimento es la adecuada y si los alimentos que se dan son de buena calidad, significando que son buenos. Respecto al indicador **Gratuidad para**

la obtención de alimentos (En caso de aplicar) se obtuvo un promedio de **3.4** de **5**, de calificación en la escala de Likert, por lo que se interpreta que se refieren a que no tiene costo alguno, interpretando que la calificación inferior era lo correspondiente, pero no de acuerdo a lo que establece la guía.

Ahora, sobre el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponibles para la prestación de servicios que ofrece el centro de asistencia social** se obtuvo un promedio de 4 de 5 en la escala de Likert, por lo que se puede interpretar que se cuenta con el personal necesario.

Respecto al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.), disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** teniendo promedio de **4.4** de 5 en la escala de Likert. Significando lo anterior que está mejor posicionado que el especializado en cuanto al personal, pero que aún le falta para ser el adecuado.

2.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

Respecto del indicador en el que se evalúa el **Trato digno**, se obtuvo un promedio de **5** de **5** en la escala de Likert, siendo una calificación alta, lo que deja en claro que se ofrece un trato digno.

En cuanto al indicador **Trato humano** el promedio fue de **5** de **5** en escala de Likert en el primer subindicador, que refiere al trato con respeto por parte del personal, en el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **3.4** de **5** en escala de Likert en cuanto a si se ha recibido algún tipo de violencia física, de acuerdo a lo anterior, se puede presumir, que el encuestado no comprendió el valor que establecía la guía en cuanto a la escala de Likert, interpretando que la calificación más baja era la correspondiente a “*nunca*”, sin embargo, la guía establece lo contrario.

En lo que respecta al tercer subindicador se obtuvo como calificación el promedio de **3.6** de **5** en escala de Likert. Significando lo anterior, que hay factores a mejorar, para que sean los correctos.

En el indicador **Garantía de visitas familiares** se colocó un promedio de **3.6** de **5** en la escala de Likert, de acuerdo a la calificación se puede deducir que hay cuestiones que se necesitan mejorar para que sean las indicadas.

Referente a las **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares** se obtuvo un promedio de **4.4** de **5** en escala Likert, lo que se puede deducir que son buenas las condiciones, pero que aún le falta un poco para ser las ideales.

Ahora, sobre el indicador **Situación de la vigilancia ejercida a los menores** el promedio fue de **4.7** de **5** en escala de Likert esto a qué tanta vigilancia ejerce el personal del centro a los residentes, significando que se tiene una muy buena vigilancia, pero que le hace falta un poco para ser lo idóneo.

En el indicador sobre **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores** se obtuvo un **4.8** de **5** en la escala de Likert en el primer subindicador, referente a la atención social brindada por el centro, por lo tanto, es una calificación buena, respecto a las garantías de atención respectivas, en el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **5** de **5** en la escala de Likert esto sobre la atención médica brindada por el centro, por lo que se considera que se tiene una excelente atención.

En lo que refiere al tercer subindicador se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala Likert respecto a la atención psicológica brindada por el centro, por lo que en cuestiones de atenciones se encuentra bien evaluada, y respecto al cuarto subindicador se obtuvo un promedio de **3.8** de **5** en escala de Likert sobre la atención psiquiátrica brindada por el centro, se puede suponer que algunos de los encuestados no tenían el concepto claro de la palabra psiquiátrica o de su significado.

2.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes

Al referirse a la **Programación de actividades diarias para los menores** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala Likert, esto en cuanto a con qué frecuencia se les asignan actividades programadas por parte del centro, lo que significa que, al tener una calificación alta, se cuenta con una buena programación de actividades muy buena para los usuarios.

En el indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (Cultura al trabajo) para los niños [aplica solo a adolescentes]** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert en el primer subindicador referente a con cuantas actividades productivas cuenta el centro, teniendo buena calificación, lo que deja claro que se cuenta con actividades suficientes para este usuarios del centro, en el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **4.8 de 5** en escala Likert sobre la calidad de las actividades productivas impartidas por el centro, por lo que se puede interpretar que la calidad es buena, pero necesita un poco más para que sea lo ideal.

De la **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores** se obtuvo en el primer subindicador un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, referente al número de actividades recreativas cuenta el centro, por lo anterior, queda claro que se cuenta con adecuado número de actividades recreativas, en el segundo subindicador que refiere a la calidad de las actividades recreativas impartidas en el centro se obtuvo el promedio de **4.8 de 5** en la escala de Likert, por lo tanto, es una calificación bastante buena, casi perfecta respecto a la calidad de las actividades recreativas.

Respecto al indicador **Situación física y de equipamiento de los talleres** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala Likert, siendo esta una calificación alta, por lo que se puede interpretar que las condiciones de los talleres son las idóneas.

Y sobre el **Acceso a instrumentos de trabajo en los talleres** obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert en lo que refiere a la facilidad que se tiene para tener acceso de herramientas de trabajo en los talleres, dando a entender que es fácil el acceso a los mismos.

En el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres** se obtuvo un promedio de **4.9 de 5** en la escala de Likert, siendo esta una calificación buena. En el indicador **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** se obtuvo el promedio de **5 de 5** en escala de Likert, de acuerdo a la calificación se puede entender que el espacio y condiciones de las aulas son las óptimas.

En lo que refiere a los indicadores **Situación del equipamiento de las aulas, Acceso a instrumentos de clase en las aulas y Condiciones de limpieza e higiene en las aulas** se obtuvieron un promedio de **5 de 5** en escala de Likert, por lo tanto, se considera que, en cuestiones de equipamiento, acceso a instrumentos y condiciones de limpieza se tienen las idóneas.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** se obtuvo un promedio de **4 de 5** en escala Likert en lo que refiere a la facilidad que se tiene para acceder a esta área, así como el acceso a los materiales (libros u otros textos), por lo anterior, se presume, que algunos de los encuestados no tenían el conocimiento de lo solicitado, o que solo el acceso no es para todas las edades.

Sobre el indicador **Acceso a zonas deportivas en el centro** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert, siendo este un puntaje alto, significando que el acceso es fácil.

2.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

Al evaluar la **Situación de menores que viven con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros en el centro** se obtuvo un promedio de **3 de 5** en escala de Likert, por lo que se puede presumir que algunos de los encuestados

desconocían sobre el tema, o no tenían una definición sobre estos conceptos debido a que variaron las edades.

La **Situación de los menores que padecen adicciones a algún tipo de droga en el centro** se obtuvo un promedio de **4.1** de **5** en la escala de Likert.

En cuanto al indicador **Situación de personas con discapacidad** en el centro se obtuvo un promedio de **3.8** de **5**.

Respecto al indicador **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el centro** se obtuvo un promedio de **4.2** de **5**.

La **Situación de menores identificados con la comunidad LGBTTTIQ+ en el centro** se obtuvo una calificación de **3.4** de **5**.

Y en lo que respecta al indicador **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** se obtuvo un **3.4** de **5** de promedio, en la escala de Likert. Por lo anterior, de acuerdo a los promedios arrojados en los subindicadores de este rubro, se puede presumir que a los encuestados se les hizo un poco confuso este indicador, ya que la mayoría no tenía claro los conceptos del cuestionamiento.

2.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

Respecto de la **Información relacionada con la rendición de cuentas a la sociedad** un promedio de **4.2** de **5** en escala de Likert en el primer subindicador, que refiere si el centro brinda información sobre el origen y destino de los recursos.

En el segundo subindicador se obtuvo un promedio de **5** de **5** en escala de Likert sobre qué tan fácil es el acceder a la información en materia de rendición de cuentas brindada por la institución, y respecto al tercero se obtuvo un promedio de **4.6** de **5** en escala de Likert, respecto si es de fácil comprensión la información en materia de rendición de cuentas; hubo una respuesta inusualmente alta y elevada en calificación, ya que los encuestados la mayoría eran menores de edad.

Promediando los indicadores de cada rubro correspondiente, se adquieren las siguientes notas con escala Likert:



Gráfico 18. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 2, practicado a las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*

El promedio obtenido de acuerdo a la sumatoria del rubro es de **4.4 de 5 puntos**, siendo una calificación buena y que solo tiene algunas áreas de oportunidad.



3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para este anexo se encuestó al personal de la Instancia Infantil casa "Vivon", para este se realizaron encuestas a dos miembros del área del personal del centro.



Gráfico 19. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 3 para el personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

3.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes

Se colocó en el indicador **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** obteniendo un promedio de **4 de 5** en la escala de Likert, por lo que se puede interpretar que las condiciones de limpieza son buenas pero que pueden mejorar.

En el indicador **Condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones de los menores** se obtuvo un promedio de 4 de 5 en la escala de Likert, dando a entender que las condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones son buenas, pero que todavía existen pequeños detalles para mejorar.

En relación al indicador **Condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios de los sanitarios o pasillos** se obtuvo puntaje general de **4 de 5** en escala de Likert en el primer subindicador, por lo que se presume que las condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios son buenas, pero hay cuestiones a mejorar para que estas sean las idóneas, en el segundo subindicador se refiere a la existencia de separación en sanitarios, de acuerdo a la información manifestada, se señaló textualmente en una de las muestras *“Solo hay niños (sic)”* y en la otra *“Tenemos una población de puros varones (sic)”*, por lo anterior, se deduce que no existe una separación.

Sobre las **Condiciones “demográficas” de las habitaciones** se obtuvo un promedio de **4 de 5** en la escala de Likert, en lo que refiere al número de menores que hay por habitación, en una de las muestras se colocó un 4 y en otra se dejó el espacio en blanco, pero se colocó textualmente *“Entre 15 y 20 por habitación (sic)”*, por lo que se puede entender, acorde a la perspectiva del personal, que las condiciones de las habitaciones son buenas, pero necesita mejoras para ser las adecuadas.

En el segundo subindicador que refiere a si existe una separación en las habitaciones de hombres, mujeres y personas de la comunidad LGBTTTIQ+ se

manifestó textualmente, en una de las muestras “Tenemos una población de varones” y en otra “*Solo hay niños*”, por lo que se presume que no existe tal división debido a la población del centro.

3.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador **Trato del personal a los menores** se obtuvo un promedio de **4 de 5** en la escala de Likert, lo que se presume que el trato es bueno, pero puede mejorar.

En cuanto al **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas** las respuestas recabadas fueron en forma textual, en la primera muestra se expresó “Todos pasan por un proceso de evaluación” y en la segunda “*Es una derivación externa de las oficinas de RH de DIF (sic)*”.

Respecto al indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la prestación de servicios que ofrece el centro de asistencia social** las respuestas se obtuvieron de forma textual, en la primera muestra se expresó “*Tenemos un cuidador por cada 15 niños, la norma marca que deben ser 2, pero se trabaja con el recurso que tenemos (sic)*”, en la segunda se expresó “*En su mayoría se encuentra especializado de 10 (sic)*”.

Por lo mencionado, es importante manifestar que de acuerdo a la información compartida a esta Comisión mediante el oficio **CDI/043/2022** el 20 de junio de 2022 por parte de la Coordinación de desarrollo de la identidad del sistema de desarrollo integral de la familia, en este centro la población infantil es de 73 menores, por lo que si se toma como referencia la respuesta de la muestra uno, daría un resultado de 5 personas con las características especializadas, contrastando con ello la respuesta de la segunda muestra que indicaba que se contaba con 10 personas especializadas.

En cuanto a la **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** el resultado fue de forma textual, manifestándose en la primera muestra “*se cuenta con el necesario (sic)*”, en la segunda “*Aprox. 30 (sic)*”, por lo antes mencionado, la primera respuesta es nula, ya que no aporta ninguna información, en consecuencia, sólo se tomaría la información de la segunda muestra.

3.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Espacios de separación física con fines disciplinarios** se obtuvo el promedio de **3.5** de **5** en una escala de Likert, por lo que se deduce que las condiciones son regulares, por lo que se pueden mejorar para ser las correctas (existe contraste con Anexo 1, debido a que en el primer anexo se señala que tales espacio son inexistentes, por lo tanto probablemente se está hablando de algún espacio de separación pero no con fin disciplinario).

La **Difusión e instrucción del reglamento del centro a los menores** se obtuvo en el primer subindicador un promedio de **5** de **5** en la escala de Likert en cuanto a las lecciones respecto al reglamento del centro al personal, lo que se asume que se reciben de 8 en adelante, en el segundo subindicador los resultados fueron de forma textual, en la primera muestra se manifestó “*Sí, en digital y en su expediente lo firman al inicio (sic)*”, y en la segunda “*En el expediente y en formato digital (sic)*”, por lo que se estima que cada miembro del centro tiene de forma digital el reglamento.

Ahora, sobre el indicador **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores**, se obtuvo como promedio del primer subindicador **4.5** de **5** en la escala de Likert, teniendo una calificación buena, pero que puede mejorar; en el segundo subindicador se obtuvo una calificación de **5** de **5** en la

escala de Likert referente a la atención psiquiátrica brindada por el centro, en el tercer subindicador el promedio obtenido fue de **5 de 5** en escala Likert en relación a la atención médica brindada por el centro, en cuanto al cuarto subindicador su promedio fue de **5 de 5** en escala de Likert con respecto a la atención social brindada por el centro. Significando lo anterior que, en términos generales, estos tipos de atención están prácticamente en condiciones óptimas.

3.4. Cumplimiento normativo

Se colocó el indicador **Capacitaciones legales al personal especializado del centro de asistencia social** obteniendo como promedio **4 de 5** en la escala de Likert, siendo una buena calificación, pero aún no son las idóneas.

En el indicador **Capacitaciones legales al personal no especializado** se obtuvo un promedio de **3.5 de 5** en la escala de Likert, significando que, si se dan algunas capacitaciones, aunque aún falta bastante para optimizar esta situación.

Ahora, sobre el indicador **Conocimiento de protocolos de actuación del personal dentro del centro de asistencia social** se obtuvo como promedio **4.5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se presume que el personal conoce con precisión los protocolos. Y como información adicional se obtuvieron de forma textual algunos de los protocolos de actuación del centro de asistencia social, la primera muestra manifestó "*Protocolos de ingreso, COVID, protocolos de abandono, protocolos en caso de violencia y el reglamento de salidas (sic)*", mientras que la segunda "*protocolo de abandono, protocolo de salud, protocolo de abuso o violencia, reglamento interno (sic)*".

3.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

Al cuestionarse sobre el **Trato del centro a las personas con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros** en la primera muestra se expresó de forma textual "*No hay*" aunque quedó asentado una calificación de 1 en la escala de Likert, en la

segunda se manifestó “*No aplica*”, por lo que se presume que no se cuenta con alguna persona en estas condiciones, o que tal vez no se tenga el conocimiento.

Respecto al indicador **Trato del centro de asistencia social a las personas con adicciones** en ambas pruebas se dejó el espacio en blanco, pero se expresaron textualmente, en la primera muestra se colocó “*No hay*”, en la segunda muestra se manifestó “*No aplica*”, por lo tanto, se presume que no se cuenta con alguna persona en estas condiciones, o que tal vez no se tenga el conocimiento.

En tanto el indicador **Trato del centro de asistencia social a las personas con discapacidad** se obtuvo un promedio de **4.5** de **5** en escala de Likert, siendo una calificación buena, por lo que se deduce que el trato es bueno, pero que puede mejorar.

En el indicador **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el centro** se obtuvo un promedio de 4 de 5 en escala de Likert, en una de las muestras se expresó de forma textual “*En general todos, pero tienen su atención*”, por lo que se entiende que la atención es buena, ya que la mayoría lo requiere.

Respecto al indicador **Situación de menores identificadas con la comunidad LGBTTTIQ+ en el centro** en ambas pruebas se dejó el espacio en blanco, pero dejaron anotaciones, en la primera muestra se expresó “*No hay*” y en la segunda “*No aplica*”, por lo que se deduce que en el centro no se encuentra población referente a este indicador o que no tienen el conocimiento respecto al tema.

Ahora, sobre el indicador **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** en ambas muestras el espacio se dejó en blanco, pero dejando algunas anotaciones, en la primera muestra se manifestó que “*No hay*” y en la segunda “*No aplica*”, por lo que se presume, que no existe población referente a este indicador o que no tienen el conocimiento respecto al tema.

3.6. Financiación enfocada en derecho humanos y rendición de cuentas

Sobre el indicador **Características del ingreso y asignación financiera** de las respuestas que se obtuvieron, en una de las muestras todo el indicador se dejó en blanco, pero se manifestó de forma textual “*No aplica depende de la dirección de asistencia social (sic)*”, por lo que respecta a la otra muestra, en el primer subindicador referente al origen de la financiación anual que se recibe en el centro, se manifestó que es de origen **Público**.

En el segundo subindicador el espacio se dejó en blanco, en el tercer subindicador que hace referencia a si el centro de asistencia social tiene posibilidades de administrar directamente la totalidad o al menos una parte su financiación, la respuesta fue **negativa**, respecto al cuarto subindicador se expresó que el porcentaje aproximado de la financiación que se permite manejar directamente en el centro de asistencia social es de **0 a 20%**.

En el indicador **Designación de financiación** en el primer subindicador, el espacio se dejó en blanco y en la otra muestra se manifestó que el gasto promedio diario por persona usuaria del centro es de **\$172 a \$300**, en el segundo subindicador referente al porcentaje de la financiación anual destinado a cuestiones de logística, en una de las muestras se manifestó **21 a 40%**, respecto a la otra ,el espacio se dejó en blanco, en el tercer subindicador en cuanto al porcentaje destinado a cuestiones de materiales, en una de las muestras se manifestó **41 a 60%** y en la otra se dejó el espacio en blanco.

Referente a lo anterior, en la muestra que se dejó en blanco se expresó textualmente “*Se desconoce por el momento depende de la subdirección de centros de asistencia social (sic)*”.

En el indicador **Financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos** en ambas muestras el espacio se dejó en blanco, pero se expresaron de forma textual, en la primera muestra “*Desconozco*” y

en la segunda “*Se desconoce por el momento depende de la subdirección de centros de asistencia social*”. Significando lo anterior que no se tiene el conocimiento.

En el indicador **Programas o políticas del centro de asistencia social en financiación destinado a derechos humanos (financiación orientada a alguna medida que favorezca de derechos humanos)** en ambas muestras el espacio se dejó en blanco, solo en una se dejó una anotación, en la cual manifestaba “*Se desconoce*”.

Referente al indicador **Programas o políticas del centro de asistencia social basada en financiación para la protección de grupos vulnerables (financiación que esté orientado a alguna medida favorecedora hacia alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LBGTTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)** en ambas pruebas se dejó el espacio en blanco respecto a las alternativas a elegir, sin dejar de mencionar que se manifestó textualmente en una de las pruebas “No tienen” por lo que esta respuesta es equivalente a 0.

En el indicador **Mecanismos para la rendición de cuentas** en el primer subindicador se obtuvieron las respuestas en forma textual, respecto a qué mecanismo para la rendición de cuentas existen en la institución, en la primera muestra se expresó “*Comprobación de fondo. Se hace cada mes (sic)*” y en la segunda muestra “*Se hace un desglosado de los gastos mensuales del CAS y se entrega en oficinas centrales de DIF (sic)*”, en el segundo subindicador en ambas muestras se manifestó que la frecuencia con la que llevan a cabo procesos de rendición de cuentas es de forma **mensual**.

Y sobre el indicador **Publicidad de la rendición de cuentas** en ambas muestras se expresó de forma textual, referente a que medios de comunicación usa la institución para dar a conocer los resultados sobre la rendición de cuentas, en la

primera prueba se manifestó “*Transparencia y los informes de Gobierno*” y en la segunda “*Se desconoce por el momento*”.

Promediando los indicadores, se adquieren las siguientes notas para los rubros respecto a indicadores con escala Likert:



Gráfico 20. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 3, practicado al personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

El promedio obtenido, de acuerdo a la sumatoria de los rubros, es de **4.2** de 5 puntos, siendo una calificación positiva. Sin embargo, existen algunas áreas de oportunidad que se pueden mejorar.



4. Calificación General

El promedio general del centro es de **4.2** de **5** puntos, siendo una calificación buena.



Sin embargo, se hace la recomendación de prestar atención a las calificaciones bajas de algunos de los rubros, para poder mejorar, pero en general la nota es positiva, aun así, habrá que revisar con mayor detalle la situación de los posibles grupos vulnerables al interior del centro.

Puntajes generales Likert por rubro en anexos.			
Rubro	Anexo 1 (Autoridades CEDH)	Anexo 2 (Usuarios)	Anexo 3 (Personal)
Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes.	4	4.7	4
Personal y Calidad de los servicios brindados	No aplica Likert	4.5	4
Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional	3.6	4.4	4.7
Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes	4.6	4.9	No aplica Likert
Marco Jurídico (cumplimiento normativo)	3.9	No aplica	4
Grupos en situación de vulnerabilidad	No aplica	3.6	4.3
Financiación enfocada a derechos humanos y rendición de cuentas	No aplica Likert	4.6	No aplica Likert

Tabla 4. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas por el Centro de Asistencia Social “Casa Hogar VIVON (Vivan los niños)” en la visita de supervisión de derechos humanos*

CASA "GERTRUDIS BOCANEGRA"

**INFORME
2022**

Capítulo V

Centro de Asistencia Social “Gertrudis Bocanegra”

Sumario: 1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 4. Calificación General

La visita se realizó el día 1 de julio del 2022 con la presencia de las autoridades del centro de asistencia social “Gertrudis Bocanegra”, ubicada en Calle Fray Antonio de la Rea 489, Fracc. Lázaro Cárdenas, Morelia, Michoacán. La visita y toma de muestreo comenzó a las 11:00 horas y concluyó a las 13:00 horas del mismo día.



Imagen 4. Ubicación del Centro de Asistencia Social o estancia pública a tiempo completo “Gertrudis Bocanegra”, imagen tomada del sitio de Google Maps, consultable desde <https://www.google.com.mx/maps/search/Calle+Fray+Antonio+de+la+Rea+489,+Fracc.+L%3%A1zar+o+C%3%A1rdenas,+Morelia,+Michoac%C3%A1n/@19.705708,-101.1681408,15z/data=!4b1>

Considerando que la población de este centro era toda del género femenino menores de edad², se solicitó se permitiera encuestar a 11 niñas, ya que dicha toma era necesaria para cumplir con el objetivo que contempla la guía de acuerdo a la fórmula empleada, y que cuya información recabada fue a través de la observación

² De acuerdo a datos manifestados por las autoridades del centro y quedando asentado en el acta circunstanciada, en ese espacio físico se ubican tres Centros de Asistencia Social (CAS), los cuales son “Vivan las Niñas”, “Gertrudis Bocanegra” y “Pre adolescentes Niñas”, dejando en claro que solo alberga género femenino.

y el cuestionamiento a las autoridades de la instancia. Finalmente, se realizó una toma de muestra al personal de la casa.

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

Este anexo se contesta de parte de las autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, concretamente del personal de visitaduría que recorre presencialmente las instalaciones del lugar correspondiente, en este caso la instancia infantil “Gertrudis Bocanegra”, para además de emplear la observación se utiliza la información oficial que proporcionan las autoridades del centro al momento de realizar los recorridos; lo que se realizó a través de los siguientes rubros:



Gráfico 21. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

1.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para Niñas, Niños y Adolescentes

Dentro del mismo se encuentra el primer indicador **Mediciones de habitaciones de los menores** obteniendo una calificación de **4 de 5** en una escala de Likert, por lo que se presume que existe una muy buena distribución de las menores en cuanto a los espacios de las habitaciones. En el indicador **Mediciones de los lugares establecidos para consultorios** se colocó un 5 de 5 en la escala de Likert, siendo

una calificación perfecta, por lo que se presume que se cumple con todo lo requerido en cuanto a las medidas de estos espacios. En el indicador **Mediciones de los lugares establecidos para tratamientos médicos** se colocó un 4 de 5 en escala Likert, siendo una buena calificación, presumiblemente se cuenta con un buen espacio requerido para el atendimento, pero con algunas cuestiones a mejorar para que pueda ser el óptimo.

1.2. Personal y calidad de los servicios brindados

Se colocó en el indicador acerca del **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas**, donde se indicó en el primer subindicador, acerca de si el personal cuenta con alguna certificación en materia de niñas, niños y adolescentes, una respuesta negativa; del siguiente subindicador se obtuvo una respuesta negativa. Lo que significa que carece de certificación en esta materia. Respecto al indicador **Costo de los servicios**, se manifestó que los diversos servicios son “*gratuitos*”.

Ahora, sobre el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la presentación de servicios que ofrece el centro de asistencia social**, acorde a la información manifestada se cuenta “*1 por cada 15 aproximadamente (sic)*”, por lo que con base en la información proporcionada sobre la cantidad total de niños que residen en el centro (66 según datos oficiales proporcionados con anterioridad) aplicando una fórmula correspondiente se calculó el personal especializado aproximado es **cuatro** personas.

Y de acuerdo al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** no se dieron números específicos, pero se señaló textualmente “*El suficiente (sic)*”. Por lo señalado, no se dio números, por lo que no

se puede saber si cuentan con el personal requerido para atender adecuadamente el centro.

1.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador de **Espacios de separación física con fines disciplinarios**, donde se indicó en el primer subindicador, acerca de si existen espacios de separación física a causa de fines disciplinarios, se obtuvo una respuesta **negativa**, en el segundo subindicador se colocó **5 de 5** en la escala de Likert, calificación que de acuerdo a lo que establece la guía, nos da a entender que son absolutamente necesarios este tipo de espacios, y en cuanto al tercer subindicador, se colocó un **5 de 5** en la escala de Likert, referente a cómo considera las condiciones físicas de los espacios de separación/aislamiento.

Por lo anterior, se puede concluir que en el centro no existen estos espacios, pero aun así las autoridades respondieron subindicadores siguientes; en el primer subindicador confirma la inexistencia de estos espacios, en el segundo se puede presumir que de acuerdo al punto de vista de la autoridad considera que son muy necesarios, pero en cuestiones del tercer subindicador existe una contradicción con el primer subindicador, ya que refiere a cómo se consideran las condiciones físicas de los espacios de separación/aislamiento y se obtuvo una calificación de 5 valor que de acuerdo a lo que establece la guía se consideran que son las óptimas, pero dato que no concuerda con el marcado en el primer subindicador.

En el indicador siguiente **Garantía de visitas familiares** se colocó **5 de 5** en la escala de Likert, calificación muy positiva, en referente a que tanta garantía se tienen por parte del centro respecto a la realización de visitas de familiares, por lo que se puede entender que se tiene las visitas pertinentes. En tanto al siguiente indicador **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares**, se dejó en

blanco la respuesta en la escala de Likert, pero se manifestó textualmente “*No se llevan en el centro (sic)*”.

Del indicador **Difusión e instrucción del reglamento del centro a los menores** se colocó un **5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se puede entender que al personal si se le instruye respecto al reglamento del centro, y en cuanto al segundo subindicador que cuestiona si el personal cuenta con una copia del reglamento del centro se manifestó textualmente que “*Si en forma digital (sic)*”, pero a modo de recomendación lo idóneo sería que se tuviera en forma impresa, esto para mayor accesibilidad.

Sobre el indicador **Situación de la vigilancia ejercida hacia los menores** de acuerdo a la escala de Likert, se colocó un **5 de 5**, lo que significa que la vigilancia que ejerce el personal del centro sobre los menores es la idónea para las menores.

1.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes

En el indicador **Programación de actividades diarias para los menores**, se obtuvo una calificación de **5 de 5** en escala Likert, lo que significa que son muy frecuentes las actividades programadas por parte del centro.

Del indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (cultura al trabajo) para menores** se colocó en el primer subindicador acerca de cuantas actividades productivas cuenta el centro una calificación de **5 de 5** en escala Likert, siendo la calificación más alta, y que, de acuerdo al criterio establecido en la guía, 5 es igual a 6 o más actividades, pero se puede presumir que probablemente el encuestado interpretó la calificación de acuerdo al cuadro, y no a lo establecido en el banco de preguntas, en el subindicador subsiguiente también se obtuvo una calificación de **5 de 5** en escala Likert, sobre como considera las actividades productivas impartidas en el centro, por lo que se puede considerar que son las idóneas para este tipo de población.

Respecto al indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores** se colocó un **5 de 5**, en la escala de Likert, en referencia con cuantas actividades recreativas cuenta, siendo esta la calificación más alta, y que, de acuerdo al criterio establecido en la guía, 5 es igual a 6 o más actividades, pero se puede presumir que probablemente el encuestado interpretó la calificación de acuerdo al cuadro, y no a lo establecido en el banco de preguntas, en el subindicador subsiguiente también se obtuvo una calificación de **5 de 5** en la escala de Likert, acerca sobre cómo considera las actividades recreativas impartidas en el centro, el resultado fue que son las idóneas para este tipo de población.

Ahora, sobre el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres**, se calificó en la escala de Likert, obteniendo un **4 de 5**, en cuanto a la limpieza e higiene de los talleres del centro.

Dicha calificación también fue la misma para los indicadores siguientes: **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** y **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas**. Significando esto que la situación de limpieza e higiene, y de los espacios físicos en las mismas, no es mala, pero tienen aspectos para corregir y mejorar.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** se colocó un **5 de 5** en escala de Likert, lo que se puede interpretar que se tiene un fácil acceso.

En referencia al siguiente indicador **Disponibilidad de materiales en la biblioteca** el espacio se colocó un **4 de 5** en la escala de Likert, siendo una buena calificación, presumiblemente se cumple con una adecuada disponibilidad de los materiales, pero quizá con algunos aspectos a mejorar.

Respecto al indicador **Acceso a zonas deportivas en el centro**, se obtuvo un **4 de 5** en escala Likert, siendo la calificación muy buena, dando por entendido que es muy fácil acceder a estas zonas, pero existe la posibilidad de que esté controlado,

y en cuanto al segundo subindicador que hace referencia a las condiciones de los espacios físicos para practicar deporte, se obtuvo un **4** de **5** en escala Likert, lo que se puede deducir que los espacios son buenos, pero pueden mejorar.

En tanto al siguiente indicador **Limpieza y mantenimiento de las zonas deportivas** se colocó un **3** de **5**, en la escala de Likert. Significando que, de acuerdo al criterio del observador, se tiene un cuidado regular, pero a su consideración está lejos de ser el idóneo.

1.5. Cumplimiento normativo

se colocó, en el primer indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales referente a la infraestructura del centro de asistencia**, una calificación de **4** de **5** en la escala Likert, significando que se cumple con lo establecido por la ley, pero a consideración del observador se puede mejorar en cuanto a los elementos de acceso, dicha calificación también fue la misma para el segundo subindicador, que hace referencia de los elementos de tamaño de acceso, por lo que se puede deducir que son los indicados, pero que pueden corregir para que sean buenos.

Ahora, sobre el indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales para la operación de servicios**, se colocó un **4** de **5**, en escala Likert, referente a la señalización y diferenciación de los tipos de servicios del centro. De igual forma, en el segundo subindicador obtuvo la misma calificación, acerca de la observación del área de emergencia o equivalente. Por lo anterior, se tiene la certeza que el centro cumple con un rango del **60%** a **80%** de lo requerido por la ley respecto a este indicador.

Al indicador **Registro y clasificación de expedientes**, se colocó una calificación de **3** de **5**, esto en la escala de Likert, dando a entender que el orden y la forma de los mismos está regularmente aceptable, pero para el observador de acuerdo a su criterio, habría algunos aspectos a trabajar para mejorar. Y de acuerdo al indicador

Tipos de protocolos de actuación del centro de asistencia social, en el primer subindicador, el cual refiere a qué tipo de protocolos de actuación maneja el centro se manifestó textualmente “*Protocolo de ingreso, Covid (sic)*”, en tanto al segundo subindicador, sobre cumplimiento de los estándares normativos, se marcó una calificación de **3 de 5**, en la escala de Likert. Significando que el centro cumple con los aspectos básicos requeridos, pero falta por corregir y mejorar.

En el indicador **Manuales y organización**, en el primer subindicador, se obtuvo una respuesta **afirmativa**, el cual refiere a si el centro cuenta con un manual de organización, en el segundo subindicador se colocó un **4 de 5**, en escala de Likert referente a la claridad del manual de organización, en cuanto a el tercer subindicador, referente al cuestionamiento, si el centro cuenta con un manual de procedimientos, se obtuvo una respuesta **afirmativa**, en el cuarto subindicador se obtuvo una calificación de **4 de 5**, en la escala de Likert, referente a la claridad del manual de procedimientos.

Respecto al quinto subindicador, se obtuvo una respuesta afirmativa acerca del cuestionamiento si el centro cuenta con un organigrama formal, por consiguiente, en cuanto al siguiente subindicador se obtuvo una calificación de **4 de 5**, en la escala de Likert, referente al criterio de claridad del organigrama. Por ende, de acuerdo a la información obtenida, se puede deducir que en cuestión de los manuales y del organigrama, están bien organizados y, desde el punto de vista del observador están claros, pero quizá con algunos aspectos a mejorar para ser buenos.

Ahora, sobre el indicador **Certificaciones de evaluación de competencia**, cuyo subindicador, refiere a si el centro cuenta con algún certificado de evaluación de competencia o algún certificado equivalente, se obtuvo una respuesta **negativa**, por lo que presumiblemente no se cuenta con un certificado de evaluación.

1.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

Se colocó en el primer subindicador del indicador de **características del ingreso y asignación financiera**, que la financiación anual del centro es **público**, mientras que en el segundo subindicador sobre las modalidades del centro para recibir el financiamiento para su funcionamiento el espacio se dejó en blanco, en el tercer subindicador sobre si el centro tiene posibilidad de administrar directamente la totalidad o al menos una parte de su presupuesto anual, el espacio se dejó en blanco, en el cuarto subindicador se colocó que el porcentaje aproximado que se permite manejar directamente al centro oscila entre un **0 a 20%**.

Sobre el indicador de **Designación de financiación** se colocó en el primer subindicador que el gasto promedio diario por persona usuaria en el centro de asistencia social oscila es **más de \$522** pesos, en tanto el segundo subindicador, que refiere a la financiación anual que se destina a cuestiones de logística la respuesta en escala Likert se dejó en blanco, pero se manifestó de forma textual que se desconocen ya que no manejan el presupuesto, respecto al tercer subindicador que refiere a la financiación anual que se destina a cuestiones materiales el espacio de la respuesta en escala Likert se dejó en blanco.

Respecto al indicador sobre **financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos**, se manifestó que “*Se desconocen*”.

A su vez los indicadores **programas o políticas del centro basados en el financiamiento destinado a derechos humanos (financiamiento que esté orientada a alguna medida para favorecer los derechos humanos)**, y el de **Programas o políticas del centro basadas en el financiamiento para la protección de grupos vulnerables (financiamiento que está orientado a alguna medida favorecedora hacia alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LGBTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)**, en ambos se expresó textualmente “*No hay*”.

Promediando los indicadores de cada rubro correspondiente, se adquieren las siguientes notas para los rubros respecto a indicadores con escala Likert:



Gráfico 22. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 1 de personas servidoras públicas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.*

La sumatoria de los rubros de los promedios arroja el total de **4.4 de 5 puntos**, una calificación buena, de acuerdo a lo obtenido; es importante resaltar que en cuestiones de Derechos humanos se obtuvo una buena calificación, que evidencia que lo que ofrece el centro es el idóneo. Por otro lado, habría que trabajar un poco más en las cuestiones del rubro de marco jurídico, esto para mejorar.



2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para este anexo se encuestaron a 11 personas usuarias del centro de asistencia social, teniendo incluso una encuesta adicional a la planteada por el cálculo estadístico muestral, lo cual finalmente significa que se tiene una representación porcentual de aproximadamente 17% de la población usuaria, en este caso menores de 6 a 16 años de género femenino.

Lo anterior, bajo con base en los siguientes rubros:



Gráfico 23. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

2.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para Niños, Niñas y Adolescentes

En el indicador **Condiciones materiales de pasillos y lugares de espera** se tuvo un promedio de 4.3 de 5 puntos en escala Likert, lo cual significa que están en buen estado, pero pueden mejorar.

Mientras que el indicador **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** tuvo una media de 5 de 5 puntos. En tanto, el indicador **Condiciones de Higiene y Limpieza en las habitaciones de menores** también tuvo un promedio de 5 de 5 puntos. Por lo anterior, la limpieza tanto en los lugares de espera, pasillos y habitaciones está en buen estado.

Ahora, el indicador **Condiciones de Higiene y Limpieza de los sanitarios en las salas o pasillos**, en el primer subindicador, sobre la higiene de los sanitarios de las salas y pasillos, tuvo una media de 4.6 de 5 puntos, lo cual significa que está bien, pero puede mejorar; mientras que el segundo subindicador, sobre si existía una separación en los sanitarios para hombres, mujeres y personas LGBTTTTIQ+, todas las respuestas indicaron que no aplicaba esa situación.

En el indicador **Condiciones “demográficas” de las habitaciones para menores**, en el primer subindicador, sobre la cantidad de menores por habitación, se tuvieron diez respuestas en escala Likert y un “*No aplica*”, las respuestas promediaron un puntaje de **4.8** de **5** puntos, por lo tanto la situación del espacio con respecto a la población de las habitaciones está percibida como muy buena, a su vez en distintas encuestas se señaló que el rango de personas por habitación oscila entre **12 a 22**; sobre el segundo subindicador, acerca de si hay habitaciones separadas para hombres, mujeres y personas LGBT+TQ+, se obtuvieron dos respuestas negativas y nueve “*No aplica*”, lo anterior, presumiblemente porque el centro solo alberga usuarios de género femenino.

2.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el primer indicador **Trato del personal a los menores** tuvo una media de 4.2 de 5 puntos, por lo que el trato es bastante bueno, pero puede mejorar. En tanto el indicador **Atendimiento del personal del centro de asistencia social de niñas, niños y adolescentes** tuvo un promedio de **4.9** de **5** puntos, lo cual es un atendimento prácticamente idóneo. Mientras que el indicador **Disponibilidad de alimentos** tuvo un promedio de **4.7** de **5** puntos. A su vez, el indicador **Calidad de alimentos** tuvo un promedio de **4.8** de **5** puntos, lo cual es prácticamente idóneo. Por su parte el indicador **Gratuidad para la obtención de alimentos** tuvo una media de **2.8** de **5** puntos, lo cual pone en duda dicha situación, sin embargo, es probable que algunas usuarias respondieron con notas bajas para indicar la no existencia de cobros por la comida.

El indicador denominado **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la prestación de servicios que ofrece el centro de asistencia social** tuvo una media de **3.9** de **5** puntos, por lo tanto, la percepción de cantidad de trabajadores especializados es buena, pero puede mejorar.

A su vez, el indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** tuvo una media de **4.3** de **5** puntos, por lo tanto, los trabajadores no especializados están bien en cantidad, aunque debería haber más.

2.3. Derechos Humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Trato Digno** se obtuvo una media de **4.9** de **5** puntos, lo cual es prácticamente óptimo. Mientras que en el indicador **trato humano**, en el primer subindicador, sobre si ha habido un trato respetuoso por el personal, se tuvo un promedio de **4.4** de **5** puntos, lo cual es bueno, pero aún puede mejorar; en el segundo subindicador, sobre si se ha recibido algún tipo de violencia física, se obtuvo una media de **3.2**, aunque cabe indicar que muchas de las respuestas involucraron 1 de 5, lo cual involucraría que siempre se recibe, por lo tanto, se presume que algunas usuarias interpretaron de manera inversa el valor de la ponderación de la pregunta; en el tercer subindicador, acerca de si se ha recibido algún tipo de violencia psicológica, tuvo la media de **3.2** de **5** puntos, señalando que, al igual que el subindicador anterior, personas usuarias interpretaron de manera inversa el valor de la escala de evaluación.

En el indicador **Garantía de visitas familiares** se tuvo un promedio de **4.3** de **5** puntos, por lo que dicho servicio se ejerce en su mayoría de manera correcta, pero aún es perfectible. Mientras que el indicador **Condiciones físicas para los espacios de visitas familiares** tuvo una media de **3.9** de **5** puntos, por lo tanto, aunque las condiciones son buenas, aún distan de ser las mejores. En el caso del indicador **Situación de vigilancia ejercida hacia los menores** se tuvo una media de **5** de **5** puntos, por lo que la vigilancia está en el nivel más elevado.

Para el indicador, **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores**, en el primer subindicador, sobre la atención social, se tuvo una media de **4.8** de **5** puntos; el segundo subindicador, sobre atención médica, tuvo diez respuestas en Likert y un “*No aplica*”, las respuestas promediaron **5** de **5** puntos; el tercer subindicador, acerca de la atención psicológica, se tuvo un promedio de **4.2** de **5** puntos; el cuarto subindicador, sobre la atención psiquiátrica, tuvo una media de **1.7** de **5** puntos, lo que obedece a que la gran mayoría contestó 1 de 5, lo cual involucra que el servicio es malo o incluso inexistente, sin embargo, esto podría también significar que las personas usuarias desconocen o no han tenido que recurrir a la atención de corte psiquiátrica. El resto de los subindicadores está en buenas condiciones, únicamente habría que mejorar el de atención psicológica.

2.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de Niños, Niñas y Adolescentes

En el indicador **Programación de actividades diarias para los menores** tuvo una media de **4.7** de **5** puntos, por lo que es una situación casi idónea. Por su lado, el indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (Cultura al trabajo) para los menores [Aplica solo a adolescentes]**, en el primer subindicador, sobre la cantidad de actividades productivas del centro, se tuvo una media de **4.6** de **5** puntos; en tanto el segundo subindicador, sobre la calidad de dichas actividades, tuvo un promedio de **4.8** de **5** puntos, por lo tanto, la cantidad podría elevarse ligeramente más, mientras que la calidad es prácticamente óptima.

El indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores**, en el primer subindicador, sobre la cantidad de actividades recreativas disponibles, se tuvo una media de **4.8** de **5** puntos, a su vez una de las respuestas indicó textualmente que se tenían “*5 talleres*” y otra que indicó “*5 actividades*”; el segundo subindicador, sobre la calidad de dichas actividades, tuvo diez respuestas Likert y

un “*no aplica*”, arrojando una media de **4.6** de **5** puntos. Por lo anterior, dicho indicador está en buenas condiciones respecto a cantidad y calidad.

En el indicador **Situación física y de equipamiento de los talleres** se obtuvo una media de **4.6** de **5** puntos, lo cual es bueno, aunque perfectible. Por otro lado, el indicador **Acceso a instrumentos de trabajo en los talleres** tuvo diez respuestas en Likert y un “*No aplica*”, que tuvieron una media de **4.3** de **5** puntos, lo cual significa que en general hay un buen acceso, pero no es el idóneo.

El indicador **Condiciones de Limpieza e Higiene en los Talleres** tuvo un promedio de **4.6** de **5** puntos, por lo que la limpieza en general es buena en esta área. A su vez, el indicador **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** tuvo una media de **4.6** de **5** puntos, por lo que en general está bien, aunque es mejorable. Por su parte, el indicador **Situación del equipamiento de las aulas** tuvo también un promedio de **4.6** de **5** puntos, por lo que el equipamiento también está bastante bien.

El indicador **Acceso a instrumentos de clase en las aulas** tuvo un promedio de **4.6** de **5** puntos, por lo que en este aspecto la situación es muy buena. Mientras que el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas** tuvo una media de **4.6** de **5** puntos, significando que la limpieza y la higiene están bastante bien. Por su parte el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** tuvo un promedio de **4.3** de **5** puntos. A su vez el indicador **Acceso a zonas deportivas del centro** tuvo una media de **4.3** en Likert. Por lo tanto, biblioteca y zona deportiva tienen un acceso bueno, pero puede mejorar.

2.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

En el indicador **Situación de menores que viven con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio en el centro**, tuvo todas sus respuestas en Likert arrojando una

media de **1.4** de **5** puntos, lo cual supondría que se tiene un trato precario, aunque bien puede también significar que muchas usuarias desconocen si alguien tiene ese tipo de padecimiento y, por lo tanto, eligieron la opción que considera baja.

En el indicador **Situación de los menores que padecen adicción a algún tipo de droga en el centro** se arrojó una media de **2.1** de **5** puntos, significando esto que es un trato negativo, pero existe una probabilidad de que también en este caso el desconocimiento de personas bajo esta situación en el centro hiciera que varias usuarias respondieron con la respuesta más baja posible.

El indicador **Situación de personas con discapacidad en el centro** arrojó una media Likert de **3.4** de **5** puntos, teniendo muchas respuestas en **1** de **5**, de nueva cuenta se presume que diversas usuarias colocaron respuestas bajas por el desconocimiento de personas en dicha situación.

En el indicador **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el centro** obtuvo una media de **2.8** de **5** puntos, en donde hubo más respuestas con **1** de **5**, pudiendo, dentro de las probabilidades, significar que si colocaron algunas respuestas bajas debido al desconocimiento de alguien que tuviera dicha situación.

El indicador de la **Situación de menores identificadas con la comunidad LGBTTTIQ+ en el centro**, se obtuvo una media de **1.9** de **5** puntos, por lo que dicha situación no logra siquiera ser aceptable, aunque existe la posibilidad de que las respuestas encuentren su explicación en que hay un desconocimiento sobre el tema, por parte de las personas usuarias.

Respecto a la **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** se tuvieron diez respuestas en Likert y un “*No aplica*”, las respuestas arrojaron una media de **1.8** de **5** puntos, al igual que en los indicadores pasados, esto significa que hay un mal trato del centro hacia esos menores, no obstante, también puede ser probable que por desconocimiento de

alguien en esta circunstancia las personas encuestadas colocaran la calificación más baja posible a manera de indicar la no existencia.

2.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas.

En el indicador **Información relacionada con la rendición de cuentas a la sociedad**, en el primer subindicador, acerca de si la institución brinda información el origen y destino de los recursos, se obtuvo una media de **1.7** de **5** puntos en escala Likert, involucrando con ello que es muy poca la información, aunque bien puede también significar que existe desconocimiento del tema por parte de las usuarias; en el segundo subindicador, acerca de la facilidad de acceso a dicha información, se tuvo un promedio de **1.7** de **5** puntos, se presume que dicha media fue, al igual que la anterior, producto de un desconocimiento sobre el tema de la financiación del centro.

Finalmente, el tercer subindicador, sobre la facilidad de comprensión de la información brindada, tuvo una media de **2.6** de **5** puntos, en la que también muchas respuestas fueron **1** de **5**, por lo que, en este caso se presume que parte de estas respuestas tan bajas, presumiblemente tuvo un origen de desconocimiento del tema.

Promedio de rubros con indicadores Likert del anexo 2:



Gráfico 24. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 2, practicado a las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*

La mayoría de los rubros están en buena condición, si bien casi ninguno tiene condiciones óptimas, puede mejorar, ya que la percepción en general está bien calificada. Sin embargo, quedan en duda los rubros de grupos en situación de vulnerabilidad y financiación, ya que ambos arrojaron puntajes bajos, el tema de la que ni siquiera logran llegar al mínimo aceptable, que sería **3** de **5** puntos, aunque la probable explicación de ello es que en ambos aplicó una situación de desconocimiento sobre las variables estudiadas.

Calificación
Final
3.6/5

3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para la información de este anexo se encuestó al personal de la Instancia Infantil casa "Gertrudis Bocanegra", para este se realizaron encuestas a dos personas del del centro, siendo este el porcentaje requerido por la guía, y a quienes se les cuestionó sobre los siguientes rubros:



Gráfico 25. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 3 para el personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

3.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes

Se colocó el indicador **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** obteniendo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se puede interpretar que las condiciones de limpieza son las idóneas. En el indicador **Condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones de los menores** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, dando a entender que las condiciones de higiene y limpieza de las habitaciones son las correctas.

En relación al indicador **Condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios de los sanitarios o pasillos** se obtuvo puntaje general de **5 de 5** en escala de Likert en el primer subindicador, por lo que se presume que las condiciones de higiene y limpieza de los sanitarios son las idóneas, en el segundo subindicador que se refiere a la existencia de separación en sanitarios, de acuerdo a la información manifestada, se señaló textualmente “*No hay*”, por lo anterior, se deduce que no existe una separación ya que debido al tipo de población que alberga el centro.

En el indicador **Condiciones “demográficas” de las habitaciones** en el primer subindicador que refiere al número de menores que hay por habitación, la respuesta en escala Likert se dejó en blanco, sin embargo, se manifestó de forma textual “*15 niñas hay 10 y en otra 21 (sic)*”, respuesta que no resulta útil, ya que no especifica con claridad, pero que de acuerdo a datos recabados en el anexo 2 el número de menores por habitación oscila entre los 12 y 22.

Como dato adicional, se cuenta con cuatro habitaciones, en el segundo subindicador que refiere a si existe una separación en las habitaciones de hombres, mujeres y personas de la comunidad LGBTTTIQ+ se manifestó textualmente “*No hay (sic)*”, por lo que se presume que no existe tal división.

3.2. Personal y calidad de los servicios brindados

Se colocó el indicador **Trato del personal a los menores** obteniendo un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se presume que el trato es el idóneo. En cuanto al indicador **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas** la respuesta recabada fue en forma textual, se expresa “*Según las necesidades y convenios con la UMSNH para servicio social*”.

Respecto al indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la prestación de servicios que ofrece el centro de asistencia social** la respuesta se obtuvo de forma textual, manifestando “*Si se encuentra cubierto*”, esa respuesta que no es de utilidad ya que no responde lo solicitado. En cuanto al indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del centro de asistencia social** el resultado fue de forma textual, manifestándose “*se cuenta con el necesario*” respuesta que no es de utilidad ya que no responde a lo solicitado.

3.3. Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

Se colocó el indicador **Espacios de separación física con fines disciplinarios** donde se obtuvo de **5 de 5** en una escala de Likert, cabe mencionar que este subindicador contrasta con el dato obtenido del anexo 1 del mismo rubro, por lo que se presume que, si se cuenta con un área de separación o aislamiento, pero no de carácter disciplinario.

En el indicador **Difusión e instrucción del reglamento del centro a los menores** se obtuvo en el primer subindicador un promedio de **5 de 5** en la escala de Likert en cuanto a las lecciones respecto al reglamento del centro al personal, lo que se asume que se reciben de 8 en adelante, en el segundo subindicador el resultado

fue de forma textual, manifestándose que “Sí”, que cada miembro del centro cuenta con una copia del reglamento.

Ahora sobre el indicador **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores**, se obtuvo en el primer subindicador **5 de 5** en la escala de Likert, referente a la atención psicológica brinda, por lo que se presume que se tiene la idónea para este tiempo de población, en el segundo subindicador referente a la atención psiquiátrica brindada por el centro, la respuesta en escala Likert se dejó en blanco, pero se expresó en forma textual “*se brinda por hospital infantil*”, por lo anterior se comprende que este servicio se ofrece en el exterior de las instalaciones del centro, en el tercer subindicador el promedio obtenido fue de **5 de 5** en escala Likert en relación a la atención médica brindada por el centro, en cuanto al cuarto subindicador su promedio fue de **5 de 5** en escala de Likert con respecto a la atención social brindada por el centro. Significando lo anterior, que la atención social, médica, psicológica es buena.

3.4. Cumplimiento normativo

Se colocó el indicador **Capacitaciones legales al personal especializado del centro de asistencia social** obteniendo como promedio **3 de 5** en la escala de Likert, significando que se tienen las algunas. En el indicador **Capacitaciones legales al personal no especializado** se obtuvo un promedio de **3 de 5** en la escala de Likert, significando que si se dan algunas capacitaciones.

Ahora, sobre el indicador **Conocimiento de protocolos de actuación del personal dentro del centro de asistencia social** se obtuvo como promedio **5 de 5** en la escala de Likert, por lo que se presume que el personal conoce perfectamente los protocolos implementados por el centro. Como información adicional se obtuvo de forma textual, algunos de los protocolos de actuación del centro de asistencia social “*Protocolo de ingreso, normas de conducta, protocolo de internación, normas de convivencia y protocolo de abandono (sic)*”.

3.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

En cuanto a los indicadores **Trato del centro a las personas con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros**, **Trato del centro de asistencia social a las personas con adicciones** y **Trato del centro de asistencia social a las personas con discapacidad** en los tres el espacio de la respuesta Likert se dejó en blanco, pero en cada uno se expresó de forma textual “*No hay*”, por lo que deja en claro que no se cuenta con población en esos supuestos.

En el indicador **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el centro** se obtuvo un promedio de **5 de 5** en escala de Likert, por lo que se entiende que la atención es la idónea para este tipo de población.

Respecto al indicador **Situación de menores identificadas con la comunidad LGBTTTIQ+ en el centro** se dejó el espacio en blanco, pero se manifestó de forma textual “*No hay*”, por lo que se deduce que en el centro no se encuentra población referente a este indicador o que no tienen el conocimiento respecto al tema. Ahora, sobre el indicador **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** se dejó en blanco, pero se manifestó que “*No hay*”, por lo que se presume, que no existe población bajo ese indicador o que no tienen conocimiento respecto al tema.

3.6. Financiación enfocada en derecho humanos y rendición de cuentas

Se colocó el indicador **Características del ingreso y asignación financiera** en el primer subindicador referente al origen de la financiación anual que se recibe en el centro, se manifestó que es de origen **Público**, en el segundo subindicador el espacio se dejó en blanco, en el tercer subindicador que hace referencia a si el centro de asistencia social tiene posibilidades de administrar directamente la totalidad o al menos una parte su financiación la respuesta fue **negativa**, respecto al cuarto subindicador respecto al porcentaje aproximado de la financiación que se

permite manejar directamente en el centro de asistencia social el espacio se dejó en blanco.

En el indicador **Designación de financiación** en el primer subindicador, la respuesta en escala Likert se dejó en blanco, pero se manifestó textualmente “*No se puede contabilizar (sic)*” y “*Un fondo fijo (sic)*”, respuestas que no contestan lo solicitado, en el segundo y tercer subindicador, referentes a cuestiones del porcentaje de la financiación anual destinado a cuestiones de logística y de materiales las respuestas en escala Likert se dejaron en blanco, pero manifestó que “*Según necesidad (sic)*”. Por lo anterior, se presume que no se tenía el conocimiento sobre algunos datos a recabar.

En el indicador **Financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos** el espacio se dejó en blanco. En el indicador **Programas o políticas del centro de asistencia social en financiación destinado a derechos humanos (financiación que es orientado a alguna medida que favorezca los derechos humanos)** el espacio se dejó en blanco, solo en una se dejó una anotación, en la cual manifestaba “*No tienen conocimiento del programa viene de CAS (sic)*”.

Referente al indicador **Programas o políticas del centro de asistencia social basada en financiación para la protección de grupos vulnerables (financiación que esté orientado a alguna medida que favorezca alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LBGTTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)** el espacio se dejó en blanco, por lo que presumiblemente no se tenía el conocimiento de lo solicitado.

En el indicador **Mecanismos para la rendición de cuentas** en el primer subindicador se obtuvo una respuesta en forma textual, respecto a qué mecanismo para la rendición de cuentas existen en la institución, en la que expresó textualmente

“*CERMICH (sic)*”, en el segundo subindicador referente a la frecuencia con la que llevan a cabo procesos de rendición de cuentas es de forma **Trimestral**.

Y sobre el indicador **Publicidad de la rendición de cuentas** se expresó de forma textualmente, referente a que medios de comunicación usa la institución para dar a conocer los resultados sobre la rendición de cuentas, en la que se manifestó “*Todo está centralizado a DIF (sic)*”.

Promediando los indicadores de cada rubro, se adquieren las siguientes notas para los rubros respecto a indicadores con escala Likert:



Gráfico 26. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 3, practicado al personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

El promedio obtenido de acuerdo a la sumatoria de los rubros es de **4.8** de **5** puntos, siendo una calificación positiva. Sin embargo, existen algunas áreas de oportunidad que se pueden atender.



4. Calificación General



El promedio general del centro es de **4.3 de 5** puntos, siendo una calificación buena. Sin embargo, se hace la recomendación de prestar atención a las calificaciones bajas de algunos de los rubros, para poder mejorar y se obtenga la

calificación más óptima, pero en general la nota es positiva, aunque especialmente deben revisarse las situaciones financieras.

Puntajes generales Likert por rubro en anexos.			
Rubro	Anexo 1 (Autoridades CEDH)	Anexo 2 (Usuarios)	Anexo 3 (Personal)
Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes	4.3	4.7	5
Personal y Calidad de los servicios brindados	No aplica Likert	4.3	5
Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional	5	4.1	5
Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes	4.4	4.6	No aplica Likert
Marco Jurídico (cumplimiento normativo)	3.8	No aplica	3.7
Grupos en situación de vulnerabilidad	No aplica	2.2	5
Financiación enfocada a derechos humanos y rendición de cuentas	No aplica Likert	2	No aplica Likert

Tabla 5. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas por el Centros de Asistencia Social “Gertrudis Bocanegra” en la visita de supervisión de derechos humanos*

CASA "LUZ, AMOR Y ESPERANZA"

**INFORME
2022**

Capítulo VI

Casa “Luz, Amor y Esperanza”

Sumario: 1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo 2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) 4. Calificación General

La visita fue realizada por parte de las autoridades correspondientes de la visitaduría regional de Morelia, en el domicilio ubicado en Av. Jardines 400, Colonia Campestre del Vergel, Morelia, Michoacán, el 04 de julio de 2022 dos mil veintidós de las 11:00 horas a las 13:00 horas del mismo día.



Imagen 5. Ubicación del Centro de Asistencia Social o estancia pública a tiempo completo “Luz, Amor y Esperanza”, imagen tomada del sitio de Google Maps, consultable desde <https://www.google.com.mx/maps/place/C.H.Campestre+Del+Vergel/@19.6754976,-101.2422608,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x842d0c0f95b00c05:0xb4c29fb4555b7a8e!8m2!3d19.6754976!4d-101.2422608>

1. Anexo 1. Autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo

Dicho anexo, como se ha mencionado con anterioridad, fue respondido por parte de las autoridades de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Michoacán de Ocampo a través de las personas servidoras públicas adscritas a la Visitaduría Regional de Morelia que realizaron la revisión, con respaldo de

información brindada por las autoridades del Centro en revisión, en este caso del Centro de Asistencia Social “Luz, amor y esperanza”. Para ello se realizaron observaciones presenciales del Centro de Asistencia Social y se requirió información específica a la autoridad de este.

Para ello, se analizaron los siguientes rubros:



Gráfico 27. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

1.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para los Niños, Niñas y Adolescentes

En el indicador **Mediciones de las habitaciones de los menores**, se colocó una nota de 5 de 5 en escala Likert. Por su parte, esta calificación **5 de 5** en Likert, también fue compartida por los indicadores **Mediciones de los lugares establecidos para consultorios** y **Mediciones de los lugares establecidos para tratamientos médicos**.

En relación a ello, se deduce que en lo que respecta a las habitaciones de las personas usuarias, así como también el tamaño de los consultorios y de los lugares utilizados para tratamiento médico, las medidas de estos lugares están en óptimas condiciones.

1.2. Personal y calidad de los servicios

En el indicador **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas**, en su primer subindicador acerca de si el personal cuenta con certificaciones en materia de derechos de niñas, niños y adolescentes, se colocó una respuesta *afirmativa*; por su parte el segundo subindicador sobre cuál era dicha certificación, se indicó "*Crianza Positiva SNDIF (sic)*". Sobre el indicador **Costo de los servicios**, se indicó que no existía costo alguno por los servicios.

En el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para prestación de servicios que ofrece el Centro de asistencia social**, donde se pregunta acerca de la cantidad de personal especializado disponible respecto de la cantidad de menores que reciben los servicios, se indicó "*1 uno por cada 7 siete*".

Por lo tanto, con base en los datos oficiales brindados por el Centro, en los que se señaló que, hasta el 20 de junio de 2022, se tenían 60 residentes menores, por lo tanto, se calcula que son aproximadamente 9 nueve personas especializadas.

Para el indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del Centro de asistencia social**, se indicó que hay "*13 trece miembros del personal no especializados*".



1.3. Derechos Humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Espacios de separación física con fines disciplinarios**, en el primer subindicador se indicó una respuesta negativa; en el segundo subindicador, sobre la necesidad de dichos espacios, se dejó en blanco; en tanto en el tercer subindicador, acerca de las condiciones de los espacios de separación/aislamiento,

se colocó una nota de **5 de 5** en escala Likert, sin embargo, también se colocó un comentario sobre dichos espacios indicando que *“hay por motivos de salud y cuando se ingresan (sic)”*. Esto último significa que estos espacios de separación por cuestiones de salud y de ingreso están en condiciones idóneas para su uso.

Por su parte, el indicador **Garantía de visitas familiares**, se respondió con *“no aplica”*, indicando con un comentario que *“No aplica porque el DIF es el responsable”*, lo cual se presume que la mayoría o el total de los niños que se encuentran en este Centro de Asistencia Social, no reciben visita de familiares, y que es el Sistema de Desarrollo Integral para la Familia (DIF) quien se encarga por completo de su cuidado y asistencia y por lo tanto las instalaciones de este no se utilizan para este tipo de servicios.

El indicador **Condiciones físicas de los espacios para visitas familiares**, se dejó en blanco, por la situación de que en el Centro no aplican las visitas de este tipo.

En el indicador **Difusión e instrucción del reglamento del Centro a los menores**, en el subindicador primero, sobre las lecciones que se dan sobre el Reglamento del Centro de Asistencia al personal de este, se colocó en escala de Likert un **5 de 5**, significando con ello que se dan al menos ocho lecciones sobre el reglamento; por otro lado, en el segundo indicador, sobre si cada miembro del personal cuenta con una copia del Reglamento, se indicó una respuesta *afirmativa*.

En el indicador de **Situación de la vigilancia ejercida hacia los menores**, se indicó un **5 de 5** en escala Likert, por lo que esto involucraría que la vigilancia del personal hacia los menores es más que suficiente.

1.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de Niñas, Niños y Adolescentes

En el indicador **Programación de actividades diarias para los menores**, se contestó con un 5 de 5 en escala Likert, significando con ello, que siempre se asignan las actividades programadas. En el indicador **Cantidad y situación de**

actividades productivas (Cultura al trabajo) para los menores, se colocó, en el primer subindicador, un “no aplica” indicando que “No aplica por la edad de los niños”; debido a lo anterior, el segundo subindicador, acerca de la calidad de actividades productivas se dejó en blanco.

Sobre la **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores**, tanto el primer subindicador, acerca de la cantidad de actividades recreativas impartidas en el Centro, como el segundo subindicador, acerca de la calidad de dichas actividades, tuvieron ambos una calificación de 5 de 5 en escala Likert, por lo tanto, la cantidad como calidad de las actividades recreativas impartidas en el Centro resultan idóneas.

En materia de las **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres**, se colocó una nota de **5 de 5** en Likert. En el caso del indicador **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase**, se señaló un “*no aplica*” colocando un señalamiento que decía que “*No aplica por la función del instituto (sic)*” al explicarse a las personas servidoras públicas de este organismo autónomo que las clases que se imparten a los niños del Centro, siempre son fuera del mismo. En el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas**, se dejó en blanco precisamente por lo señalado en el indicador anterior.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales**, se indicó que se cuenta con una Ludoteca a la que se le asignó una nota de 5 de 5 en Likert; lo que fue compartido por los indicadores de **Disponibilidad de materiales en la biblioteca**, **Acceso a zonas deportivas del Centro**, **Condiciones de los espacios físicos para practicar deportes**, y **Limpieza y manutención de las zonas deportivas**. Por lo tanto, esto significa que las áreas de biblioteca o equivalente, incluyendo su material, así como las zonas destinadas a la realización de actividades deportivas, están en un estado óptimo.

1.5. Marco Jurídico (Cumplimiento Normativo)

En el indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales referente a la infraestructura del Centro de asistencia**, acerca del subindicador primero, acerca de los elementos de acceso, se calificó con un **5 de 5** en Likert; dicha calificación también fue compartida por el segundo subindicador, acerca del tamaño de acceso en la entrada del Centro, por lo tanto, en estos aspectos de infraestructura, el Centro está en condiciones idóneas.

Por su parte, el indicador **Cumplimiento de las normas técnicas estipuladas en las leyes estatales para la operación de servicios**, en el primer subindicador, acerca de la señalización y diferenciación clara en el tipo de servicios, se obtuvo un puntaje de **5 de 5** en Likert; esta última calificación también fue compartida por el segundo subindicador, acerca de la situación de áreas de emergencias o equivalentes. Por lo anterior, en materia de señalización de servicios para las diferentes funciones y áreas del Centro, dicha cuestión está en óptimo estado.

En el indicador **Registro y clasificación de expedientes**, mismo que está basado en la **NOM-032-SSA3-2010**, obtuvo una calificación de 5 de 5 en escala Likert, por lo que el registro y clasificación de expedientes está en una situación óptima. A su vez, el indicador **Tipos de protocolos de actuación del Centro de asistencia social**, en el primer subindicador, sobre los protocolos de actuación que maneja el Centro se indicaron los siguientes:

- a. Ingreso de los niños;
- b. COVID;
- c. Egresos;
- d. Ayuda psicológica; y,
- e. Salud.

Por su parte, el segundo subindicador sobre el cumplimiento de los estándares normativos basados en la **NOM-032-SSA3-2010**, obtuvo una nota de **5 de 5** en

escala Likert, queriendo señalar con esto que los estándares normativos conforme a la **NOM-032-SSA3-2010**, están en buen estado.

Sobre el indicador **Manuales y organización**, en el primer indicador, acerca de si el Centro cuenta con un manual de organización, se indicó textualmente que “Se cuenta con un Reglamento Interior del Sistema. Reglamento de la casa (sic)”; por su parte el segundo subindicador, acerca de la claridad del manual de organización, se colocó una nota de 5 de 5 en Likert.

En el tercer subindicador, acerca de si el Centro cuenta con un manual de procedimientos, recibió una respuesta *afirmativa*; mientras que el cuarto subindicador, sobre la claridad del manual de procedimientos, recibió una nota de 5 de 5 en Likert; el quinto subindicador, sobre si el Centro cuenta con organigrama formal, también recibió una respuesta *afirmativa*; y el sexto subindicador, acerca de la calidad del organigrama, también recibió una calificación de 5 de 5 puntos en Likert. Por lo que en general tanto la cuestión del reglamento interior, como del manual de procedimientos y del organigrama están en una situación idónea.

En el indicador **Certificaciones de evaluación de competencia**, para ver si el Centro cuenta con algún certificado de evaluación de competencia o equivalente, se señaló que “Sí, es otorgado por el DIF. Certificado de Gestión de Calidad otorgado por ANAB (sic)”.

1.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

En el indicador de **Características del ingreso y asignación financiera**, se indicó en el primer subindicador, acerca de la financiación anual recibida, que el origen de dicha financiación era de **carácter público**; por lo anterior, en el segundo subindicador, sobre modalidades para recibir financiamiento si eran de carácter mixto o privado, se indicó que “no aplica”; el tercer subindicador, sobre si el Centro tiene posibilidad de administrar directamente toda o una parte de su financiación anual, se indicó que “Cuestiones de emergencias y transportes (Fondo revolvente)

(sic)”; el cuarto subindicador, sobre el porcentaje que se le permite manejar directamente al Centro, se dejó en blanco.

En el indicador **Designación de la financiación**, el primer subindicador, sobre el gasto promedio diario por usuario del Centro, sin considerar especialización de algún servicio, se dejó en blanco; mientras que, en el segundo subindicador, acerca del porcentaje de financiación anual destinada a cuestiones de logística, se indicó que “no aplica”; en tanto el tercer subindicador, acerca del porcentaje de financiación destinado a cuestiones materiales, también se dejó en blanco.

En el indicador **Financiación destinada a la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos** quedó indicado el cuadro de opción de **0% a 20%**, suponiendo con ello que es poca o nula la financiación destinada directamente a la aplicación de políticas generales que favorezcan a los derechos humanos.

Por su parte, el indicador **Programas o políticas del Centro basadas en financiación destinada a derechos humanos (presupuesto que esta orientados a alguna medida favorecedora de derechos humanos)** recibió una respuesta de 0 a 2, lo cual supone que el Centro tiene pocos o ningún programa o política para dicha materia.

Mientras que el indicador **Programas o Políticas del Centro basadas en financiación para la protección de grupos vulnerables (presupuesto que este orientado a alguna medida favorecedora hacia alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LBGTTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)** recibió una respuesta de 0 a 2, por lo tanto de nueva cuenta, en ese sentido el Centro prácticamente no posee políticas o programas de financiamiento para favorecer a alguno de los grupos vulnerables ya señalados.

Finalmente, respecto del rubro señalado, financiación, se indicó en un comentario que “*Todo es por adquisición (requisición) (sic)*”.

Respecto de los rubros que han sido dispuestos en este primer anexo, las calificaciones obtenidas, se manifiestan de la siguiente manera:



Desde la perspectiva de las personas servidoras públicas adscritas a la Visitaduría Regional de Morelia de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, desde una primera impresión, la calificación del Centro de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes denominada “Luz, Amor y Esperanza” fue de **5**, que, en escala de Likert, representa el 100%, es decir, buenas condiciones.

Lo anterior, desarrollado bajo los siguientes parámetros:



Gráfico 28. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 1 de personas servidoras públicas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo.*

Acorde al análisis realizado por la información brindada por las autoridades de la Visitaduría Regional de Morelia, con respaldo de las autoridades del Centro de Asistencia Social Casa Cuna “Luz, Amor y Esperanza”, las cuestiones relativas a prácticamente todos los rubros están en un estado óptimo, únicamente en el rubro de Financiamiento se debe hacer notar que el centro parece carecer cualquier tipo de presupuesto que esté orientado a cuestiones vinculadas a derechos humanos.

Sin embargo, acorde a lo manifestado, el centro tiene muy poco margen de control directo de su presupuesto designado, únicamente con posibilidad de ejercerlo

directamente en cuestiones de emergencia y de transporte, dejando todo el resto de los insumos necesarios para sus funciones en el uso de requisiciones al DIF.

2. Anexo 2. Personas usuarias de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para esta sección se encuestó a cuatro representantes de niños (tutores) para determinar las circunstancias al interior del Centro de Asistencia Social. Sus respuestas se toman a manera de promedio en lo que respecta a los indicadores en escala Likert, sobre los siguientes rubros:



Gráfico 29. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 2 para las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

2.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para Niños, Niñas y Adolescentes

En el indicador **Condiciones materiales de pasillos y lugares de espera** se obtuvo un promedio de **4.7** de **5** puntos en escala Likert, por lo tanto, la situación general material de los pasillos y lugares de espera está en buenas condiciones. El indicador **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** obtuvo también un promedio de **4.7** de **5** puntos, por lo que también limpieza e higiene dichas áreas están en muy buenas condiciones.

En tanto el indicador **Condiciones de Higiene y Limpieza de las habitaciones de menores** también se obtuvo un **4.7 de 5** puntos, por lo que las habitaciones están en una idoneidad práctica respecto a la limpieza.

En el indicador **Condiciones de Higiene y Limpieza de los sanitarios en las salas o pasillos**, en el primer subindicador, acerca de la higiene en los de los sanitarios en las salas y pasillos del Centro, se obtuvo un promedio de **5 de 5**, queriendo decir con ellos que están condiciones óptimas; mientras que, en el segundo subindicador, acerca de si hay sanitarios separados para hombres, mujeres y miembros LGBTTTIQ+, se tuvieron dos “*no aplica*”, mientras que las otras dos respuestas fueron *afirmativas*.



En el indicador **Condiciones “demográficas” de las habitaciones para menores**, en el primer subindicador, sobre la cantidad de menores por habitación, se obtuvo un promedio de **4.7 de 5** en escala Likert, al mismo tiempo tres respuestas indicaron cifra de menores por habitación, dos de ellas señalaron que había 14, en tanto la tercera que eran 12; respecto al segundo subindicador, acerca de si hay habitaciones separadas para hombres, mujeres y miembros LGBTTTIQ+, dos respuestas respondieron de manera *afirmativa* en tanto las otras dos colocaron un “*no aplica*”.

2.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador **trato del personal a los menores** se obtuvo un promedio de **4.5** de **5** en Likert, indicando con ello que hay un muy buen trato pero que puede mejorar ligeramente. Por su parte el indicador **Atendimiento del personal del Centro del Centro de asistencia social de niños, niñas y adolescentes** obtuvo un promedio

de **4.7** de **5** puntos en escala Likert, por lo que, en términos prácticos, dicho Centro se encuentra en una situación casi idónea. Mientras que el indicador **Disponibilidad de alimentos** obtuvo un promedio de **5** de **5** puntos, significando con ello que dicha cuestión está en óptimas condiciones. A su vez el indicador **Calidad de alimentos** obtuvo una media de **4.7** de **5** puntos, siendo esto una situación prácticamente óptima.

Cabe también destacar que en el indicador **Gratuidad para la obtención de alimentos (En caso de aplicar)** se obtuvo un promedio de **1** de **5** en escala Likert, ello indicaría que siempre se cobra la comida en el Centro, sin embargo, es probable que los encuestados asocien dicho número a la inexistencia de esa situación.

En el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la prestación de servicios que ofrece el Centro de asistencia social** obtuvo un promedio de **1.7** de **5** en Likert, lo cual significa que la cantidad de personal especializado es bastante baja respecto a la percepción de los usuarios. Mientras que el indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del Centro de asistencia social** obtuvo una media de **2.2** de **5** puntos en Likert, indicando con ello que la cantidad de personal no especializado es baja, aunque no tanto como con el personal especializado. Debe entonces prestarse atención a esta situación.

2.3. Derechos Humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Trato Digno** se obtuvo una media de **4.2** de **5** en escala Likert, por lo que el trato en general es bueno, pero puede mejorar. En tanto en el indicador **Trato Humano**, en el primer subindicador, acerca de si el personal ha tratado con respeto a los usuarios, se colocó un promedio de **4** de **5** en Likert, indicando que se ha tratado en general con respeto pero ha habido algunos momentos donde no

necesariamente; a su vez, el segundo subindicador, sobre si se ha recibido algún tipo de violencia física, se arrojó un promedio de **1 de 5** en Likert, teóricamente significando con ello que siempre se recibe ese tipo de violencia, aunque probablemente estas respuestas fueron por una posible confusión en el escalafón de Likert, ya que en la mayoría de los indicadores menor cantidad representa inexistencia de la acción o situación; en el tercer subindicador, sobre si se ha recibido algún tipo de violencia psicológica, se obtuvo un promedio de **1.7 de 5**, lo que involucraría que la mayoría de las veces se ha recibido este tipo de violencia, no obstante, al igual que subindicador anterior, es probable que esto haya sido resultado de una confusión con la cuestión del escalafón.

En el indicador **Garantía de visitas familiares** se tuvieron tres respuestas en escala Likert y un “*No aplica*”, las respuestas en Likert promediaron **3.7 de 5** puntos, por lo que, aunque en general si hay una garantía de visitas, esta no siempre está presente. El indicador **Condiciones físicas de espacios para visitas familiares** obtuvo tres respuestas en Likert y un “*No aplica*”, de las cantidades Likert se obtuvo un promedio de **4.7 de 5**, por lo tanto, los espacios para dicho servicio están en prácticamente óptimas condiciones. En el indicador de **Situación de vigilancia ejercida hacia los menores** se obtuvo un promedio de **5 de 5**, por lo que la vigilancia es bastante elevada.

Para el indicador **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores**, en los subindicadores, primero, segundo y tercero de atención social, médica y psicológica respectivamente, se obtuvo el promedio de **4.2 de 5** puntos; en tanto el cuarto subindicador, de atención psiquiátrica, obtuvo una media de **3 de 5** puntos. Lo anterior indica que la atención social, médica y psicológica están en buenas condiciones, aunque son todavía susceptibles de mejorar, mientras que la atención psiquiátrica es regular y debe mejorar considerablemente.

2.4. Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de Niñas, Niños y Adolescentes

En el indicador **Programación de actividades diarias para los menores** se obtuvo un promedio de **4.2 de 5** en escala Likert, por lo que la programación es buena pero aún puede mejorar. En el indicador **Cantidad y situación de actividades productivas (Cultura al trabajo) para los menores [Aplica solo a adolescentes]** se colocó un “*No aplica*” y tres respuestas Likert en el primer subindicador, sobre la cantidad de dichas actividades, arrojando un promedio Likert de **3.7 de 5**; mientras que en el segundo subindicador, sobre la calidad de tales actividades, recibió también un “*No aplica*” y tres respuestas en Likert que promediaron **4.3 de 5** puntos; lo anterior produce una cierta confusión ya que el indicador es explícito respecto a que solo debe responderse tratándose de adolescentes, lo cual no aplica en este tipo de Centro de asistencia social.

En el indicador **Cantidad y situación de actividades recreativas para los menores**, en el primer subindicador, sobre la cantidad de actividades recreativas del Centro, se obtuvo un promedio de **4 de 5** puntos; en tanto en el segundo subindicador, acerca de la calidad de dichas actividades se obtuvo un **4.2 de 5** puntos. Por lo que, aunque en general las actividades recreativas están bien, pueden mejorar ligeramente tanto en cuestiones de cantidad como calidad.

Para el indicador **Situación física y de equipamiento de los talleres** se obtuvo un promedio de **3.5 de 5**, por lo tanto, puede decirse, que la situación física y de equipamiento de talleres es aceptable aún tiene un área de oportunidad muy grande sobre dónde trabajar.



Mientras que el indicador de **Acceso a instrumentos de trabajo en los talleres** se obtuvo un promedio de **4 de 5** puntos,

en este aspecto el acceso a estos instrumentos es en general bueno pero mejorable. Por su parte, el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en los talleres** obtuvo un promedio de **4.7** de **5** puntos, lo cual es una situación prácticamente óptima.

A su vez el indicador **Condiciones del espacio físico en las aulas de clase** obtuvo un promedio de **4.5** de **5** puntos. El indicador **Situación del equipamiento en las aulas** obtuvo una media de **4.7** de **5** puntos. En el indicador **Acceso a instrumentos de clase en las aulas** se obtuvo un promedio de **4.5** de **5** puntos. Mientras que el indicador **Condiciones de limpieza e higiene en las aulas** se obtuvo una media de **4.7** de **5** puntos en escala Likert. En general la cuestión de las aulas de clase está en muy buen estado, tanto las condiciones físicas, como de equipamiento, de acceso y de limpieza, son mejorables pero muy ligeramente.

En el indicador **Condiciones de acceso a la biblioteca y/o sus materiales** también se tuvo una media de **4.7** de **5** puntos en Likert. Y finalmente, el indicador **Acceso a zonas deportivas en el Centro** obtuvo una media de **4.5** de **5** en Likert. Esto significa que tanto el acceso a la biblioteca como a las zonas deportivas no tiene inconveniente notorio o relevante.

2.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

En el indicador **Situación de menores que viven con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros en el Centro** se obtuvieron tres respuestas como “no aplica” y una en Likert que indicó **1** de **5** puntos, esto último posiblemente significa que la persona encuestado colocó la calificación más baja a forma de expresar que desconocía la existencia de personas con estas características.

La **Situación de menores que padecen adicción a algún tipo de droga en el Centro** tuvo también tres respuestas de “*No aplica*” y una respuesta en Likert que fue de **1** de **5** puntos, también posiblemente se debió a la interpretación del

encuestado de suponer que 1 de 5 podría involucrar que no había casos conocidos en el Centro.

En el indicador **Situación de personas con discapacidad en el Centro** se obtuvieron todas las respuestas en Likert promediando una calificación de **4 de 5** puntos, lo que significa que en general el trato a los menores con discapacidad es bueno, pero aún puede mejorar. En tanto el indicador **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el Centro** obtuvo un **3.2 de 5** en escala Likert, lo cual indica que el trato del Centro a dichos menores es de más bien regular, por lo tanto, aunque todavía es aceptable sí debe mejorar considerablemente.

En cuanto a la **Situación de menores identificados con la comunidad LGBTTTIQ+ en el Centro** tuvo tres respuestas en “*No aplica*” y una en Likert que era de **2 de 5** puntos, aunque no hay mucha opinión emitida para este indicador, la que logró obtenerse está señalando que no hay una buena situación para menores que tengan características vinculadas a esta comunidad dentro del Centro y por lo tanto debe trabajarse en ese aspecto.

El indicador **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena** obtuvo tres respuestas en Likert y un “*No aplica*”, las respuestas en Likert arrojaron una media de **2 de 5** puntos, en este sentido, es muy preocupante la situación de probables indígenas residentes en el Centro, ya que acorde la opinión promediada de tres personas encuestadas, el trato no es ni siquiera regular, por lo que es muy importante mejorar en este aspecto.

2.6. Financiación enfocada en Derechos Humanos y rendición de cuentas

En el indicador **Información relacionada con la rendición de cuentas a la sociedad**, en el primer subindicador, sobre si la institución brinda información del origen y destino de los recursos, se obtuvo una media de **1.7 de 5** en Likert; el segundo subindicador, sobre si la información de rendición de cuentas brindada por la institución es de fácil acceso, tuvo una media de **2.2 de 5** puntos; en el tercer

subindicador, acerca de la facilidad de comprensión de la información en materia de rendición de cuentas, tuvo una media de **2.5** de **5** puntos.

Al promediar los tres subindicadores, en términos generales el indicador obtiene **2.2** puntos de 5. Por lo que en general no hay demasiada información que el Centro brinde a los usuarios sobre la cuestión de la financiación, y que incluso la que llega a brindarse tiene muy poca facilidad de acceso y también tiene considerable dificultad para comprenderse, por lo tanto, este es un rubro que debe mejorar. En razón de lo anterior, los resultados obtenidos en este apartado, se contemplan a continuación:



Gráfico 30. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 2, practicado a las personas usuarias de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán.*

En general dentro de la perspectiva de rubros que usan indicadores Likert, la situación del Centro, bajo la visión de los usuarios - tutores -, es un intermedio entre regular y buena, sin embargo, si hay varios aspectos que deben detallarse y trabajarse sobre ello.

Aunque, en infraestructura y desarrollo cívico-cultural la situación está bastante bien, cuestiones como la garantía de vida digna e integridad físico-emocional, así como el personal y la calidad de servicios y la situación de los grupos en vulnerabilidad, son cuestiones que están en un umbral cuestionable, aunque no es necesariamente negativo; por el contrario, deben representar para dichos espacios áreas de oportunidad para mejorar las condiciones actuales.

Respecto a la financiación y rendición de cuentas, cabe destacar que es el rubro en el que menor calificación se obtuvo; sin embargo, una de las posibles razones para ello, puede ser el desconocimiento en algunos aspectos de transparencia de parte de los usuarios, no obstante, debe mantenerse vigilancia en este aspecto.



3. Anexo 3. Autoridades y personal de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF)

Para este anexo se encuestó a un miembro del personal de trabajo del Centro de Asistencia Social, para conocer la situación administrativa y desde su perspectiva sobre los siguientes rubros:



Gráfico 31. Elaboración propia, *Rubros de evaluación en el Anexo 3 para el personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

3.1. Infraestructura y materiales de los centros de asistencia social para Niños, Niñas y Adolescentes

En el indicador **Condiciones de limpieza de pasillos y lugares de espera** se obtuvo una calificación de **5 de 5** en escala Likert. Dicha calificación también fue compartida por el indicador **Condiciones de Higiene y Limpieza de las habitaciones de los menores.**

Por su parte, en el indicador **Condiciones de Higiene y Limpieza de los sanitarios en las salas o pasillos**, se obtuvo, en el primer subindicador, sobre la higiene en las salas y pasillos, una nota de **5 de 5** en Likert; en tanto el segundo subindicador, sobre si hay sanitarios separados para hombres, mujeres y miembros LGBTTTIQ+ quedó en blanco.

Con base en los resultados de estos indicadores, se concluye que la situación de limpieza e higiene tanto en los pasillos, como en los lugares de espera, sanitarios y habitaciones de menores están en óptimo estado.

El indicador **Condiciones “demográficas” de las habitaciones**, tuvo en su primer subindicador, sobre la cantidad de menores por habitación y con base en ello determinar si el espacio es idóneo, una nota de **5 de 5**, por lo que la situación de la población de las habitaciones está unas excelentes condiciones; en tanto el segundo subindicador, sobre si hay habitaciones separadas para hombres mujeres y miembros LGBTTTIQ+, se dejó en blanco.

3.2. Personal y calidad de los servicios brindados

En el indicador **Trato del personal a los menores** se colocó una nota de **5 de 5** en Likert, por lo que el trato a los menores es el idóneo. Por su parte el indicador **Reclutamiento, selección y entrenamiento del personal tomando en cuenta sus diferentes situaciones jurídicas**, en donde se preguntó el método de

selección para ocupar las diversas áreas correspondientes, se señaló que “Por designación del titular”.

A su vez en el indicador **Cantidad de personal especializado (enfermeras, médicos, psicólogos, psiquiatras, nutriólogo, entre otros) disponible para la prestación de servicios que ofrece el Centro de asistencia social** se colocó un “*No aplica*”. Mientras que en el indicador **Cantidad de personal no especializado (trabajadores, auxiliares, ayudantes, administrativos, etc.) disponible para el mantenimiento del Centro de salud de asistencia social** recibió como respuesta que “*mínimo necesario (sic)*”, sin especificar alguna cantidad exacta de personal.

3.3. Derechos Humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional

En el indicador **Espacios de separación física con fines disciplinarios** se colocó un **5 de 5** en escala Likert, por lo que se considera que los espacios de separación y/o aislamiento están en óptimas condiciones. Dicha nota fue compartida también por el indicador **Difusión e instrucción del reglamento del Centro a los menores** en su primer subindicador, acerca de la cantidad de lecciones del reglamento del Centro se instruye al personal, queriendo decir con ello que el reglamento es instruido al personal en al menos 8 lecciones; a su vez en el segundo subindicador, sobre si cada miembro cuenta con una copia del reglamento, se respondió de forma *afirmativa*.

En el indicador **Garantía de atención social, médica, psicológica y psiquiátrica de los menores** obtuvo en todos sus cuatro subindicadores correspondientes, atención social, atención médica, atención psicológica y atención psiquiátrica, la nota de **5 de 5** puntos en Likert. Lo anterior, indica que esos cuatro tipos de atención tienen unas condiciones óptimas en el Centro.

3.4. Marco Jurídico (Cumplimiento Normativo)

En el indicador **Capacitaciones legales al personal especializado del Centro de asistencia social** se obtuvo una nota de **5 de 5**. Dicha nota también fue la misma para el indicador de **Capacitaciones legales al personal no especializado del Centro de asistencia social**, por lo tanto, el Centro realiza las capacitaciones idóneas para ambos tipos de personal. Respecto del indicador de **Conocimiento de protocolos de actuación del personal dentro del Centro de asistencia social** se puso una nota de **5 de 5** en Likert, indicando con ello que el personal del Centro conoce perfectamente los protocolos utilizados en el Centro. Finalmente, se señaló también como información adicional que en el Centro hay un cumplimiento absoluto de los estándares normativos respecto a los protocolos del Centro, sin especificar a qué protocolos se referían.

3.5. Grupos en situación de vulnerabilidad

En el indicador **Trato del Centro a las personas con VIH/SIDA u otras enfermedades crónico-degenerativas y/o incurables o de transmisión sexual o de fácil contagio u otros** se colocó un *“No aplica”*.

Esa misma respuesta fue también colocada en los indicadores de **Trato del Centro de asistencia social a las personas con adicciones**, **Trato del Centro de asistencia social a las personas con discapacidad**, **Situación de menores con algún padecimiento psicológico en el Centro**, **Situación de menores identificados con la comunidad LGBTTTIQ+**, y también en el de **Situación de menores identificados como pertenecientes a alguna comunidad indígena**. Por lo anterior, puede deducirse que básicamente la persona encuestada desconoce en general la situación de los grupos vulnerables en el Centro.

3.6. Financiación enfocada en derechos humanos y rendición de cuentas

En el indicador **Características del ingreso y asignación financiera**, se colocó en el primer subindicador, acerca del origen de la financiación, que era de carácter

público; en tanto el segundo subindicador, aplicable solo si el carácter fue mixto o privado, se dejó en blanco; mientras que el tercer indicador, sobre si el Centro tiene posibilidad de administrar directamente toda o una parte de su presupuesto anual, se dio una respuesta *negativa*; aunque el cuarto subindicador, sobre el porcentaje aproximado de financiación que se permite manejar directamente al Centro, recibió una respuesta de **81% a 100%**, lo cual no tiene demasiado sentido, ya que en la respuesta anterior se está indicando que no hay posibilidad de administrar directamente ninguna parte del presupuesto asignado, por lo que se presume que hubo una confusión de parte del encuestado para responder dicho subindicador.

En el indicador **Designación de financiación**, en el primer subindicador, sobre el gasto promedio diario por usuario en el Centro, se indicó la opción de **\$172 a \$300** pesos diarios; en tanto el subindicador segundo, sobre el porcentaje de financiación anual destinado a cuestiones de logística, recibió la respuesta de **21% a 40%**; a su vez el tercer subindicador, sobre el porcentaje anual destinado a cuestiones materiales, recibió también la respuesta de **21% a 40%**.

En el indicador **Financiación destinada para la aplicación de políticas para favorecer los derechos humanos**, se colocó la opción de **41% a 60%**. Entre tanto, el indicador **Programas o políticas del Centro de asistencia social basada en financiación destinada a derechos humanos (financiación que esté orientada a favorecer los derechos humanos)**, en donde se pedía indicar número y nombre de tales programas o políticas, se indicó la opción de **3 a 5** sin incluir nombre alguno.

En el indicador **Programas o políticas del Centro de asistencia social basada en financiación para la protección de grupos vulnerables (financiación que esté orientada a alguna medida favorecedora hacia alguno de los grupos considerados como vulnerables: Mujeres, LGBTTTIQ+, indígenas, personas con discapacidad, personas con VIH, etc.)**, donde se cuestionaba sobre el número y nombre de dichos programas o políticas, se colocó la respuesta de **3 a 5**, pero sin incluir nombres.

En el indicador **Mecanismos para la rendición de cuentas**, en el primer subindicador, acerca de los mecanismos para rendición de cuentas en la institución, se indicó que “*Los mecanismos son manejados por el DIF (sic)*”; mientras que, en el segundo subindicador, referente a la frecuencia en la que se llevan a cabo los procesos de rendición de cuentas, se indicó la opción de **mensual**. Mientras que el indicador de **Publicidad de la rendición de cuentas**, acerca de los medios de comunicación que usa el Centro para dar a conocer la rendición de cuentas, se indicó que es en “*Periódico Mural (sic)*”.

De esta manera, los resultados generales obtenidos en el anexo 3, se pueden visualizar de la siguiente manera:



Gráfico 32. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas en el Anexo 3, practicado al personal de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

De manera más específica, las cuestiones relativas a la infraestructura, garantías de vida digna e integridad física y emocional, así como en cumplimiento normativo, acorde a la visión del personal, parecen estar en situaciones óptimas.

Al mismo tiempo, se infiere que el personal tiene conocimiento sobre la situación del financiamiento, aunque en uno de los indicadores parece haber una contradicción con el factor del control presupuestal. Sin embargo, también es notorio que el personal no parece conocer lo que sucede con los grupos vulnerables del Centro, a lo cual debe prestarse mucha atención, como tampoco parece



saber la cantidad aproximada de trabajadores al interior del Centro, lo cual también resulta notorio.

4. Calificación General

La calificación sumada y promediada de los tres anexos respecto a los indicadores en escala Likert es de **4.5 de 5 puntos**, lo cual es una calificación buena, aunque no es todavía la idónea. Cabe destacar que, en el caso de este Centro de Asistencia Social, la mayor crítica vino del sector de los usuarios, concretamente los tutores de los menores, sobre todo en materia de servicios, cantidad de personal y situación de grupos vulnerables. En el caso del rubro de financiamiento este parece ser en el que menor conocimiento tienen los encuestados, aunque aun así si se refleja ciertos datos en la materia.



Tanto el personal como las autoridades de visitaduría consideran que en la gran mayoría de los aspectos el Centro cumple idóneamente con plenas obligaciones. No obstante, como se indicó, la perspectiva de los usuarios obliga a que deban revisarse con mucho detalle los diversos rubros e indicadores señalados con notas más bajas.

Puntajes generales Likert por rubro en anexos.			
Rubro	Anexo 1 (Autoridades CEDH)	Anexo 2 (Usuarios)	Anexo 3 (Personal Laboral)
Infraestructura y materiales de los Centros de asistencia social para niñas, niños y adolescentes	5	4.8	5
Personal y Calidad de los servicios brindados	No aplica Likert	3.4	5

Derechos humanos que garanticen la vida digna, integridad física y emocional	5	3.6	5
Formación y desarrollo cívico, artístico y cultural de niñas, niños y adolescentes	5	4.3	No aplica Likert
Marco Jurídico (cumplimiento normativo)	5	No aplica Likert	5
Grupos en situación de vulnerabilidad	No aplica Likert	2.8	Sin información
Financiación enfocada a derechos humanos y rendición de cuentas	No aplica Likert	2.2	No aplica Likert

Tabla 6. Elaboración propia, *Calificaciones obtenidas por el Centro de Asistencia Social “Luz, Amor y Esperanza” en las visitas de supervisión de derechos humanos*



CONCLUSIONES

INFORME
2022

Capítulo VII

Conclusiones

1. Resultados generales de las visitas de supervisión de derechos humanos en los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán de Ocampo

Derivado de las Visitas de Supervisión de Derechos Humanos en los Centros de Asistencia Social (CAS) de Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF), y una vez analizada la información recabada en los instrumentos implementados para tal efecto en cada uno de los espacios supervisados, se obtuvieron los siguientes resultados, ordenando de mayor a menor las calificaciones obtenidas:



Gráfico 33. Elaboración propia, *Tabulador de calificaciones obtenidos por los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) ordenadas de mayor a menor*

De ello, se puede observar que los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF) que se supervisaron mantienen una calificación promedio, es decir, las condiciones en las que se encuentran son de buena calidad, y su estándar se mantiene equilibrado.

Por otro lado, la Casa “Transición Niños”, es la que cuenta con una calificación por debajo del promedio, por tanto, se hace hincapié en que debe analizarse de manera pormenorizada sobre su actual estado.

En tal sentido, para visualizar la situación de los Centros de Asistencia Social o Estancias públicas a tiempo completo (DIF), se puede utilizar la siguiente representación:

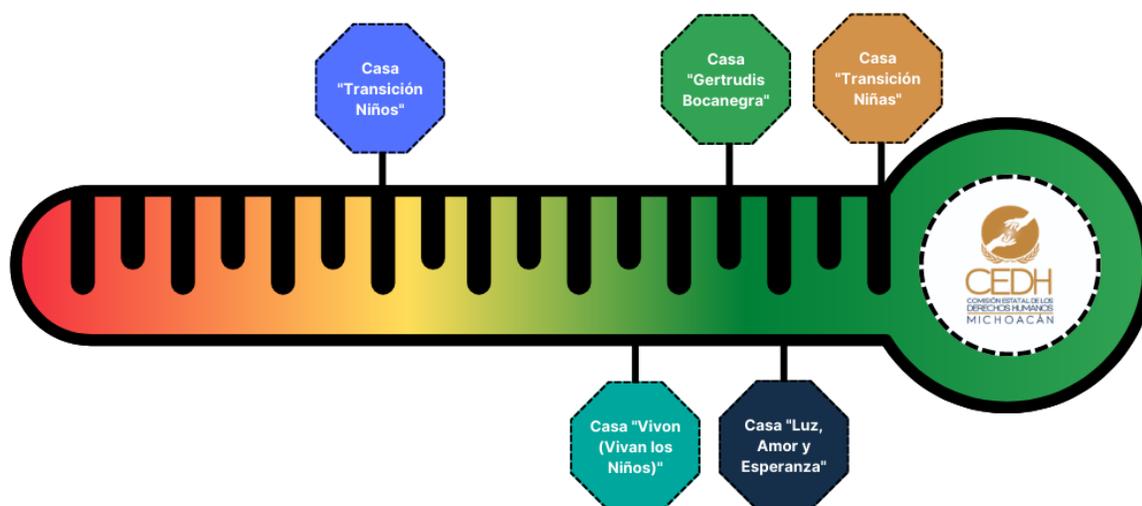


Gráfico 34. Elaboración propia, *Posición en termómetro de los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán*

De esta manera, se pueden especificar los rubros sobre los cuales se encuentran mayor cantidad de áreas de oportunidad al cruzar la información recabada en los tres anexos, en relación con los aspectos que resultaron con calificaciones menos óptimas, con la finalidad de que puedan ser usadas al momento de que las autoridades analicen las circunstancias en las que desarrollan sus actividades, y la manera en que los derechos humanos se materializan en la vida diaria de las niñas, niños y adolescentes.

Centro de Asistencia Social/Refugio Público (DIF)	Rubros a considerar	Observaciones
Casa "Transición Niños"	Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención en limpieza e higiene 2. Desgaste en los espacios físicos 3. Tamaño de los espacios en general, se considera no es adecuado 4. Atención en lugares de espera
	Marco Jurídico (Cumplimiento Normativo)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación del personal 2. Carencia de Protocolos de actuación 3. No hay manual de organización ni procedimientos, ni organigrama 4. Oportunidad en la clasificación de expedientes 5. No hay señalización adecuada
	Derechos humanos que garanticen vida digna, integridad física y emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuidado en la garantía de visitas en los casos que aplique y los espacios en los que se desarrollan 2. Poca difusión del reglamento a las niñas, niños y adolescentes
	Comentarios adicionales de los menores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por parte de los usuarios, se hizo el comentario textual siguiente: <i>"Cuando los asistentes o etc, ya no nos aguantan, nos trasladan a anexos"</i> 2. Otro de los usuarios comenta <i>"Pueden anexarme si no tengo alguna adicción"</i> y <i>"¿Qué puedo hacer en caso de que me anexen sin tener una adicción"</i> 3. Mientras que otro comentario fue <i>"En el centro transición niños, se les da un buen trato, pero cuando ya no los aguantan, los mueven a algún anexo"</i>

<p>Casa "Transición Niñas"</p>	<p>Marco Jurídico (Cumplimiento Normativo)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Situación respecto de las capacitaciones del personal (especializado, no especializado)
<p>Casa "Vivon" (Vivan los niños)</p>	<p>Infraestructura</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se hace mención que hay mala condición de higiene e infraestructura de los sanitarios, auditorio. 2. Necesidad del servicio de agua caliente 3. Se manifiesta que atrás del auditorio se encuentra área en actual construcción que representa un riesgo para los menores 4. Lo anterior, deriva en ausencia de señalización adecuada 5. Área Médica resulta insuficiente en cuanto a espacios físicos 6. Hay lugares que representan riesgos para los niños porque no hay adecuada vigilancia
	<p>Marco Jurídico (Cumplimiento Normativo)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se menciona que hay ausencia de manuales de organización 2. Hay deficiencia en las capacitaciones legales al personal no especializado
	<p>Grupos en situación de vulnerabilidad o de atención prioritaria</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se manifiesta que no hay miembros de grupos en situación de vulnerabilidad 2. Por lo anterior, no hay protocolos o condiciones para la atención de estos grupos
<p>Casa Hogar "Gertrudis Bocanegra" (Vivan las Niñas)</p>	<p>Financiación enfocada en derechos humanos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No hay conocimiento de dónde viene el recurso, tanto por los usuarios, como por el personal; sólo se sabe que la rendición de cuentas es a través de SERMICH y que es trimestral 2. Se manifiesta que todo está centrado en el DIF 3. No hay comprensión respecto de la

		información de la que se tiene conocimiento
	Grupos en situación de vulnerabilidad o de atención prioritaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento sobre la existencia de grupos en situación de vulnerabilidad 2. Se menciona que no hay programas para grupos en situación de vulnerabilidad
Casa "Luz, Amor y Esperanza"	Financiación enfocada en derechos humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hay poca o nula información sobre la financiación, se hace mención que no es de fácil acceso, ni de fácil comprensión 2. Hay poca o nula información respecto de los programas enfocados a los derechos humanos 3. Hay contrariedad entre la información recabada por las autoridades y el personal del centro de asistencia social
	Grupos en situación de vulnerabilidad o de atención prioritaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hay desconocimiento sobre la existencia de miembros de grupos en situación de vulnerabilidad 2. No hay espacios, programas, protocolos o acciones que se implementen para miembros de grupos en situación de vulnerabilidad 3. Es necesario clarificar la situación de los grupos en situación de vulnerabilidad para su identificación y atención tanto para el personal, como para los usuarios (tutores) del Centro de Asistencia Social

Tabla 7. Elaboración propia, *Rubros con calificaciones más bajas y aspectos a considerar de los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o estancias públicas a tiempo completo (DIF)*

Además, uno de los aspectos que resulta fundamental en este análisis, es la inversión que cada uno de los Centros o Estancias públicas a tiempo completo (DIF) hace por cada una de las niñas, niños o adolescentes que se encuentran en estos espacios, y que se refleja a través de la siguiente representación³:



Gráfico 35. Elaboración propia, *Inversión diaria por niña, niño o adolescente en los Centros de Asistencia Social o estancias públicas a tiempo completo (DIF) en el Estado de Michoacán de Ocampo.*

Las cuestiones más comunes en los Centros de Asistencia Social para Niñas, Niños y Adolescentes o Estancias públicas a tiempo completo (DIF), son:

Grupos en situación de vulnerabilidad o de atención prioritaria, toda vez que:

- 🔸 En algunos casos, hay desconocimiento sobre la población en situación de vulnerabilidad que se encuentra en los Centros o Refugios Públicos (DIF).
- 🔸 No hay condiciones óptimas para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes en condición de vulnerabilidad dentro de los Centros o Estancias Públicas (DIF).

(Marco Jurídico). Cumplimiento Normativo. En virtud de que:

- 🔸 Existe ausencia de Manuales de Organización o Procedimientos, así como Organigramas claros.
- 🔸 Existe una falta de capacitación, certificación o evaluación para las personas que laboran o prestan sus servicios dentro de los Centros o Estancias Públicas (DIF).

³ Según Información proporcionada por Pacto por la Primera Infancia, en su documento *Evolución del presupuesto en primera infancia. Cada vez menos para los más pequeños (2020)*, disponible para su consulta en <https://www.pactoprimerainfancia.org.mx/wp-content/uploads/2020/08/Evoluci%C3%B3n-Presupuestal-En-Primera-Infancia-comprimido.pdf>, la media nacional en gasto per cápita por el Estado de niñas y niños en su primera infancia es de **\$471 pesos mensuales**.

Financiación en materia de derechos humanos y rendición de cuentas, ya que:

- Se desconoce el origen de la financiación en distintos casos, aunado al hecho de que la misma puede resultar de difícil acceso.
- Se desconoce sobre los mecanismos de transparencia o rendición de cuentas en los Centros o Estancias Públicas (DIF).

También es importante resaltar, que sobre la edad de las niñas, niños y adolescentes que están dentro de los Centros o Estancias públicas a tiempo completo (DIF), se distribuye de manera irregular, pues de la información proporcionada a este Organismo Autónomo, se desprende que, en dichos lugares, hay personas ya adultas jóvenes que aún comparten espacio, como es el caso de las casas:

- Transición Niños; y,
- Transición Niñas.

Lo que puede representarse de la siguiente manera:

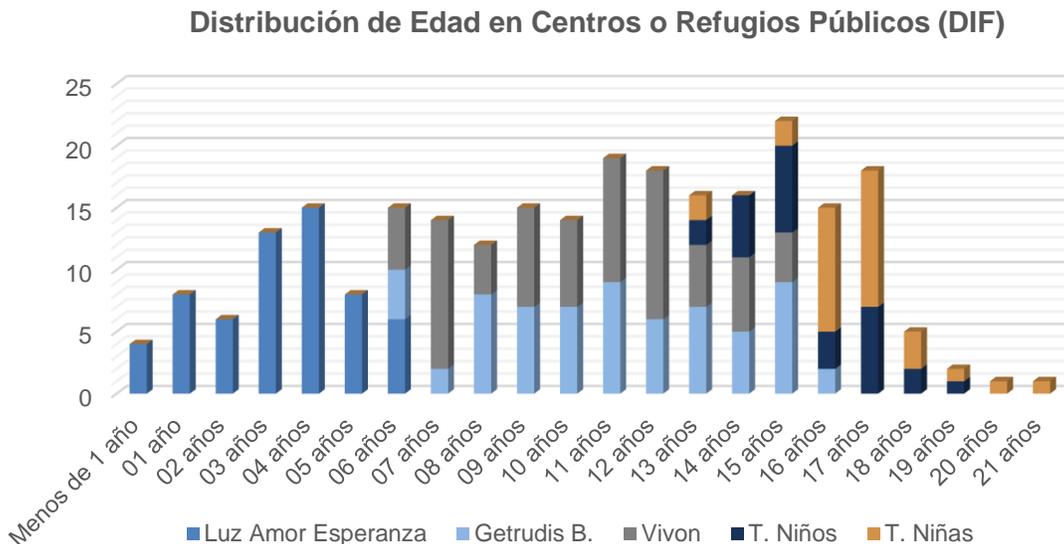


Gráfico 36. Elaboración propia, *Edades de las personas usuarias los Centros de Asistencia Social o Refugios Públicos del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) en el Estado de Michoacán de Ocampo.*

Serie: Informes de Supervisión
Informe número CAM/IS/01/2022



Fernando Montes de Oca 108
Colonia Chapultepec Norte
Morelia, Michoacán