

Guadalajara, Jalisco, a 15 de diciembre de 2016

Asunto: violación de los derechos humanos de los adultos mayores y prestación indebida del servicio público.

Doctor Dagoberto García Mejía  
Comisionado para la Protección de Riesgos Sanitarios de Jalisco<sup>1</sup>

### *Síntesis*

*El día [...] del mes [...] del año [...] se recibió la queja por comparecencia del señor (quejoso) por hechos en agravio de (fallecido), en contra de personal de la Comisión para la Protección de Riesgos Sanitarios de Jalisco (Coprisjal), órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Salud Jalisco.*

*De las investigaciones realizadas, pudo acreditarse que se vulneraron los derechos humanos del señor (fallecido), en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, por omisiones en sus cuidados, dado que presentaba demencia senil y las propias dificultades físicas de su edad, por lo que este organismo consideró que no se garantizaron sus derechos humanos de adulto mayor por prestación indebida del servicio público del personal de la Coprisjal, pues en las visitas de verificación fueron advertidas diversas irregularidades en la guarda y custodia del residente, sin que hubiera implementado las acciones correspondientes para la imposición de medidas de seguridad que en su momento debieron haberse solventado en el citado asilo.*

La Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco (CEDHJ), con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4º y 10º de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 2º, 3º, 4º y 7º, fracciones I, XXV y XXVI; 28, fracción III; 72, 73, 75 y demás relativos de la Ley de la CEDHJ; y 109, 119 y 120 de su Reglamento Interior,

---

<sup>1</sup> La presente Recomendación se refiere a hechos ocurridos en la administración del titular anterior de la Coprisjal, pero se dirige a la actual autoridad para que se tomen las providencias señaladas.

llevó a cabo la investigación de la presente queja iniciada a favor de quien en vida llevó el nombre de (fallecido), por la violación de los derechos humanos de los adultos mayores y la prestación indebida del servicio público, atribuibles a personal de la Coprisjal que intervino en las diversas visitas de verificación sanitaria llevadas a cabo entre el día [...] del mes [...] del año [...] y el día [...] del mes [...] del año [...], con base en los siguientes:

## I. ANTECEDENTES Y HECHOS

1. El día [...] del mes [...] del año [...], a las 14:09 horas, compareció el señor (quejoso) a presentar queja a su favor y de su padre (fallecido), por los siguientes hechos:

... El motivo de mi presencia en esta institución es para presentar queja a mi favor y en favor de (fallecido), quien actualmente se encuentra internado en la cama [...] del piso tercero de la Hospital General de Zona 89 del IMSS, pero no está en condiciones de ratificar esta queja ya que tiene problemas de demencia senil; la queja la interpongo en contra de servidores públicos que resulten responsables de la Comisión para la Protección de Riesgos Sanitarios de Jalisco (Coprisjal), de la Secretaría de Salud Jalisco; lo anterior debido a que mi padre ahora agraviado se encontraba en la casa de descanso para adultos denominada “Santo Job S.C.” representada por el doctor (representante), ubicada en [...]; es el caso que en dicho lugar prevalecen distintas irregularidades en el cuidado de los adultos mayores, no cuentan con las medidas de seguridad necesarias y la atención que los internos requieren; en el caso de esta casa de descanso no cuenta con el personal mínimo que requieren para su atención y eso se ve reflejado en el estado de salud de las personas que como mi padre se vio desmejorada, incluso el día [...] del mes [...] del año [...], fue necesario que lo sacáramos de dicho lugar ya que durante la visita me percaté que presentaba diversas lesiones en las piernas, rodillas y sentaderas, además que ya van dos ocasiones que mi padre se les cae de la cama ya que no está supervisado adecuadamente; durante el día a mi padre lo amarran de una silla de ruedas y durante la noche a la cama; por los hechos que menciono ya presenté denuncia criminal el día de hoy ante la Fiscalía General del Estado. Por todo lo anterior, solicito que la autoridad de quien me quejo cumpla con su función de inspección que la ley establece y que lleve el control de todos los centros privados y públicos de este tipo que carecen de toda medida de seguridad, poco personal para el cuidado de los adultos mayores, malos tratos y además en algunas visitas me percaté de que existe fauna nociva como hormigas; por otro lado el personal de cocina no utiliza el equipo necesario para preparar alimentos, es decir no utiliza cubre bocas y no se cubren el cabello. Por lo anterior considero que

la autoridad no cumple con su función para la que fue creada y por ello acudo a esta institución a presentar queja; es todo lo que deseo manifestar...

2. Por acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], se admitió la queja en contra del personal que resultara responsable. Al doctor (ciudadano), entonces comisionado para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco, se le requirió para que rindiera su informe de ley.

3. El día [...] del mes [...] del año [...] se recibió en la Oficialía de Partes de este organismo el oficio [...], firmado por el doctor (ciudadano), entonces comisionado para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco, a través del cual rindió su informe de ley, y sobre los hechos manifestó:

... 1. El asilo denominado Hogar Geriátrico Santo Job A.C., ubicado en [...], colonia Lafayette, en el Municipio de Guadalajara, Jalisco, es un establecimiento, que la norma denomina de asistencia social, destinado a adultos mayores.

El día [...] del mes [...] del año [...] se inició procedimiento de verificación sanitaria respecto a tal giro, según consta en el acta número [...], de fecha día [...] del mes [...] del año [...]; que tuvo por objeto verificar la existencia de aviso de funcionamiento, aviso de responsable sanitario, documentación profesional y técnica, expedientes administrativos, instalaciones, equipamiento, actividades, productos y el cumplimiento de la NOM-0031-SSA3-2012, sobre establecimientos de asistencia social.

Al momento de la visita inicial, el asilo contaba con 33 ancianos, distribuidos en 20 cuartos, con 40 camas; y una plantilla de trabajadores de 17 personas.

2. En la visita primera, se detectaron 27 anomalías en el establecimiento. Conforme a lo establecido en el artículo 430 de la Ley General de Salud, se otorgó plazo para su corrección:

Artículo 430. Las autoridades sanitarias con base en los resultados de la visita o del informe de verificación al que se refiere el Artículo 396 Bis de esta ley podrán dictar las medidas para corregir las irregularidades que se hubieren encontrado notificándolas al interesado y dándose un plazo adecuado para su realización.

A partir de esa fecha (día [...] del mes [...] del año [...]) se han efectuado 04 visitas de verificación en seguimiento, con fechas: día [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] del año [...] y día [...] del mes [...] del año [...]; en las que se ha corroborado la corrección progresiva de anomalías.

Anomalías iniciales	Anomalías actuales
---------------------	--------------------

En este sentido, se ha cumplido por nuestra parte con el derecho a la salud, al realizar la vigilancia del giro, dictar medidas, exigir y corroborar su cumplimiento.

Como prueba de lo anterior, anexo copia de las actas y órdenes de vista que se adjuntan como anexo único.

3. El quejoso sustancialmente se duele de que en el establecimiento de que se trata “no cuentan con las medidas de seguridad”; lo cual no es exacto, en la medida en que salvo el testimonio del quejoso- no se tiene constancia de ningún siniestro accidente. Por otro lado, las condiciones de seguridad correspondería verificarlas a las autoridades de protección civil, en tanto que las de sanidad ya han sido vigiladas por esta Comisión.

4. En relación al segundo punto, que refiere que no se cuenta con la atención que los internos requieren, ni el personal mínimo para la atención, se precisa que en la visita de verificación realizada, se asentó que el establecimiento, cuenta con 2 afanadores, 1 persona para el área de lavandería, 2 cocineras, 1 enfermera, 1 médico y 10 cuidadores. La atención corresponde al modelo de establecimiento.

5. En lo relacionado con el mal trato a los usuarios, no se encuentra indicio en las actas de verificación sanitaria instrumentadas.

6. Referente a que existen hormigas en el establecimiento; y que el personal de cocina no utiliza cubre bocas y no se cubre el cabello se manifiesta que no se encontró fauna nociva en la cocina del asilo, el personal usa cubre pelo. En referencia al cubre boca se exigirá sea suministrado en términos de la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009.

7. Continuaremos el procedimiento iniciado hasta su cabal conclusión, en términos de la legislación aplicable y con estricto apego al derecho a la salud.

A su informe de ley el servidor público involucrado anexó copia de diversa documentación, la cual será descrita en el capítulo de evidencias del presente resolutivo.

4. Por acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...] se ordenó dar vista al quejoso del informe de ley emitido por el servidor público aquí involucrado, a efecto de que hiciera las manifestaciones que estimara pertinentes al respecto. Asimismo, se solicitó en auxilio y colaboración al director de Protección Civil de Guadalajara que informara si en dicha dependencia tenían registradas visitas

de verificación en la Casa Hogar Geriátrica Santo Job, SC, y de ser afirmativo, remitiera copia certificada de sus resultados.

De igual forma, se abrió el periodo probatorio para que las partes involucradas aportaran los medios de convicción con los que contarán para acreditar sus dichos.

5. El día [...] del mes [...] del año [...] se recibió en este organismo el oficio [...], firmado por el comandante (funcionario público), director de Protección Civil y Bomberos de Guadalajara, en el que informó que:

... a la solicitud manifiesta del oficio [...], de fecha día [...] del mes [...] del año [...], efectivamente sí contamos con registro de visita de supervisión el día [...] del mes [...] del año [...], al organismo “Hogar Geriátrico Santo Job A.C.” con domicilio [...]de esta ciudad, como se puede observar con las copias certificadas que se adjuntan al presente ocuroso.

Se anexan al presente escritor 04 copias certificadas de la supervisión realizada al “Hogar Geriátrico Santo Job A.C.” de fecha día [...] del mes [...] del año [...], y solicitadas por el oficio señalado [...] de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco.

Anexos que se describirán en el capítulo de evidencias de esta resolución.

6. El día [...] del mes [...] del año [...] se recibió en la Oficialía de Partes de este organismo el escrito firmado por el quejoso (quejoso), a través del cual realizó las siguientes manifestaciones y ofreció medios de prueba:

... Encontrándome en tiempo y forma me presento a dar contestación a la visita y ofrecimiento de pruebas, ordenada en el oficio de fecha día [...] del mes [...] del año [...], número [...] mismo que me fue notificado personalmente el día [...] del mes [...] del año [...], mismo que expreso desglosadamente en los siguientes puntos de contestación al informe rendido por Coprisjal:

Por lo que ve al oficio [...], de fecha día [...] del mes [...] del año [...] y presentado en dicha fecha, y que presentó la Coprisjal, por conducto del doctor (ciudadano), ante esta Comisión, en el cual refiere “7” puntos, lo hago de la siguiente manera:

Al punto número 1.- En relación con la orden de verificación sanitaria número [...], describe que en el lugar Geriátrico Santo Job AC [...] dicho órgano desconcentrado,

refiere [...] que al momento de dicha visita fue atendido por (ciudadano2), lo cual también es totalmente incorrecto, toda vez de que es una asociación civil, y la visita se debió haber atendido con la persona que tuviera carácter legal o su representante legal, y no con cualquier persona como fue el caso, refiere de igual manera, a la fecha de dicha visita, que fue el día [...] del mes [...] del año [...], había 33 ancianos, distribuidos en 20 habitaciones, con 40 camas, y una plantilla de trabajadores de 17 personas, y además refiere que de 27 anomalías quedaban 8 por cumplir, “En respuesta a lo anterior, dicha visitadora, de la Coprisjal, no está actuando conforme a la visita sanitaria que le ordenaron en la Secretaría de Salud Jalisco, porque en primer lugar, esa casa de descanso, cuenta con un máximo de 15 habitaciones y no como lo refiere dicha visitadora, de igual manera contraviene la cantidad de camas que refiere, ya que en existencia el mes [...] del año [...], eran de 30 camas, y por lo que ve a los 17 trabajadores, no refiere nombres completos, altas ante el IMSS, profesión adecuada al rango, ni acompaña una lista de lo anterior, ni identificaciones, así como tpoco acompaña documentales de lo que ella observó en dicha casa de descanso, la visitadora incumple la normatividad en la cual establece que se deberá actuar en presencia del representante legal o del médico responsable de dicha casa hogar, caso contrario, la visitadora atiende con una persona física sin carácter alguno.

Además, de que dicha orden y acta de verificación sanitaria fue una fecha anterior a la presentación de la queja ante esta Comisión de Derechos Humanos, la visitadora refiere que desde el día [...] del mes [...] del año [...], se han efectuado 4 visitas de verificación, y sigue cometiendo el error de no señalar el número correcto de la casa de descanso, esto es, el número 331, de la calle referida, y dice que las 4 visitas de verificación han sido los día [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] del año [...] y día [...] del mes [...] del año [...], que por cierto no tiene nada que ver con la queja que presentó el suscrito, a nombre de mi señor padre (fallecido), y refiere que de 27 anomalías iniciales, al día [...] del mes [...] del año [...] habrían solamente 8 anomalías de las 27 iniciales.

En ninguna orden de verificación sanitaria que refiere en las del día [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] del año [...], y la del día [...] del mes [...] del año [...], acredita dicha visitadora con fotografías, con nombres de los que trabajan en dicha casa de descanso, cargo o funciones que tienen, ni tampoco quien es el responsable médico o psicólogo, y no se acredita fehacientemente que se haya cumplido con todas las anomalías que actualmente tiene dicha casa de descanso, todo lo anterior para los efectos legales a que haya lugar.

Las visitas que ha llevado COPRISJAL a la casa de descanso referida, en ninguna de ellas se entendió con su representante legal, con su propietario, o con el responsable

médico de dicha casa hogar, esto es, no se cumple con las formalidades esenciales de una visita tal y como lo establece la normatividad aplicable, que en dichos casos debieron dejar citatorios para que estuviera el representante legal para llevar a cabo la verificación referida.

Por otro lado, y para los efectos legales de esta queja, vengo a ofrecer los siguientes medios de pruebas:

1. Documental pública. Consistente en copia simple de la denuncia penal presentada por el suscrito ante la Fiscalía General del Estado, el día [...] del mes [...] del año [...], y que le correspondió la averiguación previa número [...], ante la agencia número 6, de delitos varios, misma que fue ratificada oportunamente, lo anterior para efecto de que esta H. visitaduría le mande atento oficio al C. agente del ministerio público referido, informe los avances que ha tenido dicha investigación.

2. Documental pública. Consistente en copia simple de la queja presentada ante la Procuraduría Social del Estado de Jalisco, el día [...] del mes [...] del año [...], dado que dicha procuraduría le corresponde de igual manera la atención de los niños y de las personas de la tercera edad.

3. Documental pública. Consistente en el resumen clínico de servicio geriátrico, de fecha día [...] del mes [...] del año [...], expedida por la (funcionario público2), del hospital general de zona número 89, del IMSS.

4. Documental pública. Consistente en la responsiva médica expedida por la trabajadora social (funcionario público3) de fecha día [...] del mes [...] del año [...], dependiente del hospital general de zona número 89, del IMSS y en donde solicita se le dé vista al Ministerio Público, que la misma fue ante la agencia 6 de delitos varios, de la Fiscalía Central del Estado.

5. Documental pública. Consistente en copia simple del escrito presentado al C. agente del Ministerio Público adscrito a la agencia número 6, turno matutino, correspondiente a la denuncia penal presentada por el suscrito, en la averiguación previa número [...], en el sentido de que el suscrito le solicita y peticona que la persecución de los delitos le corresponden al Ministerio Público, lo anterior para efecto de que esta H. visitaduría le mande atento oficio al C. agente del Ministerio Público referido, informe los avances que ha tenido dicha investigación.

6. Inspección ocular. Consistente en que personal de esta H. quinta visitaduría conjuntamente con personal de COPRISJAL, órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud Jalisco, lleve a cabo una minuciosa revisión al hogar geriátrico, Santo Job

A.C. ubicada en la calle [...], colonia Lafayette, en Guadalajara, Jalisco, a efecto de que como COPRISJAL es un organismo público del estado, y la casa hogar antes referida es un establecimiento privado, le compete a COPRISJAL para que conjuntamente con esta H. visitaduría lleven la visita para que se observe la mala atención para con las personas de la tercera hogar que se encuentran albergados y que pagan por el pésimo servicio que se tiene en la casa antes referida.

7. Documental privada. Consistente en 5 fotografías, donde aparece mi señor padre (fallecido), con las lesiones en sus diferentes partes del cuerpo, y que refieren tanto la responsiva médica y resumen clínico expedidos por el IMSS.

8. Instrumental de actuaciones. Consistente en todo lo actuado dentro de esta queja que le favorezcan al suscrito y a mi representado mi señor padre, prueba que se ofrece para demostrar todos y cada uno de los conceptos mencionados.

9. Presuncional legal y humana. Consistente en las verdades que se hayan evidenciado en el transcurso del procedimiento, así como en las deducciones a que arribe de conformidad a aquellas verdades y secuelas del procedimiento y que favorezcan a lo dicho por mi representado en el escrito inicial de demanda y todo lo actuado en este juicio, prueba que se le ofrece para demostrar todos y cada uno de los conceptos y hechos de la presente queja...

7. Por acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], con relación al escrito presentado por el quejoso y que se describe en el punto que antecede, se acordó lo siguiente:

... Se tiene por recibido en la Oficialía de Partes de este organismo el día [...] del mes [...] del año [...], el oficio [...], signado por el comandante (funcionario público), director de Protección Civil y Bomberos de Guadalajara, a través del cual, rinde informe en vía de auxilio y colaboración que le fue requerido por este organismo de conformidad con los artículos 85 y 86 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco; a su informe, anexó diversa documentación en copia certificada de la cual se advierte la visita de supervisión que realizó Protección Civil y Bomberos de Guadalajara el día [...] del mes [...] del año [...], al “Hogar Geriátrico Santo Job AC.”. Agréguese a las presentes actuaciones para que surtan efectos legales a que haya lugar.

Por otra parte, se recibe el escrito presentado el día [...] del mes [...] del año [...] ante la Oficialía de Partes de este organismo, mediante el cual el quejoso (quejoso), realizó diversas manifestaciones respecto al informe de ley rendido por el doctor

(ciudadano), en su calidad de servidor público presunto responsable, mismas que serán tomadas en consideración al momento de resolver la queja.

Ahora bien, del escrito presentado por el quejoso (quejoso), se advierte que éste ofreció como medios de prueba:

1. Documental pública. Consistente en copia simple de la denuncia presentada el día [...] del mes [...] del año [...], por (quejoso) a favor de (fallecido) ante la Fiscalía General del Estado, registrada con el número de averiguación previa [...], en la agencia 6 de delitos varios.

2. Documental pública. Consistente en copias simples de la queja presentada el día [...] del mes [...] del año [...], por (quejoso) a favor de (fallecido), ante la Procuraduría Social del Estado de Jalisco.

3. Documental pública. Consistente en copia simple del Resumen Clínico Servicio de Geriátría de (fallecido), elaborado el día [...] del mes [...] del año [...], por la doctora (funcionario público<sup>2</sup>), dependiente del Hospital General de zona número 89 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

4. Documental pública. Consistente en copia simple de la Responsiva Médica de (fallecido), expedida el día [...] del mes [...] del año [...], por la trabajadora social (funcionario público<sup>3</sup>)C. dependiente del Hospital General de zona número 89 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

5. Documental pública. Consistente en copia simple del escrito elaborado y presentado el día [...] del mes [...] del año [...], por el abogado (quejoso), ante el agente del Ministerio Público adscrito a la agencia número seis, turno matutino, dentro de la averiguación previa [...].

6. Inspección ocular. Consistente en que personal de esta Visitaduría conjuntamente con personal de la Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios del estado de Jalisco (Coprjsjal), lleve a cabo una minuciosa revisión al “Hogar Geriátrico Santo Job, AC.”, ubicado en [...], colonia Lafayette, Guadalajara, Jalisco, a efecto de que como Coprisjal es un organismo público del estado, y la casa hogar antes referida es un establecimiento privado, le compete a COPRISJAL para que conjuntamente con esta Visitaduría lleven a cabo la visita para que se observe la mala atención para con las personas albergadas.

7. Documental privada. Consistente en 5 fotografías, donde se aprecia aparentemente a (fallecido) con lesiones físicas en diversas partes del cuerpo.

8. Instrumental de actuaciones. Consistente en todo lo actuado dentro de esta queja que le favorezca al quejoso, prueba que se ofrece para demostrar todos y cada uno de los conceptos mencionados.

9. Presuncional legal y humana. Consistente en las verdades evidentes dentro del transcurso del procedimiento, así como en las deducciones a que se arribe de conformidad a aquellas verdades y secuelas del procedimiento y que favorezcan el dicho del quejoso, prueba que se ofrece para demostrar todos los conceptos y hechos de la queja.

Al respecto, infórmese al oferente que se admiten los medios de prueba marcados con los números 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 y 9 de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco; y 103 de su Reglamento Interior, por no ser contrarios a la moral y el derecho; teniéndose por desahogados las que por su naturaleza así lo permiten, y los que serán valorados al momento de emitir la resolución correspondiente.

Por lo que ve a la prueba marcada con el número 6, dígasele al oferente que de las presentes actuaciones se advierte que la COPRISJAL ya efectuó visita de supervisión al “Hogar Geriátrico Santo Job, SC”; sin embargo y para efecto de que personal de esta CEDHJ lleve a cabo una investigación de campo, se le pide que, dentro del término de cinco días hábiles contados a partir de su notificación, aclare los puntos que en lo particular solicita versé la misma. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 7, fracción XXIII, incisos b y c, de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del estado de Jalisco.

Por último, resulta necesario solicitar el auxilio y colaboración del agente del Ministerio Público adscrito a la agencia número seis, turno matutino de la Fiscalía General del Estado de Jalisco, para que dentro del término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de este acuerdo, remita copias certificadas de la averiguación previa [...]; lo anterior, para la mejor integración de la queja que nos ocupa, y de conformidad con lo establecido en los artículos 85 y 86 de la ley que rige a esta Comisión...

8. El día [...] del mes [...] del año [...] se recibió en Oficialía de Partes de este organismo el escrito firmado por el inconforme (quejoso), en el que manifestó sobre qué puntos solicitó la inspección ocular en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, las cuales consistieron en:

... 1. Solicité la inspección ocular, debido a que es necesaria la visita y supervisión al “Hogar Geriátrico Santo Job, AC”, ubicada en la calle [...], colonia Lafayette, en

Guadalajara, Jalisco, conjuntamente la visitaduría que usted representa, así como verificadores de la COPRISJAL, órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud Jalisco debido a que se lleve a cabo una observación exhaustiva de las instalaciones de dicho hogar geriátrico, y se haga una minuciosa supervisión de las observaciones generales del funcionamiento de dicha casa de descanso como son:

- a) Programa interno de protección civil.
- b) Bitácoras de atención psicológica a los pacientes.
- c) Bitácoras de actividades de prevención, promoción de la salud, culturales, deportivas, recreativas, productivas y de estimulación (ya que se llevarán a cabo en lo absoluto).
- d) Expedientes clínicos completos.
- e) Bitácoras o pruebas de que se lleven a cabo rehabilitaciones integrales para el adulto mayor (no se llevan a cabo).
- f) Alimentación (dietas para el adulto mayor) e higiene de cocina, lavaplatos
- g) Seguridad en cuanto a pasamanos en habitaciones, pasillo, baños y áreas comunes.
- h) Suelo antiderrapante.
- i) Sistemas de emergencia en general.
- j) No existe mecanismo de quejas y sugerencias al público.
- k) No hay documentación oficial de la “Nutrióloga” que elabora en dicho recinto.
- l) No hay documentación oficial del médico responsable.
- m) Mostrar la realización de actividades de los adultos de la tercera edad.
- n) Personal insuficiente para la adecuada atención y cuidados profesionales de los adultos mayores (cuidadoras mas no enfermeras).
- o) Habitaciones insuficientes y sin mantenimiento alguno.
- p) Entre otros.

Además de lo anterior, se deberá advertir de la mala atención hacia las personas de la tercera edad que se encuentran albergadas y además de que pagan por el pésimo servicio que se tiene en la casa antes referida.

No hay personal suficiente para el cuidado de las personas que se encuentran en la misma, causando un descontrol y pésimas atenciones a los adultos mayores.

Es responsabilidad social, moral y legal que se lleve a cabo dicha visita ya que una de las principales atribuciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco (CEDHJ) es la promoción de la cultura de respeto de los derechos humanos y la COPRISJAL Jalisco ha violentado dichos derechos humanos al ser omiso en las medidas protectoras de las personas de la tercera edad y sus prerrogativas inherentes, trayendo como consecuencia que en dicha casa de descanso no se resguardan dichos derechos, dicha inspección será con el objetivo de que no se sigan cometiendo

irregularidades en la misma, y tengamos una cultura de prevención y cuidado, y de tal manera no se sigan cometiendo las conductas ilícitas como las que se cometieron en perjuicio de mi señor padre.

Todas las personas, por el simple hecho de serlo, tenemos los mismos derechos independientemente de nuestras circunstancias. Los derechos son condiciones de dignidad que necesitamos todos los seres humanos para nuestro bienestar, son satisfactorios a nuestras necesidades más básicas, por ejemplo: alimentos suficientes y nutritivos, agua potable, seguridad y servicios de salud. Las personas adultas mayores deben tener una especial atención en el cumplimiento de sus derechos por parte de las autoridades debido a su edad.

A nivel internacional, el comité de derechos económicos, sociales y culturales de la ONU a reconocido sus derechos y establecido lineamientos para su cumplimiento a través de la observación general número 6; en el ámbito nacional, sus derechos están protegidos por la constitución y por la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores; asimismo, en el ámbito estatal, en la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco.

En estos instrumentos se establece que los adultos mayores tienen derecho a:

- Ser tratados con tolerancia y respeto, sin ser discriminados.
- Una vida libre de violencia y protección contra toda forma de explotación.
- Acceso a la alimentación suficiente y nutritiva, al agua potable, a una vivienda digna, vestido y atención a la salud.
- Mantener relaciones personales con nuestra familia, aun en caso de estar separados.
- Acceso preferente a los servicios de salud, que deberán ser de calidad, con calidez, paciencia y tolerancia...

9. Por acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...] se dio por recibido el escrito del día [...] del mes [...] del año [...], del quejoso (quejoso), mediante el cual dio cumplimiento al requerimiento que le fue realizado por este organismo mediante el oficio [...].

10. El día [...] del mes [...] del año [...] se recibió en esta Comisión el oficio [...], firmado por el maestro (funcionario público<sup>4</sup>), procurador social del Estado de Jalisco, mismo que se le fue requerido mediante acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], en el cual manifestó:

... En atención al oficio número [...], relativo a la queja: [...], por medio del cual solicitó que remitamos copias certificadas de las actas de inspección: [...] y [...], realizadas por parte de la Dirección General de Visitaduría de esta institución, en el “Hogar Geriátrico Santo Job SC”, los días 7 y 26 de mayo del presente año.

Por lo anterior, remito a usted las 2 actas en copias certificadas antes mencionadas, en cumplimiento a lo solicitado...

Documentos que serán descritos en el capítulo de evidencias.

11. El día [...] del mes [...] del año [...] se presentó ante la Oficialía de Partes de este organismo el oficio [...], firmado por el licenciado (funcionario público<sup>5</sup>), agente del Ministerio Público de la agencia 6 de la unidad de Investigación de Delitos Varios de la Fiscalía General del Estado, en el que informó que:

... En contestación a su oficio número [...] correspondiente a la queja [...], remito a usted, copias debidamente certificadas de la totalidad de actuaciones que integran la Averiguación Previa señalada al rubro superior derecho, contenida en varias fojas útiles y varios anexos, a efecto de que ordene a su personal se avoque al conocimiento de los hechos, y en su momento determine conforme a derecho corresponda.

Lo anterior fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 20 y 21 constitucional, 1 y 24 de la ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Jalisco...

12. El día [...] del mes [...] del año [...] se levantó constancia de la presencia del quejoso (quejoso) ante personal de la CEDHJ con la finalidad de entregar copia simple del acta de defunción 1159, relativa a su señor padre (fallecido), quien falleció el día [...] del mes [...] del año [...].

13. Acta circunstanciada realizada a las 9:30 horas del día [...] del mes [...] del año [...], en la que consta que personal de esta CEDHJ se trasladó a las instalaciones de la Dirección del Registro Civil de Guadalajara, para cotejar el acta de defunción de (fallecido), número [...], libro [...], del día [...] del mes [...] del año [...], de la Oficialía del Registro Civil [...].

## II. EVIDENCIAS

1. Documentación que en copia simple adjuntó el quejoso (quejoso) el día [...] del mes [...] del año [...], al momento de presentar su queja (antecedentes y hechos 1):

a) Hoja de autorización-recepción del paciente o residente de ingreso a la Casa de Descanso Santo Job, a nombre de (fallecido), del día [...] del mes [...] del año [...].

b) Contrato de prestación de servicios de la casa descanso de ancianos Hogar Geriátrico Santo Job, celebrado entre el señor (fallecido), su representante legal, (quejoso), y personal de dicha casa.

c) Cédula profesional estatal [...] expedida por la Dirección de Profesiones del Estado a nombre de (quejoso).

d) Denuncia presentada en la Fiscalía General del Estado el día [...] del mes [...] del año [...] por el denunciante (quejoso), por hechos relacionados con la presente queja.

2. Documentación que en copia simple adjuntó a su informe de ley el doctor (ciudadano), entonces comisionado de la Coprisjal, recibido por este organismo el día [...] del mes [...] del año [...], derivada de las verificaciones sanitarias realizadas en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC (antecedentes y hechos 3), que fueron cotejadas con sus originales por personal de la CEDHJ, según consta en el acta circunstanciada del día [...] del mes [...] del año [...], la cuales se describen a continuación:

a) Orden de verificación sanitaria [...], del día [...] del mes [...] del año [...], firmada por el doctor (funcionario público<sup>6</sup>), director de Fomento Sanitario, de la Coprisjal, dirigida al Hogar Geriátrico Santo Job, SC.

b) Acta abierta para verificación sanitaria [...], del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por la doctora (funcionario público<sup>7</sup>), verificadora sanitaria. Dicha diligencia se entendió con (ciudadano<sup>2</sup>), en la cual se asentó, entre otras cosas:

... No muestran a la vista al público aviso de funcionamiento y aviso de responsable sanitario

No muestran a la vista del público el reglamento interno.

No tienen a la disposición el número de emergencia debidamente actualizado

[...]

Falta programa interno de Protección Civil.

No cuenta con reglamento interno.

Falta implementar los manuales técnico-administrativos.

[...]

Falta contar con la incorporación al Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

[...]

Falta mostrar documentación profesional de la nutrióloga.

[...]

Falta cintas antiderrapantes en todo el establecimiento, así como falta de mantenimiento en pisos en un segundo nivel, falta cintas antiderrapantes en todos los baños de este establecimiento.

[...]

Agua tirada en forma constante en un segundo piso en área de televisión, debido a que cae de un tercer piso por medio de un aire acondicionado [...] falta encintar todos los vidrios de todas las ventanas en película antiastillante [...] existe un espejo de 2 X 2.5 metros, que presenta riesgo alto en el área de terraza...

c) Orden de verificación sanitaria [...], del día [...] del mes [...] del año [...], firmada por el doctor (ciudadano), entonces comisionado de la Coprisjal, dirigida al Hogar Geriátrico Santo Job, SC.

d) Acta abierta para verificación sanitaria [...], del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por (funcionario público<sup>8</sup>), verificadora sanitaria. Dicha diligencia se atendió con (ciudadana<sup>3</sup>), y se constató:

...No muestra a la vista del público aviso de funcionamiento y aviso de responsable sanitario.

No cuentan con reglamento interno.

No tienen a su disposición números telefónicos de emergencia actualizado.

No cuentan con programa interno de protección civil.

No demostró atención psicológica a los pacientes [...] falta completar los expedientes clínicos con historia clínica completa.

[...]

La alimentación no se elabora con los aportes calóricos y nutricionales necesarios de acuerdo al estado de salud del usuario controlado a través de consulta médica programada cada seis meses como mínimo.

No cuenta con pasamanos en patios, cuarto, baños y pasillos [...] no cuentan con botes de basura común fuera de su lugar asignado, no cuenta con cintas antiderrapantes en pisos de todo el establecimiento, baños y escaleras.

[...]

Falta mantenimiento en caja de interruptor de luz en área de terraza [...] falta de protección a ventanas de cuartos en segundo piso [...] entre otras observaciones realizadas...

e) Orden de verificación sanitaria [...], firmada por el doctor (ciudadano), entonces comisionado de la Coprisjal, el día [...] del mes [...] del año [...], dirigida al Hogar Geriátrico Santo Job, SC.

f) Acta de verificación sanitaria general [...], del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por el doctor (funcionario público<sup>9</sup>), verificador sanitario, que fue atendida por (ciudadana<sup>4</sup>), en la cual se describe que ya se cumplió con 11 de las observaciones que anteriormente habían sido señaladas, faltando por cumplir las siguientes:

... No cuentan con reglamento interno.

No cuenta con programa interno de protección civil.

No mostró la atención psicológica a los pacientes.

[...]

La alimentación no se elabora con los aportes calóricos y nutricionales necesarios de acuerdo al estado de salud del usuario y controlado a través de consulta médica programada cada 6 meses, como mínimo.

Áreas físicas:

Faltan pasamanos en pasillos, patios, existe rampa con barandal de un lado falta del otro lado.

No cuentan con cintas antiderrapantes en pisos de todo el establecimiento, baños y escaleras.

[...]

No cuentan con mantenimiento a contactos de luz en área de televisión de segundo piso.

[...]

No existe en segundo piso un baño compartido para ambos sexos.

[...]

Existen objetos ajenos innecesarios en área de lavandería en azotea.

No cuentan con la incorporación al Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia...

g) Orden de verificación sanitaria [...], del día [...] del mes [...] del año [...], firmada por el doctor (ciudadano), entonces comisionado de la Coprisjal, dirigida al Hogar Geriátrico Santo Job, SC.

h) Acta de verificación sanitaria general [...], del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por la doctora (funcionario público<sup>8</sup>), verificadora sanitaria de la Coprisjal, la cual atendió (representante), responsable del establecimiento, y se realizaron las observaciones siguientes:

... No cuentan con reglamento interno.

No cuentan con programa interno de Protección Civil.

No demostraron la atención psicológica de los pacientes.

La alimentación no se elabora con los aportes calóricos y nutricionales necesarios de acuerdo al estado de salud del usuario y controlado a través de consulta médica programada cada 6 meses, como mínimo.

Faltan pasamanos en pasillos, patios, existe rampa con barandal de un lado faltando pasamanos del otro lado [...] así como las cintas antiderrapantes, contactos y cajas de interruptor de luz sin instalar.

Falta instalar cintas antiderrapantes en baños y escaleras.

En área de lavandería y azotea se encuentra vitropiso, pega azulejo, manguera y contactos que serán instalados [...]

No cuenta con la incorporación al Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia....

i) Orden de verificación sanitaria [...], del día [...] del mes [...] del año [...], firmada por el doctor (funcionario público<sup>6</sup>), director de Fomento Sanitario de la Coprisjal, dirigida al Hogar Geriátrico Santo Job, SC.

j) Acta de verificación sanitaria general [...], del día [...] del mes [...] del año [...], suscrita por el doctor (funcionario público<sup>10</sup>), verificador sanitario de la Coprisjal, en la que fue atendido por (representante), responsable del establecimiento, al que se le realizaron las siguientes observaciones:

... No presenta programa interno de Protección Civil.

No demuestra documentalmente atención psicológica de los pacientes en expedientes clínicos.

La alimentación no se elabora con los aportes calóricos y nutricionales necesarios de acuerdo al estado de salud del usuario y controlado a través de consulta médica programada cada 6 meses, como mínimo.

Faltan pasamanos en pasillos, patios, existe rampa con barandal de un lado faltando pasamanos del lado de la pared.

Faltan cintas antiderrapantes en pisos de todo el establecimiento, (baños, escaleras y rampas).

Falta mantenimiento a contactos y faltan tapas de las mismas.

[...]

Existen objetos ajenos en el área de lavandería y azotea.

No presenta constancia de incorporación al Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

[...]

Las habitaciones no cuentan con sensores de humo en algunas habitaciones y falta rotulación en todo el establecimiento y de salidas de emergencia.

[...]

Faltan lámparas de emergencia y falta implementar alarma sonora y salida de emergencia....

3. Documentación en copia certificada que, en auxilio y colaboración, hizo llegar a este organismo el día [...] del mes [...] del año [...] el comandante (funcionario público), director de Protección Civil y Bomberos de Guadalajara, (antecedentes y hechos 5), que a continuación se describe:

a) Formato de supervisión efectuada al Hogar Geriátrico Santo Job, el día [...] del mes [...] del año [...], firmada por (funcionario público11), supervisor de la Dirección de Protección Civil y Bomberos de Guadalajara, adscrito a la Coordinación Técnica de Inspección, Programa Permanente de Apoyo en la Seguridad y Prevención de Incendios, en el que fueron supervisados los dispositivos de seguridad y se concluyó que no se cuenta con:

Seguridad, código de colores en tuberías de acuerdo con la NOM 026 STPS 2008.

b) Acta de supervisión efectuada al Hogar Geriátrico Santo Job, el día [...] del mes [...] del año [...], firmada por (funcionario público11), supervisor de la Dirección de Protección Civil y Bomberos de Guadalajara, adscrito a la Coordinación Técnica de Inspección, Programa Permanente de Apoyo en la Seguridad y Prevención de Incendios, Operativo de Hospitales, en el cual se concluyó que no cuenta con las medidas de seguridad siguientes:

...Programa específico de Protección Civil.

Conformar su unidad interna mediante acta constitutiva de sus brigadas.

Constancias de capacitación al personal en la formación de brigadas de prevención y control de incendios acorde al equipo con el que cuenta.

Constancias de Capacitación al personal en primeros auxilios.

Constancias de Capacitación al personal de búsqueda y rescate.

Constancias de Capacitación al personal en evacuación.

Bitácoras de mantenimiento a extintores.

Bitácoras de mantenimiento lámparas de emergencia.

Bitácoras de mantenimiento detectores de humo.

Bitácoras de mantenimiento al sistema de alarmas.

Bitácoras de mantenimiento instalaciones eléctricas.

Bitácoras de mantenimiento a calentadores.

Instalar por cada 80 metros de techo, detectores de humo, bodega y cuarto de rampa, replazo de batería.

Identificar todas las áreas con su nombre según su uso en su ingreso.  
Colocar señalamientos al sistema de alarmas.  
Colocar señalamientos prohibitivos con la leyenda “NO FUMAR” al ingreso del establecimiento.  
Identificar la tubería conductora visible de servicio de gas L.P. en color amarillo.  
Reubicar la válvula de cierre de gas L.P., la misma deberá de estar en un lugar accesible, y visible alejada 1.50 metros del aparato de consumo.  
Identificar con su nombre la llave de cierre general de gas.  
Colocar tapas en los registros eléctricos que carecen de ella.  
Instalar en escaleras, pasillos y salidas, lámparas e luz emergencia, conectadas de forma permanente eléctrico, de tal manera que iluminen automáticamente en caso de falla eléctrica en la zona...

4. Documentación que en copia simple y fotografías adjuntó a su escrito de ofrecimiento de pruebas (quejoso), presentado en este organismo el día [...] del mes [...] del año [...] (antecedentes y hechos 5), las cuales consistieron en:

a) Denuncia penal presentada por el quejoso (quejoso) ante la Fiscalía General del Estado el día [...] del mes [...] del año [...], a la que le correspondió la averiguación previa número [...] ante la agencia 6 de delitos varios.

b) Inconformidad presentada ante la Procuraduría Social del Estado de Jalisco el día [...] del mes [...] del año [...] por (quejoso), con relación a hechos similares a los de la queja que aquí se investiga.

c) Resumen clínico de Servicio Geriátrico del día [...] del mes [...] del año [...], expedido por la doctora (funcionario público<sup>2</sup>), del hospital general de zona número 89 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el cual se realizó un diagnóstico al adulto mayor (fallecido), de 83 años de edad, se asentaron las enfermedades que presentaba y se resaltaron las lesiones de esfacelación de piel en ambas extremidades inferiores y dos úlceras en la región glútea, de ambos lados, de segundo grado.

d) Responsiva médica expedida por la trabajadora social Cintia García, el día [...] del mes [...] del año [...], dependiente del hospital general de zona número 89 del IMSS, y en donde solicita que se le dé vista al Ministerio Público, ante la agencia 6 de Delitos Varios, de la Fiscalía Central del Estado.

e) Escrito presentado ante el agente del Ministerio Público adscrito a la agencia número 6, turno matutino, correspondiente a la denuncia penal presentada por el quejoso, en la averiguación previa [...], en el sentido de que el quejoso le solicita la persecución de los delitos que le corresponden al Ministerio Público. Asimismo, solicitó que se le diera vista a la Procuraduría Social, para los efectos de su competencia.

f) Cinco fotografías en color, al parecer del señor (fallecido), en las cuales se aprecian lesiones en sus cuatro extremidades, y que refieren tanto la responsiva médica como el resumen clínico expedidos por el IMSS.

5. Inspección de campo realizada a las 12:00 horas del día [...] del mes [...] del año [...] por personal de esta CEDHJ, en las instalaciones del Hogar Geriátrico Santo Job, SC, de cuyo contenido se advierte:

... previa identificación de los suscritos, fuimos atendidos por el doctor (representante), quien dijo ser administrador y director, a quien le hicimos de su conocimiento que el motivo de nuestra visita era para investigar los hechos reclamados por el señor (quejoso) en agravio de su padre (fallecido), en contra de la Comisión para la Protección de Riesgos Sanitarios de Jalisco (Coproisjal) y dieron origen a la queja [...]; para lo cual se solicitaba su autorización para ingresar al hogar geriátrico, con la finalidad de verificar las instalaciones, y condiciones en que se encuentran los asilados, y en caso de ser su deseo, que estos manifiesten cómo se encuentran y tratan en ese lugar; por lo que al no tener inconveniente, nos permitió ingresar al hogar geriátrico, el cual cuenta con dos plantas, recepción, dos salas en planta baja, área de cocina, área de alacena de alimentos, área de comedor, patio de servicio, área de televisión, cuatro cuartos, dos escaleras y una rampa; la segunda planta, se encuentra en remodelación, cuenta con seis cuartos, de los cuales están remodelados tres, seis baños de los cuales están remodelados tres, y dos cuartos que sirven de bodega. Asimismo, se dio fe que se encuentra un total de 20 adultos mayores, 14 mujeres y 6 hombres.

En el recorrido que se realizó por el Hogar Geriátrico no se encontró fauna nociva, como hormigas, no se observó animal de ninguna especie que constituyera plagas, o focos de infección; se observó que la alacena y conservas de alimentos están en buenas condiciones, así como la cocina cuenta con la limpieza adecuada en su interior y el personal que la atiende, únicamente se advirtió la falta de cubre bocas en la cocinera.

En la primera sala de la planta baja, se entrevistó a la señora Amelia Araujo, a quien se le preguntó cómo era el trato que le brindaban en ese lugar, la calidad de los

alimentos y cómo es la limpieza, a lo que respondió: Que se le trataba bien, la comida es regular y la limpieza es buena.

Por otra parte, se le preguntó a la señora (ciudadana5), cómo es tratada dentro del hogar, qué le parece los alimentos y qué opinión tiene de la limpieza, a lo que respondió: que es tratada muy bien, que le gusta la comida y la limpieza, además que tiene 5 años en el hogar geriátrico.

Una vez que nos entrevistamos con el doctor (representante) se le cuestionó con relación al señor (fallecido) a lo que manifestó:

...El señor (fallecido) estuvo en el hogar geriátrico del día [...] del mes [...] del año [...] al día [...] del mes [...] del año [...], y salió de ahí en buenas condiciones físicas, únicamente tenía una úlcera en una nalga, pero nunca se le golpeó, por lo que la denuncia y queja en su contra eran falsas porque las lesiones que presentaba no fueron hechas en el hogar geriátrico, además de que las fotos que presentaban eran del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)...

Acto seguido puso a la vista para consulta las actas de visita de inspección [...] y [...], de la Procuraduría Social, del [...] y día [...] del mes [...] del año [...] respectivamente, que realizaron los agentes sociales de la Procuraduría Social. Asimismo, copias de la averiguación previa [...] integrada en la agencia 6 de delitos varios de la Fiscalía Central del Estado (FCE).

Asimismo, comentó que dentro del hogar geriátrico, él mismo consulta a los adultos mayores y que cada uno de ellos cuenta con un expediente clínico, una relación de pañales y dieta de comidas, los cuales se tienen a la vista. La mayoría de adultos mayores cuentan con IMSS e ISSSTE por lo que cuando requieren consulta de especialistas son llevados directamente a la clínica que les corresponde. De igual manera comentó que el hogar geriátrico cuenta con 6 enfermeras, 2 cocineras, 1 afanadora, 1 lavandera y 1 médico que es él.

Se recabaron 18 fotografías de las diferentes áreas del hogar geriátrico mismas que se integran como anexo...

6. Copias certificadas adjuntas al oficio [...], presentado ante Oficialía de Partes de este organismo el día [...] del mes [...] del año [...] por el maestro (funcionario público4), procurador social del estado de Jalisco. Las copias se describen a continuación:

a) Acta de inspección [...], realizada por personal de la Dirección General de Visitaduría de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco, en el Hogar

Geriátrico Santo Job, SC, el día [...] del mes [...] del año [...]. Atendió la visita (representante), administrador del albergue. En dicha visita se realizaron las siguientes observaciones:

... Primero. Así mismo, se puede observar que los adultos mayores que habitan en este organismo cuentan con un buen estado de salud física independiente de sus enfermedades, cabe señalar que a simple vista ninguno de los adultos mayores presenta síntomas de golpes o hematomas dentro de su integridad corporal, por otra parte los adultos mayores se encuentran bañados, peinados, su vestimenta se encuentra limpia, así como su dormitorio en el cual se puede observar que sus sábanas se encuentran limpias, sus ropas debidamente lavadas y acomodadas en su respectivo lugar y en general en el dormitorio se encuentra limpio y ordenado [...] no son víctimas de maltrato por el organismo [...]

Tercero. El albergue, no cuenta con certificado de funcionamiento, contraviniendo con ello, con lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley Para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

Cuarto. El albergue visitado, no se encuentra inscrito en el registro estatal de albergues, con ello se infringe, con lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

Quinto. El albergue visitado, carece de la Certificación de la Autoridad Sanitaria, al plan nutricional. Con ello vulnerándose, lo dispuesto por el artículo 33 fracción II inciso c), de la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco...

b) Acta de inspección [...], realizada por parte de personal de la Dirección General de Visitaduría de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco, en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, el día [...] del mes [...] del año [...], atendió la visita (representante), administrador del albergue, y se realizaron las siguientes observaciones:

... Primero. El albergue, no cuenta con un programa interno de protección civil, mismo que deberá cumplir con lo establecido en la Ley General de Protección Civil, sin perjuicio de lo que establezcan otras disposiciones en la materia, de conformidad a lo que marca el punto 5.1.5. de la Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social. Prestación de Servicios. Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos Mayores en Situación de Riesgo y Vulnerabilidad, así como el Artículo 38 fracción III, de la Ley Para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

Segundo. El albergue no cuenta con el dictamen favorable de la instancia competente en materia de protección civil y bomberos sobre el inmueble en que presta sus servicios, infringiéndose lo establecido por el artículo 14 fracción V del Reglamento para el Funcionamiento de Albergues para menores de Edad, Adultos Mayores, Incapaces o Discapacitados del Estado de Jalisco.

Tercero. El albergue, no cuenta con el Certificado de Funcionamiento, contraviniendo con ello, con lo dispuesto por el artículo 18 para la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

Cuarto. El albergue visitado, no se encuentra inscrito en el Registro Estatal de Albergues, con ello se infringe, con lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

Quinto. El albergue no cuenta con los servicios que garanticen social y jurídica, contraviniendo con ello, lo establecido por el Artículo 33 fracción II inciso d), de la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

Sexto. El albergue visitado, carece de Certificación de la Autoridad Sanitaria, al plan Nutricional. Con ello vulnerándose, lo dispuesto por el artículo 33 fracción II inciso c), de la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

7. Copia certificada de la averiguación previa [...], anexa al oficio [...], presentado ante este organismo el día [...] del mes [...] del año [...] y firmado por el licenciado (funcionario público<sup>5</sup>), agente del Ministerio Público de la agencia 6 de la Unidad de Investigación de Delitos Varios, de la FGE, las cuales consistieron en:

a) Denuncia presentada por el señor (quejoso) ante la Oficialía de Partes de la Fiscalía General del Estado el día [...] del mes [...] del año [...] (hoja 1).

b) Acuerdo de radicación a las 8:55 horas del día [...] del mes [...] del año [...] por el licenciado (funcionario público<sup>5</sup>), agente del Ministerio Público de la agencia 6 de Delitos Varios que conoció de los hechos denunciados dentro de la indagatoria [...] (hoja 2).

c) Declaración de persona compareciente, realizada a las 10:15 horas del día [...] del mes [...] del año [...], a cargo de (quejoso), donde ratifica su escrito presentado el día [...] del mes [...] del año [...], así como ampliación de denuncia en contra de quien resulte responsable por las lesiones ocasionadas a

su padre (fallecido), y giró oficio al comisionado de la Policía Investigadora para indagar los presentes hechos (hoja 4).

d) Acuerdo emitido a las 11:00 horas del día [...] del mes [...] del año [...] por el agente ministerial, mediante el cual, entre otras cosas, ordenó girar oficio al director del Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses (IJCF) a efecto de que practicara el dictamen de parte médico a (fallecido), quien se encontraba recibiendo atención médica en la clínica 89 del Seguro Social, y ordenó girarse oficio al comisario de la Policía Investigadora, a fin de que hiciera una investigación de los hechos (hoja 11).

e) Acuerdo emitido a las 8:40 horas del día [...] del mes [...] del año [...] (hoja 13) por el agente ministerial, mediante el cual dio por recibido el parte médico de lesiones anexo al oficio [...], folio [...], elaborado el día [...] del mes [...] del año [...] por el doctor (funcionario público<sup>12</sup>), del IJCF, relativo al señor (fallecido), en el que se asentó que presentaba como lesiones:

- ... 1. Heridas en ambos miembros inferiores [...]
2. Equimosis en maleón interno de pierna izquierda de 5 cm de extensión todas lesiones al parecer por agente contundente. Porque su situación y naturaleza no ponen en peligro la vida y tardan más de 15 días en sanar con tiempo de evolución aproximado mayor a 7 días, pero su estado general de salud si pone en peligro su vida...

f) Acuerdo emitido a las 9:30 horas del día [...] del mes [...] del año [...] por el agente ministerial, mediante el cual ordenó girar oficio al director del Hospital General de la Clínica 89 del Instituto Mexicano del Seguro Social, a efecto de que remitiera la copia certificada del expediente clínico del señor (fallecido) (hoja 24).

g) Oficio [...] suscrito el día [...] del mes [...] del año [...] (hoja 28), por la licenciada (apoderada), legal del IMSS, al que adjuntó 39 hojas certificadas del expediente clínico del asegurado (fallecido), donde se advierten:

- i. Formato de ingreso y egreso del Instituto Mexicano del Seguro Social a nombre de (fallecido) con fecha de ingreso día [...] del mes [...] del año [...] y fecha de egreso [...], que presentó a su ingreso infección de vías urinarias y al egresar resuelta. (hoja 29)

ii. Nota de egreso de geriatría, consistente en resumen clínico a nombre de (fallecido), con fecha de ingreso: día [...] del mes [...] del año [...].

Diagnóstico de ingreso: PB neumonía adquirida en la comunidad vs infección de vías urinarias, enfermedad renal crónica, diabetes mellitus tipo 2, hipertensión arterial sistémica.

Fecha de egreso: día [...] del mes [...] del año [...]

Diagnóstico de egreso: Infección de vías urinarias en remisión, enfermedad renal crónica código IV, demencia degenerativa, úlceras por presión G-II, maltrato físico, dismovilidad aguda 5ª, fragilidad, diabetes mellitus tipo 2, hipertensión arterial sistémica... (hoja 30)

iii. Nota inicial de urgencias de fecha día [...] del mes [...] del año [...], a nombre del paciente Luna Lomelí (fallecido), en el que el motivo de la consulta fue por anorexia y el resumen del interrogatorio arrojó entre otros padecimientos:

Extremidades con varias escoriaciones con piel muy delgada con edema en manos xx... (hoja 35).

iv. Historia clínica geriátrica, del día [...] del mes [...] del año [...] a nombre de (fallecido) con el escenario clínico siguiente:

Paciente que en su inicio de padecimiento hace aproximadamente 2 meses al presentar da manera importante declinamiento en su función física y cognitiva manifestándose con apatía, indiferencia, anorexia, disminución de peso y anhedonia según se refiere por los familiares hubo dos estresantes para justificar dicho padecimiento, muerte de su nieta y muerte de un compañero en donde el residía, agregado a esto se manifestó con tos con expectoración sin fiebre, motivo por el cual acude al hospital para su valoración y tratamiento...

8. Acta circunstanciada elaborada a las 11:30 horas del día [...] del mes [...] del año [...] por personal de esta CEDHJ, en la que consta que se constituyó física y legalmente en las instalaciones de la agencia del Ministerio Público 6 de la Unidad de Delitos Varios de la Fiscalía Central del Estado, en donde se entrevistó al licenciado (funcionario público5), titular de dicha agencia, quien con relación al trámite de la averiguación previa [...], comentó que aún permanece en integración, quedando diligencias pendientes por desahogar.

9. Investigación de campo realizada a las 13:30 horas del día [...] del mes [...] del año [...] por personal de esta CEDHJ, en la que personal de la institución se constituyó física y legalmente en las instalaciones de la Coprisjal, en donde se

entrevistó al licenciado (funcionario público<sup>13</sup>), dictaminador adscrito al Departamento de Regulación de Insumos y Servicios de Salud, quien puso a la vista el expediente [...] para cotejar las órdenes de verificación y sus respectivas actas [...], [...], [...], [...] y [...], que fueron remitidas en copia simple a través del oficio [...]. Se dio fe que éstas concuerdan con las copias simples que fueron allegadas mediante el informe de ley del día [...] del mes [...] del año [...] proveído por el doctor (ciudadano), entonces comisionado de la Coprisjal, las cuales fueron certificadas por un visitador adjunto de esta CEDHJ. Asimismo, se hizo constar que se tuvieron a la vista, en el expediente de referencia, la orden de verificación sanitaria [...], realizada el día [...] del mes [...] del año [...], así como el dictamen [...] del día [...] del mes [...] del año [...], que fueron solicitadas mediante oficio del día [...] del mes [...] del año [...], y en los cuales se corroboró que persisten 13 irregularidades en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, por lo que se determinó enviar al área de calificación para que se determine lo que en derecho corresponda.

10. Copia certificada del acta de defunción de (fallecido), registrada con el número [...], libro [...], del día [...] del mes [...] del año [...] en la oficialía del Registro Civil [...], que el quejoso allegó a este organismo el día [...] del mes [...] del año [...] (antecedentes y hechos 12 y 13), y que posteriormente fue cotejada por personal de esta CEDHJ en las instalaciones de la dirección del Registro Civil de Guadalajara.

11. Oficio [...] presentado ante este organismo el día [...] del mes [...] del año [...], firmado por el doctor Dagoberto García Mejía, comisionado para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco, a través del cual adjuntó en copia simple la siguiente documentación:

a) Orden de verificación sanitaria [...] firmada por el doctor Dagoberto García Mejía, comisionado para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco del día [...] del mes [...] del año [...], dirigida al responsable del Hogar Geriátrico Santo Job, SC.

b) Acta de verificación sanitaria general [...] firmada por (funcionario público<sup>8</sup>), verificadora sanitaria de la Coprisjal, realizada el día [...] del mes [...] del año [...] en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, de la cual se describieron las irregularidades encontradas.

c) Citatorio [...] expediente [...] firmado por el doctor Dagoberto García Mejía, comisionado para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco, del día [...] del mes [...] del año [...], dirigido al representante legal del Hogar Geriátrico Santo Job, SC, en el que se le otorgó un plazo no mayor de treinta días para realizar manifestaciones y ofrecer pruebas con relación a las irregularidades encontradas.

d) Dictamen [...] expediente [...], firmado por el doctor Dagoberto García Mejía, comisionado para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco el día [...] del mes [...] del año [...], en el que se señaló las irregularidades correspondientes al Hogar Geriátrico Santo Job, SC.

e) Oficio [...] del día [...] del mes [...] del año [...], suscrito por el doctor Dagoberto García Mejía, comisionado para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco, dirigido al representante legal del Hogar Geriátrico Santo Job, SC, a través del cual se le notificó la resolución emitida por ese organismo con la finalidad de garantizar el derecho a la salud de las personas, con fundamento en los artículos 393 y 396 de la Ley General de Salud, derivado de la orden de verificación [...], detectándose las irregularidades que a continuación se describen:

- i. No presenta programa interno de protección civil.
- ii. No demostró atención psicológica a los pacientes.
- iii. No cuentan con jabón líquido y toallas desechables para el personal que prepara alimentos.
- iv. La cocina no cuentan con campana extractora.
- v. Los cristales no cuentan con película anti estallante.
- vi. Existen dos puertas de salida de emergencia que cuentan con candado y las puertas no cuentan con barras de fácil operación.
- vii. Faltan detectores de humo en habitaciones.

Por lo antes expuesto se resuelve:

Único. - Se le impone una multa por la cantidad de \$29,208.00 (veintinueve mil doscientos pesos 00/100M.N) equivalente a 400 unidades de medida y actualización.

### III. FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN

De las actuaciones que obran agregadas al expediente de la queja se advierte que la inconformidad fue presentada por el señor Gustavo Luna Aguilar a su favor y de su padre (fallecido), en contra del personal de la Coprisjal que resultara responsable. Al respecto, el quejoso señaló que el día en que presentó su inconformidad su progenitor se encontraba internado en la cama [...] del piso tercero del Hospital General de Zona 89 del IMSS, por lo que no estaba en condiciones de ratificar la queja, además de que tenía problemas de demencia senil.

Los motivos de la inconformidad que el quejoso expuso fueron que su papá, (fallecido), se encontraba en la casa de descanso para adultos denominada Santo Job, SC, representada por el doctor (representante), y que en dicho lugar prevalecen distintas irregularidades en el cuidado de los adultos mayores, no cuentan con las medidas de seguridad necesarias y la atención que los asilados requieren; además, dijo que esa casa de descanso carece del personal mínimo para su cuidado, lo que consideró que se reflejaba en el estado de salud de su padre, que se vio desmejorado. Asimismo, manifestó que el día [...] del mes [...] del año [...] tuvo que sacarlo del asilo debido a que durante una visita se percató de que presentaba diversas lesiones en las piernas, rodillas y sentaderas; además, de que en dos ocasiones su padre se les había caído de la cama por la falta de supervisión del personal. Por último, afirmó que durante el día a su papá lo amarraban de una silla de ruedas y durante la noche a la cama, que el personal para el cuidado de los adultos mayores los maltrataba y que existía fauna nociva como hormigas en las instalaciones del asilo. Dijo que el personal de cocina no utilizaba medidas de higiene en la preparación de alimentos, como cubrebocas y cofia. Por lo anterior, el quejoso se inconformó en contra de la Coprisjal y solicitó la intervención de esta Comisión para que cumpliera con su obligación de supervisar adecuadamente los asilos (antecedentes y hechos 1).

Por tal motivo, la queja fue admitida en contra del personal que resultara responsable de la Coprisjal y, en consecuencia, se requirió de informe de ley al doctor (ciudadano), entonces comisionado de la Coprisjal (antecedentes y hechos 2).

Al rendir su informe de ley, el servidor público manifestó que personal de la Coprisjal, el día [...] del mes [...] del año [...], inició procedimiento de verificación sanitaria respecto a la casa hogar Santo Job, SC, según consta en el acta [...], del día [...] del mes [...] del año [...], que tuvo por objeto verificar la

existencia de aviso de funcionamiento, aviso de responsable sanitario, documentación profesional y técnica, expedientes administrativos, instalaciones, equipamiento, actividades y productos; así como el cumplimiento de la NOM-0031-SSA3-2012, Asistencia social, Prestación de servicios de asistencia social a adultos mayores y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad. Al momento de la visita inicial, el asilo contaba con una plantilla laboral de 17 trabajadores. En dicha primera visita de inspección se evidenciaron 27 anomalías en el establecimiento; y conforme a lo establecido en el artículo 430 de la Ley General de Salud.

Desde el día [...] del mes [...] del año [...], la Coprisjal efectuó cinco visitas de verificación en seguimiento, los días [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] y día [...] del mes [...] del año [...]; día [...] del mes [...] del año [...] y día [...] del mes [...] del año [...], en las que se corroboró la corrección progresiva de las anomalías, pues de las 27 encontradas aún prevalecían 13, hasta la visita del día [...] del mes [...] del año [...], según se pudo constatar en la investigación de campo realizada el día [...] del mes [...] del año [...] por personal de la CEDHJ.

El entonces comisionado de la Coprisjal manifestó que por parte de esa Comisión se había cumplido con lo referente al derecho a la salud, al realizar la vigilancia del giro, dictar medidas y exigir y corroborar su cumplimiento; para ello, el servidor público anexó copia de las órdenes y actas de visita.

En cuanto al señalamiento que hizo el quejoso, relativo a que el asilo no contaba con medidas de seguridad, dijo que tal acusación no era exacta, ya que únicamente se contaba con su testimonio sin que hubiera registro o constancia de algún siniestro o accidente, y para el caso refirió que las verificaciones de tales condiciones correspondían a las autoridades de Protección Civil.

Ahora bien, con relación a la imputación que hizo el inconforme, referente a que el asilo no ofrecía la atención que los internos requerían, ni del personal mínimo para su cuidado, el comisionado de la Coprisjal señaló que durante las visitas de verificación se constató que el establecimiento tenían dos afanadores, una persona para el área de lavandería, dos cocineras, una enfermera, un médico y diez cuidadores; y en lo relacionado con el supuesto maltrato hacia los asilados, afirmó que no encontraron indicios al respecto.

En lo referente a que existían hormigas en el establecimiento y que el personal de cocina no utilizaba cubrebocas ni cofia, manifestó que no se encontró fauna nociva en la cocina del asilo y que el personal sí utilizaba la cofia. En cuanto a la falta de cubrebocas, se solicitaría al personal del asilo que fuera suministrado en términos de la norma oficial mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios (antecedentes y hechos 3).

Ahora bien, en la sustanciación del trámite de la queja se hicieron llegar a este organismo copias de las cinco visitas de verificación sanitaria realizadas por personal de la Coprisjal los días [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] del año [...], día [...], día [...] del mes [...] del año [...], y día [...] del mes [...] del año [...] en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, en las que se hicieron constar las anomalías encontradas durante dichas diligencias y los requerimientos hechos al asilo para solventarlas.

De la lectura de tales constancias se advierte la corrección paulatina de algunas anomalías encontradas. En este sentido, en la última visita del día [...] del mes [...] del año [...], es decir, después de un año y siete meses, se realizaron las observaciones que aún no se habían cumplido, entre ellas: que no cuentan con un programa interno de protección civil, que deberá cumplir con lo establecido en la Ley General de Protección Civil; no se elaboran los alimentos con los aportes calóricos y nutricionales necesarios de acuerdo con el estado de salud del usuario; faltaban pasamanos en pasillos y patios, así como cintas antiderrapantes en pisos de todo el establecimiento; además de la falta de mantenimiento a contactos, y faltaban tapas; aunado a que no presentaron constancia de incorporación al Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia; algunas habitaciones carecían de sensores de humo y faltaba rotulación de salidas de urgencia en todo el establecimiento; además, faltaban lámparas de urgencia, así como alarma sonora y salida de urgencia, entre otras anomalías no subsanadas (evidencias 1, incisos b, d, f, h y j).

Sin embargo, esta CEDHJ considera que la Coprisjal no ha cumplido con sus obligaciones respecto al monitoreo y seguimiento del cumplimiento de la normativa para que el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, solvente de manera oportuna y eficiente las observaciones observadas durante las visitas de

verificación a lo largo de un año y siete meses, o en su defecto, proceda conforme a sus atribuciones con el fin de que dicha institución de asistencia social privada cumpla con sus obligaciones consistentes en el cuidado y custodia de las personas adultas mayores para garantizar su adecuado alojamiento, alimentación, vestido, actividades de trabajo social, atención médica, atención psicológica, actividades de autocuidado (físicas, recreativas, ocupacionales, culturales y productivas), conforme a lo establecido en la norma oficial mexicana NON-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios y asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.

Por otro lado, con relación a la inconformidad del quejoso en el sentido de que en el asilo los adultos mayores eran víctimas de maltrato, este organismo estima pertinente señalar que al respecto no se encontraron elementos suficientes que permitan tener por acreditada tal acusación, puesto que solamente obra en actuaciones del expediente de queja su afirmación, la cual por sí misma carece de valor probatorio y únicamente constituye un indicio, el cual no fue corroborado con algún otro medio de prueba; por el contrario, se contradice con la información que fue recabada de las supervisiones realizadas por personal de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco, pues en el acta de inspección [...] se asentó, en la primera observación, que los adultos mayores no presentaban síntomas de golpes o hematomas en su cuerpo e higiénicamente se encontraban aliñados (evidencia 6, inciso a). También en la investigación de campo efectuada por personal de este organismo el día [...] del mes [...] del año [...], se pudo constatar que dos personas asiladas afirmaron no haber recibido maltratos por parte del personal del hogar geriátrico (evidencias 5).

Referente al señalamiento que hizo el quejoso (quejoso) al denunciar que en el asilo había fauna nociva (hormigas) y que el personal de cocina no utilizaba cubrebocas ni cofia, cabe precisar que no existe antecedente con relación a la supuesta fauna nociva en las visitas de verificación realizadas tanto por personal de la Coprisjal como de la PSE, lo que se corroboró con posterioridad en la investigación de campo también practicada por personal de este organismo, que al realizar un recorrido por las instalaciones del establecimiento pudo confirmar que no había fauna nociva ni existencia de focos de infección (evidencias 2, 5 y 6). No pasa inadvertido, con relación a que el personal de la casa hogar no utilizaba cubrebocas, que esta situación fue constatada, mas no la falta de cofia por parte del personal de la Coprisjal, quien requirió que ésta fuera suministrada

en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la norma oficial mexicana NOM-251-SSA1-2009, de Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios (antecedentes y hechos 3).

Por otro lado, con relación a la inconformidad expresada por (quejoso) en cuanto a que en el asilo Santo Job, SC, se carecía de medidas de seguridad para salvaguardar la integridad física y personal de los asilados, cabe recordar que el entonces comisionado de la Coprisjal, al rendir su informe de ley argumentó que las disposiciones relativas a dichas medidas correspondían a la autoridad competente en materia de protección civil. Fue por ello que por acuerdo del día [...] del mes [...] del año [...], este organismo solicitó el auxilio y colaboración del director de Protección Civil de Guadalajara para que informara con relación a las supervisiones efectuadas por esta institución pública en el hogar geriátrico.

En consecuencia, el director de Protección Civil y Bomberos de Guadalajara informó que se había realizado una visita de supervisión el día [...] del mes [...] del año [...] al organismo Hogar Geriátrico Santo Job, SC, en la que se realizaron 21 observaciones, entre las que destacan deficiencias de seguridad, prevención de incendios, capacitación personal, mantenimiento de las instalaciones, nomenclatura y de seguridad interna, ya que éstas se hicieron del conocimiento de la institución verificada para que fueran solventadas. Sin embargo, dicho hogar geriátrico no subsanó las observaciones que se evidenciaron, dado que no se cuenta con algún reporte que confirme que hubieran sido solventadas (evidencias 3).

En otro orden de ideas, cabe señalar que el día [...] del mes [...] del año [...] se recibió en la Oficialía de Partes de este organismo un escrito firmado por el quejoso (quejoso), a través del cual realizó diversas manifestaciones y ofreció copia simple de la denuncia penal que había presentada ante la FGE, a la que se le asignó el número [...], derivada de los hechos señalados en su queja. Asimismo, ofreció dos pruebas documentales, de donde se desprende que se ordenó al director del Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses realizar un dictamen médico y se giró oficio al director del Hospital General de la Clínica 89 del IMSS, a efecto de que remitiera copias certificadas del expediente clínico del ofendido (fallecido), quien realizó un resumen clínico de servicio de geriatría el día [...] del mes [...] del año [...], en el cual se diagnosticó que presentaba enfermedad renal crónica agudizada, infección tracto urinario sin germen aislado, deterioro cognitivo grave, depresión, úlceras por presión grado

II maltrato físico. Asimismo, pudieron constatar las lesiones de esfacelación de piel en ambas extremidades inferiores y dos úlceras por presión en la región glútea de ambos lados, grado II, que presentaba el señor (fallecido), y la impresión de cinco fotografías de dichas lesiones (evidencias 4).

En seguimiento a ello, y como ya ha quedado descrito, el 30 de mayo de 2016, personal de esta CEDHJ se trasladó al Hogar Geriátrico Santo Job para realizar una investigación de campo sobre los hechos reclamados por el señor (quejoso), para lo cual fue atendido por el doctor (representante), quien es el administrador y director, permitió el acceso a las instalaciones, y con relación a esos hechos, manifestó que el señor (fallecido) estuvo en el hogar geriátrico del día [...] del mes [...] al día [...] del mes [...] del año [...] y salió en buenas condiciones. Mencionó que nunca se golpeó y que la denuncia y las quejas en su contra eran falsas porque las lesiones no fueron hechas en el hogar geriátrico (evidencia 5) .

Sin embargo, la afirmación hecha por el administrador del hogar geriátrico se contradice con el contenido de las constancias que obran en la averiguación previa [...], particularmente las relativas al parte médico de lesiones practicado el día [...] del mes [...] del año [...] por personal del IJCF, del que se advierte que las lesiones presentadas en ambos miembros inferiores de (fallecido) fueron causadas aproximadamente siete días antes de la citada fecha; es decir, cuando aún se encontraba en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, lesiones que también fueron corroboradas por personal del IMSS, quien remitió copia del expediente clínico del agraviado para que fuera agregada a dicha indagatoria (evidencias 7); no obstante lo anterior, no se advierten circunstancias de modo, tiempo y lugar por las cuales fueron causadas las lesiones en el agraviado, ni quién o quiénes hubieran sido los responsables de haberlas ocasionado, o si fueron accidentales, pero se presume que se dieron durante su estancia en la casa Hogar Geriátrico Santo Job, SC, por lo que ante tal situación, y partiendo de que todo ocurrió en un ente privado, es competente para investigar al respecto la FGE, quien ya conoce de los hechos y deberá dar curso legal correspondiente para la aclaración del caso.

Con base en todas la evidencias recabadas durante la sustanciación de la queja, se demuestra que el adulto mayor (fallecido) salió del Hogar Geriátrico Santo Job, SC, el día [...] del mes [...] del año [...], fecha en que su hijo (quejoso) lo trasladó a la clínica 89 del IMSS para que fuera atendido de las lesiones de esfacelación de piel en ambas extremidades inferiores, las cuales ocurrieron dentro del hogar geriátrico por acción u omisión o falta de cuidado del personal que labora en dicho sitio.

Asimismo, este organismo considera que la Coprisjal, al no proceder ni sancionar correctamente por las irregularidades señaladas en las actas de verificación sanitarias del día [...] del mes [...] y día [...] del mes [...] del año [...], día [...] del mes [...] y día [...] del mes [...] del año [...], y día [...] del mes [...] del año [...], elaboradas en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC (evidencias 2), vulneró los derechos humanos de (fallecido). No pasa por desapercibido que dicha comisión, impuso mediante una resolución administrativa dictada el día [...] del mes [...] del año [...], una multa por la cantidad de \$29,208.00 a dicha casa de descanso (evidencias 11, inciso e) por no haber dispuesto lo necesario para solventar las irregularidades encontradas en la verificación sanitaria del día [...] del mes [...] del año [...]; sin embargo, para el caso que nos ocupa dicha actuación sobrevino de manera tardía, y por lo tanto se contravinieron los siguientes derechos considerados en los ordenamientos legales:

## DERECHOS DEL ADULTO MAYOR VIOLADOS

Derecho a la integridad y seguridad personal.

### *A. Definición*

Es la prerrogativa que tiene toda persona de no sufrir actuaciones nocivas en su estructura corporal, sean fisionómicas, fisiológicas o psicológicas, o cualquier otra alteración en el organismo que deje huella temporal o permanente, que cause dolor o sufrimiento graves, con motivo de la injerencia o actividad dolosa o culposa de un tercero.

[...]

### *C. Bien jurídico protegido*

La integridad física y psíquica del individuo de un estado libre de alteraciones nocivas.

### *D. Sujetos*

1. Titulares. Todo ser humano.

2. Obligados. Cualquier servidor público o particulares que actúen bajo anuencia o tolerancia de los primeros, mediante acciones u omisiones, directa o indirectamente, que vulneren la seguridad jurídica del titular del derecho en cuanto al estricto cumplimiento del orden jurídico por parte del Estado.<sup>2</sup>

Este derecho a la integridad y seguridad personal implica el reconocimiento de la dignidad inherente al ser humano y, por lo tanto, de la preservación física, psíquica y moral de toda persona, lo cual se traduce en el derecho a no ser víctima de ningún dolor o sufrimiento físico, psicológico o moral.

### Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos.

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

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

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En

---

<sup>2</sup> José Luis Soberanes Fernández, *Manual para la calificación de hechos violatorios de los derechos humanos*, pp. 225-227, México, Porrúa/ Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2008.

consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

[...]

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Artículo 4.

[...]

Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general...

Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica, adoptada en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969, y aprobada por el Senado mexicano el 18 de diciembre de 1980:

Artículo 5.1

Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.

Norma oficial mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social. Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos y Adultos Mayores en Situación de Riesgo y Vulnerabilidad.

5. Generalidades:

[...]

5.5.1. La alimentación que se proporcione a la persona adulta y adulta mayor en establecimientos permanentes y temporales, debe elaborarse con medidas higiénicas, además de contar con los aportes calóricos y nutrientes necesarios, de acuerdo al estado de salud del usuario y ser controlado a través de consulta médica programada cada seis meses como mínimo;

[...]

5.7.1. La atención médica que se proporcione a las personas adultas y adultas mayores debe estar sustentada en principios científicos, éticos que orientan la práctica médica y social; comprende actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, que se llevan a cabo por el personal de salud;

[...]

5.7.4.3. Para la persona adulta mayor se hará la detección oportuna de factores de riesgo y enfermedades, para prevenir secuelas discapacitantes, mantener y prolongar la funcionalidad y autonomía física, mental, emocional y social del individuo, conservando un estado de salud biopsicosocial...

[...]

## 6. Recursos Humanos

6.1. En establecimientos de asistencia social permanentes para personas adultas y adultas mayores se debe contar preferentemente con el siguiente personal: responsable sanitario del establecimiento, médico, psicólogo, terapeuta ocupacional, enfermera, cuidador, trabajador social, dietista, cocinera, intendente y vigilante, éste las 24 horas del día;

6.2. En establecimientos de asistencia social temporal para personas adultas y adultas mayores se debe contar preferentemente con el siguiente personal: responsable sanitario del establecimiento, trabajador social, terapeuta ocupacional, promotor de la salud, cocinera, intendente, cuidador y vigilante, éste las 24 horas del día;

[...]

## 7. Infraestructura

7.1. Para ofrecer servicios de asistencia social de calidad, se debe contar con infraestructura e instalaciones planeadas y diseñadas con los espacios requeridos por las personas adultas y adultas mayores, que les permitan llevar una vida digna, segura y productiva. Su diseño y construcción deberá incluir los elementos necesarios para lograr un ambiente confortable en las diferentes áreas que lo integran, de acuerdo a la función, mobiliario, equipo y condiciones climáticas de la región, con materiales y distribución adecuados para adaptarse al medio ambiente, como a continuación se indica:

7.1.1. Área física con dimensiones suficientes, ventilada e iluminada para albergar el área administrativa que comprende dirección, recepción, vestíbulo, acceso y

sanitarios de acuerdo a la capacidad del establecimiento y su estructura; así como área de descanso, área para artículos de aseo y depósito de basura;

[...]

#### 8. Registro e información.

Toda institución que brinde servicios de asistencia social para personas adultas y adultas mayores, debe llevar para sus controles un expediente administrativo por cada usuario, o en su caso expediente clínico; así como los índices de mortalidad, reporte de enfermedades infectocontagiosas a la Secretaría de Salud en términos de las disposiciones aplicables...

### Ley Para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco:

Artículo 7°. Toda persona podrá denunciar ante los órganos competentes todo hecho, acto u omisión que produzca o pueda producir daño o afectación a los derechos y garantías que establece la presente ley, o que contravenga cualquier otra de sus disposiciones o de los demás ordenamientos que regulen materias relacionadas con los adultos mayores.

Artículo 8°. Las distintas dependencias o entidades de la administración pública estatal o municipal, en el ámbito de sus respectivas competencias y jurisdicción, vigilarán y garantizarán la defensa de los derechos de los adultos mayores, otorgándoles una atención preferencial que agilice los trámites y procedimientos administrativos a realizar, además de implementar, en su esfera de atribuciones, acciones para salvaguardar los derechos de los adultos mayores establecidos en esta ley y en los demás ordenamientos vigentes en el estado.

[...]

Artículo 19. Los establecimientos públicos y privados que presten servicio a los adultos mayores deberán habilitar personal capacitado y espacios adecuados para proporcionar al senescente un trato digno y estancia cómoda, dándole preferencia en su atención.

[...]

De la Secretaría de Salud

Artículo 23. Corresponde a la Secretaría de Salud, en materia de adultos mayores, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables:

I. Garantizar, coordinar y proporcionar la atención médica gerontológica y geriátrica a los adultos mayores en las unidades de segundo y tercer nivel conforme al programa estatal de salud;

II. Proporcionar a los adultos mayores una cartilla médica de autocuidado, que será utilizada indistintamente en las instituciones públicas y privadas;

III. Deberá implementar programas, en coordinación con las instituciones que conforman el sistema estatal de salud, con el objeto de proporcionar atención integral e impulsar los modelos de atención necesarios;

IV. Fomentar la creación de redes de atención en materia de asistencia médica, cuidados y rehabilitación, a través de la capacitación y sensibilización sobre la problemática específica de los adultos mayores;

[...]

VII. Organizar campañas de orientación e información nutricional de acuerdo con las condiciones físicas de salud de los adultos mayores;

[...]

IX. Atender periódicamente y en forma gratuita a los asilos de asistencia social con unidades móviles médico-dentales, así como detecciones de enfermedades crónico-degenerativas más frecuentes;

X. Establecer acuerdos con instituciones públicas y privadas para la elaboración de prótesis dentales gratuitas a los adultos mayores en asilos de asistencia social y de población abierta en el estado;

[...]

XII. Promover el autocuidado de la salud física, mental y psicológica de las personas adultas mayores a través de la adopción de estilos de vida saludables;

[...]

De la Procuraduría Social

Artículo 32. Corresponde a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco:

I. Otorgar asesoría jurídica y, en su caso, patrocinio legal gratuitos a los adultos mayores en los procedimientos legales en que sean parte en términos de la normatividad aplicable; y

II. Garantizar una defensa legal adecuada en los juicios y procedimientos en que se encuentren involucrados los adultos mayores, en términos de la normatividad aplicable.

### Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco:

Artículo 2°. El Gobierno del Estado, por conducto de sus dependencias y entidades, y los gobiernos municipales garantizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, lo siguiente:

I. Que la prestación de servicios sea de calidad, igualdad, con calidez, seguridad y con la protección adecuada para el bienestar y la seguridad de los residentes;

II. Que los albergues cuenten con el personal capacitado y suficiente; y

III. Que el personal de los albergues promueva el ejercicio pleno de los derechos de los residentes.

[...]

Artículo 8°. Corresponde al Instituto Jalisciense del Adulto Mayor y a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, en sus respectivos ámbitos de competencia, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Vigilar el cumplimiento de la presente Ley, sus disposiciones reglamentarias y demás normas oficiales aplicables.

En caso de que en la verificación o inspección se observen irregularidades, dar aviso a la Secretaría de Desarrollo e Integración Social para que imponga al albergue la sanción que corresponda, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento;

II. Expedir y, en su caso, revocar el Certificado de funcionamiento, según corresponda en los términos de esta Ley;

[...]

V. Llevar a cabo visitas de verificación e inspección a todos los albergues para constatar que se cumpla con el reglamento de operación y demás normatividad aplicable;

[...]

IX. Aplicar el procedimiento administrativo de sanción conforme a lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco; y

X. Las demás que le establezcan otras disposiciones de ley y regulatorias aplicables.

Artículo 9°. Corresponde a la Secretaría de Salud:

[...]

II. Expedir o negar la autorización sanitaria;

III. El ejercicio del control sanitario en las instalaciones de los albergues; y

[...]

Artículo 10. Corresponde a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, en materia de albergues para niñas, niños y adolescentes, y a la Procuraduría Social, en materia de albergues para adultos mayores, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Vigilar el cumplimiento de la presente Ley, sus disposiciones reglamentarias y demás normas oficiales aplicables;

II. Tener acceso a los expedientes, entrevistar a los residentes para verificar su condición física e identidad, la condición y acceso al ejercicio de sus derechos humanos, impulsar el registro de nacimiento, en su caso; y promover la reinserción del residente y su reunificación familiar, cuando sea posible, escuchando en todo momento al residente y velando por su interés superior;

III. Proporcionar a los residentes los servicios de asistencia y orientación jurídica;

IV. Proporcionar asistencia y orientación jurídica a los adultos mayores en casos relacionados con su abandono, patrimonio y testamento;

[...]

En caso de que en la verificación o inspección se observen irregularidades, la Procuraduría correspondiente dará aviso a la Secretaría de Desarrollo e Integración Social para que imponga al albergue la sanción que corresponda, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su reglamento, y ante cualquier otra autoridad para que proceda conforme el ámbito de su competencia.

Una vez que cualquier autoridad competente reciba comunicación sobre las condiciones de albergues o de sus residentes, las mismas deberán de abrir expediente e iniciar el procedimiento a que haya lugar.

[...]

Artículo 15. Todo albergue asentado en el territorio del estado deberá inscribirse en el Registro Estatal de Albergues.

Las autoridades competentes para emitir las autorizaciones o, en su caso licencias, a las que se refiere esta Ley, se coordinarán para la debida inscripción en el Registro Estatal de Albergues.

[...]

Artículo 18. El Certificado de funcionamiento será intransferible y tendrá una vigencia de dos años contados a partir de la fecha de expedición, al término de la cual podrá ser renovado a petición expresa del titular o administrador del albergue.

[...]

#### De los Derechos de los Adultos Mayores

Artículo 25. Los adultos mayores tienen derecho, además de lo enunciado en esta ley, a:

[...]

III. A que el titular o administrador del albergue reciba sus quejas o reclamos, y que se substancien los mismos;

[...]

Artículo 33. Son obligaciones de los albergues, las siguientes:

[...]

II. Garantizar que las prestaciones de sus servicios estarán orientadas a lo siguiente:

- a) Prestar sus servicios con calidad y calidez, en un entorno seguro, afectivo y libre de violencia;
- b) Brindar a los residentes el cuidado y protección contra actos u omisiones que puedan afectar su integridad física o psicológica;

- c) Proporcionar una nutrición equilibrada y que cuente con la periódica certificación de la autoridad sanitaria;
- d) Prestar una atención integral y multidisciplinaria que brinde servicio médico integral, primeros auxilios, psicológico, social, jurídico, entre otros; y
- e) Fomentar la inclusión de los residentes con discapacidad, en términos de la legislación aplicable;

III. Designar a la persona que fungirá como titular o administrador del albergue;

IV. Tramitar su Certificado de funcionamiento;

V. Garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas que se encuentran a su cuidado, vigilancia y, en su caso, guarda y custodia.

[...]

IX. Brindar a los residentes, una atención física y psicológica adecuada;

[...]

XIII. Realizar una evaluación médica de los residentes al momento de su ingreso; y llevar controles médicos periódicos de los residentes;

XIV. Elaborar y mantener actualizado el expediente de cada residente;

[...]

De los Albergues para Adultos Mayores

Artículo 37. Son obligaciones de los albergues para adultos mayores, además de lo señalado en la sección primera del presente Capítulo, las siguientes:

I. Contribuir a que los residentes tengan una vejez digna, activa, mediante acciones que incluyan geriatría, gerontología, una nutrición adecuada y, en su caso, rehabilitación;

II. Informar permanentemente al residente y, en su caso, a sus familiares, sobre su estado de salud y el tratamiento que requiera;

III. Dar a conocer y entregar por escrito al residente sus familiares el reglamento de operación del albergue;

IV. Contar con asesoría jurídica en beneficio de la protección a los derechos de los adultos mayores; y

V. Las demás obligaciones que éste u otros ordenamientos legales establezcan.

Artículo 38. Son obligaciones del titular del albergue o administrador, las siguientes:

I. Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecido en la presente ley y demás disposiciones aplicables para formar parte del Registro Estatal de Albergues;

II. Asegurar que en las instalaciones del albergue, se fije en un lugar visible el Certificado de funcionamiento;

III. Contar con un programa interno de protección civil;

IV. Brindar a las autoridades y servidores públicos las facilidades necesarias para puedan realizar visitas de inspección o verificación, permitiéndoles el acceso inmediato, y sin que medie previo aviso, a las instalaciones, expedientes y a los residentes, en cualquier día y hora sin que medie aviso previo, en términos de las disposiciones aplicables; y en su caso, atender y dar puntual seguimiento a las recomendaciones o medidas de seguridad;

[...]

Artículo 40. Los albergues deberán contar con al menos, el siguiente personal:

I. El titular o administrador;

II. Especializado en proporcionar atención a actividades de estimulación, formación, promoción y autocuidado de la salud; atención médica y actividades de orientación social y de promoción de la cultura de protección civil.

[...]

#### De la Verificación e Inspección

Artículo 53. Las distintas dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del estado y de los Gobiernos municipales dentro del ámbito de sus respectivas competencias deberán efectuar visitas ordinarias de verificación e inspección a los albergues cuando menos una vez al año. Del mismo modo efectuarán visitas extraordinarias cuantas veces resulte necesario.

Artículo 54. Las visitas de verificación e inspección a que se refiere el presente capítulo tendrán los siguientes objetivos:

I. Verificar el cumplimiento de los requisitos señalados por esta Ley y demás ordenamientos aplicables por parte de los albergues;

II. Informar a la autoridad competente de la detección oportuna de cualquier riesgo para la integridad física o psicológica, o que impida el ejercicio de los derechos tutelados por esta ley para los residentes;

III. Iniciar el procedimiento para la cancelación o revocación del Certificado de funcionamiento; y

IV. En su caso, imponer las medidas de seguridad y las sanciones que determine la Ley y demás disposiciones aplicables.

Artículo 55. Cuando las visitas de verificación o de inspección arrojen irregularidades diversas a la competencia de la autoridad que inspecciona, deberá dar aviso a la dependencia o entidad de la administración pública estatal o municipal que corresponda.

## Ley de Salud del Estado de Jalisco:

Artículo 3. En los términos de la Ley General de Salud y de la presente ley:

A. Es materia de salubridad general:

I. La atención médica, preferentemente en beneficio de los grupos más vulnerables.

Para los efectos de la presente Ley, se entienden como grupos vulnerables los adultos mayores, los niños y las niñas desde su concepción, las personas con discapacidad, las personas de escasos recursos y, en general, todos aquellos que se encuentren en situación de extrema dificultad para satisfacer sus necesidades básicas;

[...]

IV. La salud mental;

[...]

X. La prevención, orientación, control y vigilancia en materia de nutrición.

XI. La prevención y el control de los efectos nocivos de los factores ambientales en la salud de la persona;

XII. La salud ocupacional en los términos del Art. 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

XIII. La prevención y el control de las enfermedades transmisibles;

XIV. La prevención y el control de las enfermedades no transmisibles y accidentes;

[...]

Artículo 4. Son autoridades sanitarias estatales:

I. El Gobernador del Estado;

II. La Secretaría de Salud Jalisco y la Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco.

[...]

Artículo 5 Bis. La Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios ejercerá las siguientes atribuciones de control y fomento sanitarios:

I. Las de salubridad general, previstas en la Ley General de Salud, sus reglamentos, normas y acuerdos de coordinación a que se refiere el artículo 18 de la Ley General de Salud;

II. Las de salubridad local, contenidas en la Ley de Salud del Estado de Jalisco y sus reglamentos; y

III. Las demás que se deriven de leyes, decretos y normas en materia de salud.

Artículo 5 Ter. Para el cumplimiento de su objeto, la Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios tendrá las siguientes facultades:

I. Ejercer el control y vigilancia sanitarios de los establecimientos, actividades y productos enunciados en la Ley de Salud del Estado de Jalisco; y los de salubridad general que se prevean en la Ley General de Salud;

[...]

IX. Imponer sanciones y aplicar medidas de seguridad en el ámbito de su competencia...

Decreto por el que se crea la Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco, publicado el 27 de marzo de 2014 en el periódico oficial El Estado de Jalisco.

Artículo 2°. La Coprisjal tiene como objeto el ejercicio de las atribuciones en materia de control, vigilancia y fomentos sanitarios que corresponden a la Secretaría de Salud Jalisco, a la cual se subordina, de conformidad con la Ley General de Salud, la Ley de Salud del Estado de Jalisco y las demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 3°. La Coprisjal ejercerá las siguientes atribuciones de control y fomento sanitarios:

[...]

II. Las de salubridad general, previstas en la Ley General de Salud, sus reglamentos, normas y acuerdos de coordinación a que se refiere el artículo 18 de la Ley General de Salud;

[...]

Artículo 4° Para el cumplimiento de su objeto la COPRISJAL tendrá las siguientes facultades:

[...]

VI. Contribuir a la identificación, análisis y evaluación de riesgos a la salud humana, que se realice por la Secretaría de Salud en el Estado;

VII. Ejercer, en el ámbito de su competencia, el control y vigilancia sanitarios de la publicidad de las actividades, productos y servicios sujetos a la Ley General de Salud, sus reglamentos y normas;

[...]

Artículo 7°. Son facultades del Comisionado:

[...]

XV. Dar trámite a las recomendaciones y solicitudes que formulen las comisiones de derechos humanos, que incidan en el ámbito de competencia de la Coprisjal o de las unidades administrativas que la integran;

[...]

XVII. Promover y orientar investigaciones dirigidas a identificar los riesgos sanitarios, así como para evaluar la eficiencia de las medidas regulatorias, de fomento y de control sanitario.

## PRESTACIÓN INDEBIDA DEL SERVICIO PÚBLICO

### Definición:

1 Cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público,

2 por parte de un servidor público,

3 que implique el ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión.<sup>3</sup>

### Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

Artículo 108. Para los efectos de las responsabilidades a que alude este Título se reputarán como servidores públicos a los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial de la Federación, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión o en la Administración Pública Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

Artículo 109. Los servidores públicos y particulares que incurran en responsabilidad frente al Estado, serán sancionados conforme a lo siguiente:

[...]

III. Se aplicarán sanciones administrativas a los servidores públicos por los actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones. Dichas sanciones consistirán en amonestación, suspensión, destitución e inhabilitación, así como en sanciones económicas, y deberán establecerse de acuerdo con los beneficios económicos que, en su caso, haya obtenido el responsable y con los daños y perjuicios patrimoniales causados por los actos u omisiones. La ley establecerá los procedimientos para la investigación y sanción de dichos actos u omisiones. Las faltas

---

<sup>3</sup> Enrique Cáceres Nieto, *Estudio para la elaboración de un manual para la calificación de hechos violatorios de derechos humanos*, p. 31, México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, primera edición, 2005.

administrativas graves serán investigadas y substanciadas por la Auditoría Superior de la Federación y los órganos internos de control, o por sus homólogos en las entidades federativas, según corresponda, y serán resueltas por el Tribunal de Justicia Administrativa que resulte competente. Las demás faltas y sanciones administrativas, serán conocidas y resueltas por los órganos internos de control.

[...]

## Constitución Política del Estado de Jalisco:

De los derechos humanos y sus garantías

Artículo 4º.

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

[...]

De las responsabilidades de los servidores públicos

Artículo 90.- Los servidores públicos del Estado y de los municipios serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

[...]

Artículo 107.- La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos determinará las obligaciones de éstos; las sanciones aplicables por los actos u omisiones indebidos que señala el artículo anterior; los procedimientos y las autoridades encargadas de su aplicación.

## Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco:

Artículo 61. Todo servidor público, para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y sin perjuicio de sus derechos y obligaciones laborales, tendrá las siguientes obligaciones:

I. Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado, y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión;

II. Llevar a cabo con responsabilidad, diligencia y prontitud, la investigación, atención, cuidado y protección de personas que se encuentren en una situación de peligro real e inminente de sufrir daño físico o psicológico, en su entorno social o familiar, así como denunciar de inmediato los hechos a la autoridad competente;

[...]

XXXVII. Actuar en el ejercicio de sus funciones con respeto a los derechos humanos reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado y los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte; y

#### IV. REPARACIÓN DEL DAÑO

El 10 de junio de 2011 se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* el decreto por el que se modificó la denominación del Capítulo I del Título Primero y reforma de diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde se incorporó el catálogo de derechos humanos protegidos por los instrumentos internacionales de los que México es parte.

Su importancia radica en que se da una nueva jerarquía a los tratados internacionales de derechos humanos en el orden jurídico mexicano, con lo cual se fortalece la obligación de todo órgano del Estado de observar y aplicar estos derechos y de respetarlos.

Un aspecto esencial de la reforma constitucional es que se incorpora al párrafo tercero del artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos un beneficio directo de suma importancia que llenará los vacíos existentes para una debida reparación del daño en casos de violaciones de derechos humanos, pues imponen la obligación a los órganos del Estado de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones de derechos humanos en los términos que establezca la ley.

Esta CEDHJ reitera que la reparación del daño a las víctimas de una violación de derechos humanos es un elemento fundamental para crear conciencia del

principio de responsabilidad y enfrentar la impunidad. Es, desde luego, un medio de reparar simbólicamente una injusticia y un acto de reconocimiento del derecho de las víctimas y de la persona humana. La petición de reparación del daño se justifica en la certeza de que el señor (fallecido) sufrió la violación de sus derechos humanos por la omisión de servidores públicos del Estado. Ello, debido a un desempeño negligente por parte de personal de la Coprisjal.

En ese sentido, es facultad de la CEDHJ reclamar una justa reparación del daño y los daños y perjuicios, conforme a lo que se ordena en el artículo 73 de la ley que la rige, y que refiere:

Art. 73. Una vez agotadas las etapas de integración del expediente de queja, el visitador general deberá elaborar un proyecto de resolución, en el cual se analizarán los hechos, argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o servidores han violado o no los derechos humanos de los afectados.

El proyecto de recomendación [...] deberán señalar las medidas que procedan para la efectiva restitución de los derechos fundamentales de los afectados y, en su caso, la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado...

Si el Estado incurre en responsabilidad con motivo de la acción u omisión de cualquiera de sus funcionarios, tiene la obligación de reparar las consecuencias de la violación. Las reparaciones serán acordes al caso en concreto, y que estén establecidas en disposiciones nacionales e internacionales.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 17 señala:

... Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño...

Asimismo, en su artículo 113 establece: “... El Sistema Nacional Anticorrupción es la instancia de coordinación entre las autoridades de todos los órdenes de gobierno competentes en la prevención, detección y sanción de responsabilidades administrativas y hechos de corrupción, así como en la fiscalización y control de recursos públicos...”.

Al mismo tenor, la Constitución Política del Estado de Jalisco dispone:

Artículo 90. Los servidores públicos del Estado y de los municipios serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

[...]

Artículo 107 bis. La responsabilidad del Estado y de los municipios por los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular, causen en los bienes o derechos de los particulares, será objetiva y directa. Los particulares tendrán derecho a una indemnización conforme a las bases, límites y procedimientos que establezcan las leyes.

En un Estado democrático de derecho, las instituciones tienen la obligación de responder ante la sociedad y ante los individuos por los actos u omisiones de quienes en nombre de ella violan con su mala actuación los derechos humanos de terceras personas, como en este caso, independientemente de su posible responsabilidad administrativa, civil o penal.

Toda víctima de violaciones de derechos humanos debe ser atendida con base en diversos principios, que de acuerdo con la doctrina de los derechos humanos y el derecho consuetudinario internacional, incluyen, entre otros:

I. Los conocidos como Principios de Joinet, presentados en el informe de 1997 del Relator Especial de la Comisión de Derechos Humanos de la ONU, que sobre el tema de la impunidad, precisan:

*El derecho a saber.* La prerrogativa inalienable de la víctima a conocer la verdad sobre las violaciones de derechos humanos ocurridas.

*El derecho a la justicia.* Consiste en que un tribunal o instancia competente integre y resuelva sobre los derechos que se han vulnerado, los agentes involucrados y las sanciones que correspondan; y

*El derecho a obtener reparación.* Contiene principios sobre los procedimientos de reparación y el ámbito de aplicación de este derecho y garantías para la no repetición de las violaciones.

En el año 2000, el Relator Especial sobre el Derecho de Restitución, Indemnización y Rehabilitación de las Víctimas de Violaciones de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, M. Cherif Bassiouni, presentó un informe final ante la Comisión de Derechos Humanos de la ONU y adjuntó una propuesta de Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario a Interponer un Recurso y a Recibir Reparación (conocidos como *Principios van Boven-Bassiouni*.) En dichos principios se reconocen como formas de reparación: la restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.

Existe en el derecho internacional una cultura normativa de reparación del daño a las víctimas de violaciones de derechos humanos, que forma parte del derecho mexicano cuando éstos son adoptados y ratificados, de conformidad con los artículos 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 4° de la Constitución Política del Estado de Jalisco.

Al respecto, los artículos 62.3 y 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ratificada por México el 24 de marzo de 1981 y publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 7 de mayo de 1981, refieren en cuanto a la competencia y funciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos:

Artículo 62.3 La Corte tiene competencia para conocer de cualquier caso relativo a la interpretación y aplicación de las disposiciones de esta Convención que sea sometido, siempre que los Estados partes en el caso hayan reconocido y reconozcan dicha competencia.

[...]

Artículo 63.1. Cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su

derecho o libertad conculcados. Dispondrá, asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos es el órgano autorizado por la propia Convención para interpretar sus artículos; por ello, su opinión es una referencia importante para México y, por ende, para Jalisco en casos análogos como el analizado, en los que la Corte haya sentado precedentes.

En uso de sus facultades, la Corte ha establecido los siguientes criterios:

Respecto de la obligación de reparar el daño, resulta conveniente invocar el punto 25 de la obra denominada *Repertorio de Jurisprudencia del Sistema Interamericano de Derechos Humanos*,<sup>4</sup> que a la letra dice: “Es un principio de Derecho Internacional, que la jurisprudencia ha considerado ‘incluso una concepción general de derecho’, que toda violación a una obligación internacional que haya producido un daño comporta el deber de repararlo adecuadamente. La indemnización, por su parte, constituye la forma más usual de hacerlo...”

En su punto 44 se asienta:

La obligación contenida en el artículo 63.1 de la Convención es de derecho internacional y éste rige todos sus aspectos como, por ejemplo, su extensión, sus modalidades, sus beneficiarios, etcétera. Por ello, la presente sentencia impondrá obligaciones de derecho internacional que no pueden ser modificadas ni suspendidas en su cumplimiento por el Estado obligado invocando para ello disposiciones de su derecho interno...

El punto 49 establece sobre los actos humanos:

El Derecho se ha ocupado de tiempo atrás del tema de cómo se presentan los actos humanos en la realidad, de sus efectos y de la responsabilidad que originan [...] La solución que da el Derecho en esta materia consiste en exigir del responsable la reparación de los efectos inmediatos de los actos ilícitos, pero sólo en la medida

---

<sup>4</sup> *Repertorio de Jurisprudencia del Sistema Interamericano de Derechos Humanos*, tomo II, Centro de Derechos Humanos y Derecho Humanitario, Washington College of Law, American University, Washington, 1998, pp. 729 y 731.

jurídicamente tutelada. Por otra parte, en cuanto a las diversas formas y modalidades de reparación, la regla de la *restitutio in integrum* se refiere a un modo como puede ser reparado el efecto de un acto ilícito internacional, pero no es la única forma como debe ser reparado, porque puede haber casos en que aquella no sea posible, suficiente o adecuada. De esta manera, a juicio de la Corte, debe ser interpretado el artículo 63.1 de la Convención Americana.

La restitución plena del derecho violado (*restitutio in integrum*) es abordada en el punto 26:

La reparación del daño ocasionado por la infracción de una obligación internacional consiste en la plena restitución, lo que incluye el restablecimiento de la situación anterior y la reparación de las consecuencias que la infracción produjo y el pago de una indemnización como compensación por los daños patrimoniales y extrapatrimoniales incluyendo el daño moral.

El punto 27 establece:

La indemnización que se debe a las víctimas o a sus familiares en los términos del artículo 63.1 de la Convención, debe estar orientada a procurar la *restitutio in integrum* de los daños causados por el hecho violatorio de los derechos humanos. El *desideratum* es la restitución total de la situación lesionada, lo cual, lamentablemente, es a menudo imposible, dada la naturaleza irreversible de los perjuicios ocasionados, tal como ocurre en el caso presente. En esos supuestos, es procedente acordar el pago de una “justa indemnización” en términos lo suficientemente amplios para compensar, en la medida de lo posible, la pérdida sufrida.

La adecuada reparación del daño debe incluir:<sup>5</sup>

1. *Daño emergente*. Afectación al patrimonio, derivada inmediata y directamente de los hechos. En la legislación mexicana suele equipararse al daño en sentido amplio.

---

<sup>5</sup>Algunos [...] han sido publicados por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, como referencias bibliográficas. De su análisis podemos citar: *Responsabilidad y reparación, un enfoque de derechos humanos*; Iván Alonso Báez Díaz, Miguel Pulido Jiménez, Graciela Rodríguez Manzo y Marcela Talamás Salazar, CDHDF/Centro de Análisis e Investigación Fundar/Universidad Iberoamericana, 1ª ed., México, 2007. Otro documento valioso es el trabajo realizado por Tania García López, “El principio de la reparación del daño ambiental en el derecho internacional público, una aproximación a su recepción por parte del Derecho mexicano”, en *Anuario mexicano de derecho internacional*, vol. VII, 2007, pp. 481-512.

[...]

3. *Daño físico*. Es la lesión que sufre la persona en su cuerpo.

4. *Daño inmaterial*. Es la lesión sufrida en los bienes no materiales que forman parte del patrimonio de las personas. Puede consistir en un daño jurídico, en un daño moral, en un daño al proyecto de vida o en un daño social, por los vínculos afectivos y sociales que sostenía con sus seres queridos.

Dentro de este rubro, podemos identificar los siguientes aspectos:

- *Daño jurídico*. Es la lesión que sufren las personas en sus derechos. Este daño se ve especialmente reflejado por la violación de las garantías individuales y sociales previstas en la Constitución y en los instrumentos internacionales sobre la materia.

- *Daño moral*. Es la lesión sufrida en el aspecto psíquico de la persona, de manera más precisa, en el emocional. Puede tener una dimensión individual o social. Tal afectación se refleja en los sentimientos de impotencia y susceptibilidad de los habitantes frente a las autoridades encargadas de velar por sus derechos.

- *Daño al proyecto de vida*. Es el que afecta la realización de la persona que ha sido víctima de la violación, considerando su vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones que le permitían fijarse expectativas de posible realización. Implica, por tanto, la pérdida grave o menoscabo de oportunidades de desarrollo personal.

- *Daño social*. Es el que se provoca en quienes pertenecen a la comunidad y entorno en que se perpetró el hecho, en el que alguna autoridad o servidor público tuvo intervención, ya sea por acción o por omisión, trasciende a quien o quienes sufrieron la afectación original, impacta en la sociedad y sienta un precedente que implica la pérdida de confianza y de consolidación de los encargados de velar por la seguridad pública y la aplicación de justicia.

Para garantizar el cumplimiento de cada uno de estos elementos, la propia Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido, entre otras medidas, las siguientes:

- *Gastos y costas.* Constituyen los pagos que se originen por los daños que se hayan causado tanto a la víctima como a los ofendidos.
- *Medidas de satisfacción y garantía de no repetición.* Acciones que efectúa el Estado para modificar prácticas administrativas o mecanismos de protección inadecuados.
- *Medidas preventivas.* Medidas tomadas como respuesta a un incidente para prevenir, minimizar o mitigar pérdidas o daños a los gobernados.
- *Determinación y reconocimiento de responsabilidad.* El objetivo es que el Estado acepte la falta que hayan cometido sus autoridades o servidores públicos. Es una medida significativa de satisfacción para las víctimas por los daños morales sufridos.

En cuanto a los elementos constitutivos de la indemnización, el punto 38 refiere: “La expresión ‘justa indemnización’ contenida en el artículo 63.1 de la Convención, por referirse a una parte de la reparación y dirigirse a la ‘parte lesionada’, es compensatoria y no sancionatoria.”

El deber de sancionar a los responsables es tema del punto 61: “Respecto a la continuación del proceso para la investigación de los hechos y la sanción de las personas responsables de una violación de derechos humanos, es una obligación del Estado que debe ser cumplida seriamente y no como una mera formalidad.”

La reparación de las consecuencias de la medida o situaciones que ha configurado la vulneración de derechos se expone en los puntos 5 y 10 del mismo Repertorio de Jurisprudencia del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, que dicen:

5. Difícilmente se podría negar que a veces la propia reparación de violaciones comprobadas de derechos humanos en casos concretos pueda requerir cambios en las leyes nacionales y en las prácticas administrativas. La aplicación de los tratados de

derechos humanos, además de solucionar casos individuales, ha acarreado dichos cambios, trascendiendo de ese modo las circunstancias particulares de los casos concretos [...] La eficacia de los tratados de derechos humanos se mide, en gran parte, por su impacto en el derecho interno de los Estados Partes. No se puede legítimamente esperar que un tratado de derechos humanos se “adapte” a las condiciones prevalecientes al interior de cada país, por cuanto debe, *contrario sensu*, tener el efecto de perfeccionar las condiciones de ejercicio de los derechos por él protegidos en el ámbito del derecho interno de los Estados Partes.

10. Como estas normas convencionales vinculan los Estados Partes y no solamente sus Gobiernos, también los Poderes Legislativo y Judicial, además del Ejecutivo, están obligados a tomar las providencias necesarias para dar eficacia a la Convención Americana en el plano del derecho interno. El incumplimiento de las obligaciones convencionales, como se sabe, compromete la responsabilidad internacional del Estado, por actos u omisiones, sea del Poder Ejecutivo, sea del Legislativo, sea del Judicial. En suma, las obligaciones internacionales de protección, que en su amplio alcance vinculan conjuntamente todos los poderes del Estado, comprenden las que se dirigen a cada uno de los derechos protegidos, así como las obligaciones generales adicionales de respetar y garantizar esos últimos, y de adecuar el derecho interno a las normas convencionales de protección, tomadas conjuntamente...

Los criterios de interpretación de la Corte son el resultado del análisis minucioso que especialistas en derechos humanos han hecho de casos similares ocurridos en este continente. Aunque es cierto que en México serían aplicables los criterios pronunciados después de la aceptación de la competencia contenciosa, en cada caso resuelto por la Corte, posteriormente se actualiza la interpretación que esta hace de la Convención y con ello también surge la obligación para nuestro país de acatarla; de ahí que México debe aplicar esos criterios en su ámbito interno.

El deber de indemnizar se basa, además, en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder, proclamada por la Asamblea General de la ONU y adoptada por México el 29 de noviembre de 1985, que señala en los siguientes puntos:

4. Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.

[...]

11. Cuando funcionarios públicos u otros agentes que actúen a título oficial o cuasi oficial hayan violado la legislación penal nacional, las víctimas serán resarcidas por el Estado cuyos funcionarios o agentes hayan sido responsables de los daños causados. En los casos en que ya no exista el gobierno bajo cuya autoridad se produjo la acción u omisión victimizadora, el Estado o gobierno sucesor deberá proveer al resarcimiento de las víctimas.

Es importante aclarar que uno de los pilares del Estado de derecho es la responsabilidad de los servidores públicos y de la administración a la que pertenecen frente a los gobernados, pues dicha responsabilidad es el mecanismo de cierre del sistema de protección de garantías de todo ciudadano frente a la acción del poder público administrativo.

Uno de los regímenes de responsabilidad civil extracontractual del Estado es el que acepta que éste puede responder ante el gobernado según un sistema de responsabilidad objetiva basado en la causalidad entre la acción u omisión del órgano y el daño ocasionado al derecho de una persona.

Al respecto, cabe precisar que atinadamente la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1º, tercer párrafo, señala:

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

Igualmente, en el mismo sentido, el último párrafo del artículo 109 Constitucional establece: "... La responsabilidad del Estado por los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular, cause en los bienes o derechos de los particulares, será objetiva y directa. Los particulares tendrán derecho a una indemnización conforme a las bases, límites y procedimientos que establezcan las leyes...".

El Gobierno del Estado de Jalisco, mediante el decreto 20089, expidió la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios, aprobada el 20 de agosto de 2003 y publicada el 11 de septiembre del mismo año, con vigencia desde el 1 de enero de 2004.

Dicha ley regula en esencia la responsabilidad objetiva y directa del Estado en los daños que cause por su actividad administrativa irregular en los bienes o derechos de los particulares, quienes podrán exigir una indemnización conforme lo establecen las leyes, y al respecto, en sus artículos 1º, 2º, fracción I, 4º, 5º, 8º, 11, fracción II, 12, 16, 20, 24, fracciones I y III, 31 y 36, dispone:

Art. 1º. La presente ley es reglamentaria del artículo 107 Bis de la Constitución Política del Estado de Jalisco, y sus disposiciones son de orden público y de interés general.

El presente ordenamiento tiene por objeto fijar las base, límites y procedimientos para reconocer el derecho a la indemnización a quienes, sin obligación jurídica de soportarlo, sufran daños en cualquiera de sus bienes o derechos como consecuencia de la actividad administrativa irregular de los Poderes del Estado, sus dependencias y organismos públicos descentralizados, fideicomisos públicos estatales, organismos públicos autónomos, municipios, organismos descentralizados municipales, fideicomisos públicos municipales, y las empresas de participación mayoritaria estatal o municipal.

La indemnización deberá ajustarse a los términos y condiciones señalados en esta ley y en las demás disposiciones aplicables en la materia.

Art. 2º. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

I. Actividad administrativa irregular: aquella acción u omisión que cause daño a los bienes o derechos de los particulares que no tengan la obligación jurídica de soportar, en virtud de no existir fundamento legal o causa jurídica de justificación para legitimar el daño de que se trate...

[...]

Art. 4º. Los daños y perjuicios que constituyan la lesión patrimonial reclamada, incluidos los personales y morales, habrán de ser ciertos, evaluables en dinero, directamente relacionados con una o varias personas, y desproporcionados a los que pudieran afectar al común de la población.

Art. 5º. El presupuesto de egresos del Gobierno del Estado incluirá una partida, que de acuerdo con la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, deberá destinarse exclusivamente para cubrir las responsabilidades patrimoniales de los Poderes del Estado y de los organismos públicos autónomos; la

afectación de dicha partida se hará por acuerdo de sus Titulares ó de conformidad con lo establecido en el presupuesto de egresos del Gobierno del Estado.

Los ayuntamientos y las demás entidades a que se refiere la presente Ley, deberán establecer en sus respectivos presupuestos la partida que deberá destinarse para cubrir las responsabilidades patrimoniales que pudieran desprenderse de este ordenamiento...

[...]

Art. 8°. A falta de disposición expresa en esta ley, se aplicarán supletoriamente las contenidas en la Ley de Justicia Administrativa, Código Fiscal y Código Civil vigentes para el Estado.

[...]

Art. 11. Los montos de las indemnizaciones se calcularán de la siguiente forma:

[...]

II. En el caso de daño moral, la autoridad calculará el monto de la indemnización de acuerdo a los criterios establecidos por el Código Civil del Estado de Jalisco, tomando igualmente la magnitud del daño.

La indemnización por daño moral que las entidades estén obligadas a cubrir no excederá del equivalente de tres mil seiscientos cincuenta salarios mínimos vigentes en la zona metropolitana de Guadalajara, por cada reclamante afectado.

[...]

Art. 12. La cuantificación de la indemnización se calculará de acuerdo a la fecha en que sucedieron los daños o la fecha en que hayan cesado cuando sean de carácter continuo, sin perjuicio de la actualización de los valores al tiempo de su efectivo pago, de conformidad con lo dispuesto por el Código Fiscal del Estado.

[...]

Art. 16. Los procedimientos de responsabilidad patrimonial del Estado o municipios se iniciarán de oficio o a petición de parte interesada.

[...]

Art. 20. Cuando el procedimiento se inicie a petición de parte, la reclamación deberá ser presentada ante la entidad presuntamente responsable.

[...]

Art. 24. El daño patrimonial que sea consecuencia de la actividad administrativa irregular de la entidad deberá acreditarse ante las instancias competentes, tomando en consideración los siguientes criterios:

I. En los casos en que la causa o causas productoras del daño sean claramente identificables, la relación causa-efecto entre el daño patrimonial y la acción administrativa imputable a la entidad deberá probarse plenamente; y

[...]

III. En su defecto, la causalidad única o concurrencia de hechos y condiciones causales, así como la participación de otros agentes en la generación del daño reclamado, deberá probarse a través de la identificación precisa de los hechos relevantes para la producción del resultado final, mediante el examen riguroso tanto de las cadenas causales autónomas o dependientes entre sí, como las posibles interferencias originales o sobrevenidas que hayan podido atenuar o gravar el daño patrimonial reclamado.

[...]

Art. 31. En caso de concurrencia acreditada en los términos del artículo 24 de esta Ley, el pago de la indemnización correspondiente deberá distribuirse proporcionalmente entre todos los causantes del daño reclamado, de acuerdo a su respectiva participación....

Art. 36. Las entidades podrán repetir en contra de los servidores públicos el pago de la indemnización cubierta a los particulares en los términos de la presente Ley cuando, previa substanciación del procedimiento administrativo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, se determine su responsabilidad, siempre y cuando la falta administrativa haya tenido el carácter de infracción grave...

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la ONU en su resolución 40/34, del 29 de noviembre de 1985, se establece:

1. Se entenderá por “víctimas” a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como

consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros incluida la que proscribe el abuso de poder.

[...]

4. Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional...

Por otra parte, la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco, que fue promulgada mediante el decreto 24831/LX/14, aprobado el 26 de febrero de 2014, y publicada en el periódico oficial *El Estado de Jalisco* el 27 de ese mismo mes y año, se advierte que en dicha ley se estableció la obligación del Estado de reparar los daños causados a las víctimas:

Artículo 1. La presente Ley es de orden público, de interés social y de estricta observancia en todo el Estado de Jalisco, en términos de lo dispuesto por los artículos 1º, párrafo tercero, 17 y 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, la Constitución Política del Estado de Jalisco y demás ordenamientos aplicables.

La presente Ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de los órdenes de gobierno Estatal y Municipal, así como a las instituciones y organismos que deban de velar por la protección de las víctimas del delito, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.

[...]

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

Artículo 2. El objeto de esta Ley es:

I. Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a sus derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en la Constitución General, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de

los que el Estado Mexicano sea parte, la Constitución Política del Estado de Jalisco y demás ordenamientos jurídicos que reconozcan derechos humanos;

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

III. Garantizar un efectivo ejercicio del derecho de las víctimas a la justicia en estricto cumplimiento de las reglas del debido proceso;

IV. Establecer los deberes y obligaciones específicos a cargo de las autoridades estatales y municipales y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas; y

V. Establecer las sanciones respecto al incumplimiento por acción o por omisión de cualquiera de sus disposiciones.

Artículo 3. Esta Ley se interpretará de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con los Tratados Internacionales, la Constitución Política del Estado de Jalisco y demás normativa aplicable favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de los derechos de las víctimas, aplicando siempre la disposición que más favorezca a la persona.

Artículo 4. Para los efectos de esta Ley, se consideran víctimas aquellas personas físicas que hayan sufrido directa o indirectamente algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier riesgo o lesión a sus bienes jurídicos o derechos, como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Federal, en los Tratados Internacionales, la Constitución Política del Estado de Jalisco y demás normativa aplicable, derivadas de una averiguación previa, un procedimiento penal, o administrativo, o en su caso en una carpeta de investigación.

[...]

Artículo 5. Las políticas, programas, estrategias, lineamientos, acciones, mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en esta Ley, y demás ordenamientos aplicables serán diseñados, ejecutados, evaluados y aplicando los siguientes principios:

I. Dignidad. La dignidad humana es un valor, principio y derecho fundamental, base y condición de todos los demás derechos humanos. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares.

[...]

III. Complementariedad. Los mecanismos, medidas y procedimientos contemplados en esta Ley, en especial los relacionados con la asistencia, ayuda, protección, atención y reparación integral a las víctimas, deberán realizarse de manera armónica, eficaz y eficiente, entendiéndose siempre como procesos complementarios y no excluyentes.

Tanto las reparaciones individuales y colectivas podrán ser de carácter administrativo o judicial, como las reparaciones colectivas deben ser complementarias para alcanzar la integralidad que busca la reparación.

IV. Debida diligencia. El Estado deberá realizar las actuaciones necesarias para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho.

El Estado y, en su caso los municipios, deberán propiciar el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas reguladas por la presente Ley, realizar prioritariamente acciones encaminadas al fortalecimiento de sus derechos, contribuir a su recuperación como sujetos en ejercicio pleno de sus derechos y deberes que se realicen en favor de las víctimas.

V. Enfoque diferencial y especializado. Esta Ley reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, creencias, etnia, discapacidades, preferencias u orientación sexual, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y situación de riesgo al que se encuentren expuestas las víctimas.

Las autoridades que deban aplicar esta Ley ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior del menor.

[...]

VI. Enfoque transformador. Las autoridades que deban aplicar la presente Ley realizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, las acciones necesarias para que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que provocaron los hechos victimizantes.

[...]

X. Máxima protección. Toda autoridad de los órdenes de gobierno estatal y municipal debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos.

Las autoridades adoptarán en todo momento, medidas para garantizar la seguridad, protección, bienestar físico y psicológico de las víctimas.

XI. Mínimo existencial. Constituye una garantía fundada en la dignidad humana como presupuesto del estado democrático y consiste en la obligación de proporcionar a las víctimas y a su núcleo familiar un lugar en el que se les preste la atención adecuada para que superen su condición y cuenten con los elementos necesarios para asegurar su subsistencia y dignidad

[...]

Artículo 7. Los derechos de las víctimas establecidos en la presente Ley deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución General, Local, los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, y los demás ordenamientos jurídicos aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo la protección integral de sus derechos. Corresponderán a las Víctimas los siguientes derechos:

I. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral;

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

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

[...]

VI. A solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante, con independencia del lugar en donde ella se encuentre, así como a que esa ayuda, asistencia y atención no dé lugar, en ningún caso, a una nueva afectación;

VII. A la verdad, a la justicia y a la reparación integral a través de recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces;

[...]

XIX. A ser beneficiaria de las acciones afirmativas y programas sociales públicos para proteger y garantizar sus derechos;

XX. A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, ayuda, atención, asistencia y reparación integral;

XXI. A que las políticas públicas que son implementadas con base en la presente Ley tengan un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a la infancia, los adultos mayores y población indígena;

[...]

XXX. A que se les otorgue, en los casos que proceda, la ayuda provisional

[...]

Artículo 9°. A las víctimas del delito corresponderán los siguientes derechos:

I. A ser informadas de manera clara, precisa y accesible de sus derechos por el Ministerio Público o las autoridades policiacas que tengan contacto o que conozcan del hecho delictivo. El Ministerio Público deberá comunicar a la víctima los derechos que reconocen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Jalisco, los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, La Ley General de Víctimas, su Reglamento, así como en esta Ley a su favor, dejando constancia en autos o en su caso en la carpeta de

investigación de este hecho, con total independencia de que se identifique o no al responsable de los hechos;

II. A que se les repare el daño en forma expedita, proporcional y justa en los términos a que se refiere el artículo 43 de esta Ley y de la legislación aplicable. En los casos en que la autoridad judicial dicte una sentencia condenatoria no podrá absolver al responsable de dicha reparación;

[...]

IV. A ser asesoradas y representadas dentro de la investigación y el proceso por un asesor jurídico. En los casos en que no quieran o no puedan contratar un abogado, les será proporcionado por el Estado, de acuerdo al procedimiento que determine esta Ley y su Reglamento; esto incluirá su derecho a elegir libremente a su representante legal;

[...]

Artículo 18. Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos, de las que han sido objeto, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.

Artículo 19. Para los efectos de la presente Ley, la reparación integral comprenderá:

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

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

III. La compensación habrá de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso;

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

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

Por todo lo anteriormente fundado, la Coprisjal no puede negarse a aceptar responsabilidades sobre los hechos violatorios de derechos humanos cometidos

en este caso particular por la prestación indebida del servicio público cometidas por personal de dicha Comisión en agravio del adulto mayor (fallecido), residente del Hogar Geriátrico Santo Job, SC. Debe acatar el contenido de los tratados internacionales enunciados de acuerdo con el artículo 133 constitucional y demás ordenamientos señalados.

Como quedó asentado en el cuerpo de esta Recomendación, el cumplimiento de reparar el daño tiene el significado de una justa reivindicación y el reconocimiento de la injusticia cometida, aunado al de una exigencia ética y política de que el gobierno prevenga tales hechos y combata su impunidad.

Porque, finalmente, tal actividad irregular no sólo es responsabilidad del servidor público ejecutor, sino de la entidad para la que labora, por lo que las acciones que realice no pueden descontextualizarse de su ejercicio como servidor público y de quien está obligado a brindarle preparación, capacitación y todos los elementos necesarios para el correcto desempeño de su encomienda.

Por todo lo anterior, se concluye que la legislación interna e internacional vigente en México prevé la responsabilidad objetiva y directa del Estado para aplicarse en casos como el presente, por lo que esta CEDHJ apela a la vocación democrática de la Coprisjal, como parte del cuerpo de instituciones del Estado, para que repare el daño a las víctimas indirectas de las violaciones de derechos humanos cometidas en agravio de quien en vida llevó el nombre de (fallecido).

Por lo expuesto, y con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4º, y 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 7º, fracciones I y XXV; 28, fracción III, 66, 72, 73, 75, 78, 79 y 88 de la Ley de la CEDHJ, así como 109, 119, 120, 121 y 122 de su Reglamento Interior, así como 61, fracciones I, II, y XXXVII; 62, 64, 66, 67, 69, 72 y del 82 al 86 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco, se formulan las siguientes:

## V. CONCLUSIONES

El personal de la Coprisjal fue omiso en sancionar oportuna y eficazmente para corregir las irregularidades encontradas en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, con lo que se violaron los derechos humanos del adulto mayor mediante la

prestación indebida del servicio público en agravio de (fallecido), por lo que emite las siguientes:

Recomendaciones:

Al doctor Dagoberto García Mejía, comisionado para la Protección de Riesgos Sanitarios de Jalisco:

Medidas de compensación.

Primera. Se lleve a cabo la reparación del daño de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva a favor de las víctimas indirectas que así lo acrediten por el daño o menoscabo que sufrió en sus derechos humanos (fallecido), y por los daños que esas violaciones le causaron; ello, como medida de compensación, por haber sido víctima de la prestación indebida del servicio público. Lo anterior, como un gesto de reconocimiento y verdadera preocupación por las violaciones de derechos humanos cometidos contra adultos mayores, por las omisiones cometidas por personal de la Coprisjal.

Medidas de no repetición.

Segunda. Gire instrucciones a quien corresponda para que a la brevedad se realicen visitas de verificación en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, tendentes a dar continuidad al seguimiento y monitoreo de las observaciones encontradas previamente por esa Comisión, y en su caso se realicen las acciones pertinentes para que sean solventadas de forma inmediata para garantizar una atención integral de los asilados ahí residentes; lo anterior, como medida de no repetición.

Medidas de no repetición.

Tercera. En caso de persistir irregularidades en el funcionamiento del Hogar Geriátrico Santo Job, SC, se lleven a cabo las acciones legales que correspondan para el inicio del procedimiento administrativo para la aplicación de las infracciones y sanciones administrativas que procedan conforme a lo establecido en la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco. Lo anterior, también como medida de satisfacción.

Medidas de no repetición.

Cuarta. Gire instrucciones a quien corresponda para que se inicie, tramite y concluya una investigación administrativa de responsabilidad en contra del personal de la Coprisjal que resulte responsable de haber llevado a cabo las visitas de verificación sanitaria en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, para deslindar su responsabilidad en su actuar y omisión respecto de los hechos en que fueron transgredidos los derechos humanos del adulto mayor mencionado. En dicho procedimiento deberán tomarse en cuenta los razonamientos y fundamentos expuestos en el cuerpo de la presente Recomendación, y en su caso se inicie un procedimiento sancionatorio conforme a lo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.

Medidas de no repetición.

Quinta. Gire instrucciones a quien corresponda para que se realicen periódicamente supervisiones a los albergues para adultos mayores que existen en esta entidad federativa, con el objeto de regular, vigilar y supervisar su operación e inspección, con el ánimo de que se solventen las irregularidades que pueden ser identificadas y prevenir violaciones de derechos humanos de los adultos mayores residentes, y para el caso de que no sean solventadas oportunamente, se proceda a la aplicación de las infracciones y sanciones administrativas que correspondan.

Medidas de rehabilitación.

Sexta. Poner en práctica programas de capacitación y actualización del personal de la Coprisjal, para que en el ejercicio de sus funciones se desempeñen con diligencia y apego a los derechos humanos, así como a la normativa que regula sus atribuciones y obligaciones.

Para ello, se ponen a disposición del comisionado de la Coprisjal los servicios que se ofrecen en el Instituto de Investigación y Capacitación en Derechos Humanos de este organismo, que cuenta con personal especializado que puede capacitar en este sensible tema a los servidores públicos de dicho organismo.

Aunque las siguientes autoridades no están involucradas como responsables en la presente queja, pero por estar dentro de sus atribuciones y competencias la posibilidad de ejecutar actos que coadyuven en la identificación y corrección de violaciones de derechos humanos de los adultos mayores residentes de los albergues, con fundamento en los artículos 70 y 71 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se les dirigen las siguientes peticiones:

Al maestro (funcionario público<sup>4</sup>), procurador social del Estado, de conformidad con el artículo 10 de la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco:

Medidas de no repetición.

Primera. Gire instrucciones a quien corresponda para que a la brevedad se realicen visitas de verificación en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, tendentes a dar continuidad al seguimiento y monitoreo de las observaciones encontradas por esa Procuraduría previamente, y en su caso se realicen las acciones pertinentes para que sean solventadas de forma inmediata a fin de garantizar una atención integral de los asilados residentes.

Medidas de no repetición.

Segunda. En caso de persistir irregularidades en el funcionamiento del Hogar Geriátrico Santo Job, SC, se lleven a cabo las acciones legales que correspondan a fin de iniciar el procedimiento administrativo para la aplicación de las infracciones y sanciones administrativas que procedan, conforme a lo establecido en la Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco, lo anterior también como medida de no repetición.

Medidas de no repetición.

Tercera. Gire instrucciones a quien corresponda para que se realicen periódicamente supervisiones de los albergues para adultos mayores que existen en esta entidad federativa, con el objeto de regular, vigilar y supervisar su operación e inspección, con el ánimo de que se solventen las irregularidades que pueden ser identificadas y prevenir violaciones de derechos humanos de los adultos mayores residentes, y para el caso de que no sean solventadas

oportunamente, se proceda a la aplicación de las infracciones y sanciones administrativas que correspondan.

A la maestra Alma Guadalupe Salas Montiel, directora del Instituto Jalisciense del Adulto Mayor:

Medidas de no repetición.

Primera. Disponga lo necesario para que a la brevedad, ese instituto practique una supervisión en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, a fin de verificar si las personas adultas mayores asiladas se encuentran en condiciones que favorezcan su atención integral y en el caso de que se identifiquen irregularidades, se realicen las acciones legales pertinentes tendientes a solucionarlas.

Medida de no repetición.

Segunda. En aras de mejorar la atención integral de los adultos mayores residentes de los albergues, en atención a las facultades que le son conferidas en el artículo 8° de la Ley de Operación de Albergues del Estado de Jalisco, realice las acciones pertinentes a efecto de supervisar periódicamente los albergues, con el objeto de verificar que garanticen las condiciones mínimas para la protección de los derechos humanos de los adultos mayores, y en el caso de encontrarse con situaciones que afecten su atención integral, disponga lo que legalmente corresponda.

A la maestra Marisela Gómez Cobos, fiscal central del Estado:

Medidas de no repetición.

Primera. Disponga lo necesario para que se instruya al titular de la agencia del Ministerio Público adscrito a la agencia 6 de la Unidad de Investigación de Delitos Varios, para que a la brevedad se desahoguen las diligencias pendientes para la debida integración de la averiguación previa [...]. Hecho lo anterior, se proceda a resolver conforme a derecho.

Medidas de compensación.

Segunda. Se realicen acciones tendentes a garantizar los derechos de las víctimas indirectas, y en su debido caso, la correspondiente reparación integral del daño prevista en la Ley General de Víctimas.

Al comandante (funcionario público), director de Protección Civil y Bomberos de Guadalajara:

Medidas de no repetición.

Primera. Gire instrucciones a quien corresponda para que a la brevedad se realicen visitas de supervisión en el Hogar Geriátrico Santo Job, SC, para dar continuidad al seguimiento y monitoreo de las observaciones encontradas por esa dirección previamente, con el propósito de que de forma inmediata se trabaje en subsanar deficiencias, y se pueda garantizar una atención integral de los asilados residentes.

Medidas de no repetición.

Segunda. Gire instrucciones a quien corresponda para que se continúen periódicamente las supervisiones de los albergues para adultos mayores que existen en este municipio, con el objeto de que se verifique que cuentan con un programa específico de Protección Civil, señalización adecuada e instructivos para casos de urgencia, señalamientos en las zonas de seguridad, y se cumpla en los términos que para tales efectos dispone el Reglamento de Protección Civil para el Municipio de Guadalajara.

Estas recomendaciones tienen el carácter de públicas, por lo que esta institución deberá darlas a conocer de inmediato a los medios de comunicación, de acuerdo con los artículos 79 de la ley que la rige, y 120 de su Reglamento Interior.

Se le comunica a la autoridad a la que va dirigida la presente, que conforme al artículo 72, segundo párrafo, de la ley de la CEDHJ, una vez que reciba estas recomendaciones deberá informar de su aceptación dentro del término de diez días hábiles y, de ser así, acreditar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes.

Doctor Felipe de Jesús Álvarez Cibrián

## Presidente de la CEDHJ

Ésta es la última página de las 76 de que consta la Recomendación 45/2016, que firma el Presidente de la CEDHJ.