

**RECOMENDACIÓN No. CDHEQROO/01/2020/I**

Sobre el caso de violaciones al principio del interés superior de la niñez en agravio de V2, V4 y V6; y al derecho humano a la seguridad jurídica por inadecuada prestación del servicio público en agravio de V1, V3 y V5.

Chetumal, Quintana Roo, a 13 de marzo de 2020.

**C. MAGISTRADO PRESIDENTE DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.**

I. Una vez analizado el expediente número **VG/OPB/417/12/2018** y sus acumulados **VG/OPB/101/03/2019** y **VG/OPB/417/11/2019**, relativo a la quejas que **V1, V3 y V5** presentaron ante esta Comisión, por presuntas violaciones a derechos humanos cometidas en su agravio y de **V2, V4 y V6**, atribuidas al **Centro de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, en la ciudad de Chetumal**; con fundamento en los artículos 102 apartado B párrafos primero y segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 94 párrafos primero y séptimo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 1, 2 párrafo primero, 4, 10 fracción II, 11 fracción VI, 22 fracción VIII, 54 párrafo primero, y 56, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo; así como el diverso 45 de su Reglamento; esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo emite la presente Recomendación.

Con la finalidad de proteger la identidad de las personas involucradas en los hechos investigados y evitar que sus nombres y datos personales se divulguen, se omite su publicidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 8º, párrafo primero, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, en relación con los numerales 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como 4 y 54, fracción VII, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo. Dicha información se pondrá en conocimiento de las autoridades recomendadas a través de un listado adjunto en el que se describe el significado de las claves utilizadas, con el compromiso de dictar las medidas de protección de los datos correspondientes. Para evitar repeticiones innecesarias, se utilizan abreviaturas que se identifican como sigue:

Concepto	Abreviaturas
Víctima 1	V1
Víctima 2	V2

Víctima 3	V3
Víctima 4	V4
Víctima 5	V5
Víctima 6	V6
Autoridad	A
Servidora Pública 1	SP1
Servidora Pública 2	SP2
Servidora Pública 3	SP3
Servidora Pública 4	SP4
Servidora Pública 5	SP5
Persona 1	P1
Persona 2	P2
Persona 3	P3
Persona 4	P4
Persona 5	P5
Persona 6	P6
Testigo 1	T1
Testigo 2	T2
Testigo 3	T3
Testigo 4	T4

## II. ANTECEDENTES.

Con fundamento en el artículo 45, fracción II, del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, en este apartado se describen los hechos violatorios de derechos humanos, la postura de la autoridad frente a los mismos, y se enumeran las evidencias que demuestran la violación referida.

### Descripción de los hechos violatorios.

**CASO 1:** El 3 de diciembre de 2018, **V1** presentó una queja ante esta Comisión, en la que manifestó que en el Juicio Ordinario Civil de Custodia, sustanciado en el Juzgado Familiar de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, la autoridad jurisdiccional le concedió la custodia de **V2**, además de que determinó la convivencia con **P1**, padre de **V2**, la cual se realizaría en el Centro de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, en la ciudad de Chetumal.<sup>1</sup>

Con motivo de lo anterior, **V1** indicó que, a partir del mes de junio de 2018, cuando presentaba a **V2** en el Centro de Convivencia, para que conviviera con **P1**, personal adscrito al Área de Trabajo Social, de

<sup>1</sup> En adelante Centro de Convivencia.

Psicología y A, incurrieron en una serie de omisiones en el ejercicio del servicio público. En ese sentido, V1 señaló que SP1 al elaborar sus reportes, incluía información falsa, los cuales remitía con posterioridad a la Jueza Familiar de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, lo que originó que, al menos en una ocasión, la autoridad jurisdiccional le impusiera una multa. Asimismo, la parte quejosa relató que después de que se llevaban a cabo las convivencias supervisadas y no supervisadas, SP2 y SP3, la acusaban de aleccionar a V2 para que se pronunciara en contra de P1. Por otra parte, V1 refirió que en algunas ocasiones el personal de Trabajo Social no reportaba el mal comportamiento de P1 al momento de que se realizaban las convivencias con V2; sin embargo, cuando ella les manifestaba que V2 no quería quedarse, SP3 incluía como evidencia en sus anotaciones las manifestaciones de V1, lo que dijo, le causó un perjuicio ante la Jueza Familiar, ya que se trataba de un reporte basado en hechos inexistentes. Además, V1 refirió que se le impidió en diversas ocasiones el acceso al Centro de Convivencia, lo que ocasionó que se reportaran varias inasistencias.

Adicionalmente, V1 dijo que se entrevistó con A, a quien le expuso las omisiones en que habían incurrido las personas en el servicio público a su cargo. No obstante, A no atendió las inconformidades y, por el contrario, elaboró un informe parcial y sesgado, desestimando las irregularidades señaladas, además de no llevar a cabo una investigación. Finalmente, V1 refirió ante este Organismo, que el personal de trabajo social y de psicología que labora en el Centro de Convivencia, adolecían de un perfil idóneo para la atención de niñas, niños y adolescentes, así como la especialización correspondiente; complementariamente, señaló que las instalaciones carecían de un sistema de circuito cerrado, siendo que al no contar con grabaciones de audio y video, no le fue posible que allegarse de evidencias objetivas respecto a cómo se desarrollaban las convivencias, agregando que con todo lo anterior se le causó a V2 una afectación tanto de salud como psicológica.

**CASO 2:** El 21 de marzo de 2019, V3 ratificó su queja presentada ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en la que refirió un trato discriminatorio y prejuicioso por parte de SP4, toda vez que no le permitía expresarse o comentar con plena libertad respecto a las convivencias de V4 con P2. Siempre que comentaba algo con lo que no estaba de acuerdo, de inmediato tomaba una postura defensiva y amenazante en su contra, lo que había derivado en la atención que V4 recibía de SP4, pues cuando V4 llegó en un par de ocasiones con las manos lastimadas al Centro de Convivencia, SP4 no hacía nada por investigar lo sucedido y brindarle la atención que requería.

De igual forma, V3 manifestó que SP2 minimizaba cada queja que V4 presentaba en contra de P2 o bien se negaba a levantar reportes de incidencia de maltrato de P2 hacia V4, ya que V4 en una ocasión se quejó de jalones por parte de P2, lo cual fue reportado por SP2, pero manifestó que no lo había visto, infiriendo V3 que SP2 no escuchaba a las personas menores de edad, por lo que solicitaba la investigación de tales hechos para que no se menoscabara la opinión de las personas menores de edad, ni los confundieran con el fin de ocultar que existen niñas, niños o adolescentes que requieren apoyo psicológico.

**CASO 3:** El 12 de noviembre de 2019, **V5** presentó queja en la cual manifestó que desde el año 2017, por orden del Juez, **V6** tenía que convivir con **P3**, pero debido a su corta edad y por la hora fijada para la convivencia, **V6** lloraba y no quería quedarse con **P3**, ante tales circunstancias y dependiendo del estado emocional de **V6** no se realizaban las convivencias, teniendo como consecuencia que las veces que **V6** quería quedarse, le permitían el registro de asistencia a **V5**, y todo lo contrario cuando **V6** no quería quedarse no le permitían a **V5** registrar la asistencia, dando la falsa impresión de que era voluntad de **V5** no asistir o faltar a las convivencias, a tal grado, que ya se le había multado, según su dicho, sin motivo alguno por impedimento judicial.

Asimismo, señaló que había recibido tanto **V5** como **P4**, un trato prepotente, autoritario, ríspido e intolerante por parte de **A**, en consecuencia, se elaboraron reportes de convivencia irregulares y falsos testimonios por parte de dicha autoridad. También se le negó a **V5** por parte del Centro de Convivencia el derecho de ser persona autorizada, con motivo de haber grabado un video donde constataba que cuando se quedaba **V6** en dicho Centro de Convivencia, la obligaban a convivir con **P3**, violentando los derechos de la menor de edad manifestando que el personal tenía nula intervención a favor de **V6**, exponiendo con el video la falta de capacidad de dicho personal, en una situación en la cual **V6** estaba bajo mucho estrés, porque **V6** lloraba por espacio de 10 minutos hasta que intervino **SP1**, quien le llamó la atención a **V5** por estar grabando el hecho, razón por la cual ya no se le permitió ser quien dejara a **V6**, habilitando a su padre, madre y hermana, sin embargo se repetía lo mismo dado que si **V6** no quería quedarse, no se les permitía registrar la asistencia, lo que se reportaba con el Juez ocasionándole inasistencias. Con motivo de lo anterior, **V5** manifestó que derivado de los hechos narrados, a pesar de que fueron reportados a la autoridad del Centro de Convivencia provocaron irregularidades y falsos testimonios dentro del procedimiento judicial.

#### Postura de la autoridad.

**CASO 1:** Respecto a los hechos que **V1** narró en su queja, **A** informó que el Centro de Convivencia a su cargo, no establecía los términos, ni las condiciones, así como tampoco la operatividad respecto a la convivencia supervisada o sobre la entrega - recepción de las niñas, niños y adolescentes. Asimismo, **A** abundó que el 13 de noviembre de 2017, la Jueza Familiar de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, le notificó que a partir de ese momento, se llevarían a cabo las convivencias entre **V2** y **P1**; sin embargo, **A** precisó que en esa operación no intervenía el personal del Centro de Convivencia, siendo que solamente se les proporcionaba el servicio del ingreso y, en caso de que existiera alguna eventualidad, se elaboraba el informe respectivo o el acta correspondiente, informando de ello a la autoridad jurisdiccional.

Con relación a los escritos que **V1** presentó en el Centro de Convivencia, mediante los cuales hizo del conocimiento el estado de salud de **V2**, entre otros temas, **A** indicó que una vez recibidos, se elaboraban los reportes correspondientes y se enviaban a la autoridad vinculada, en este caso, al Juzgado Familiar de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, a efecto de que determinara lo conducente.

Finalmente, **A** negó que el personal que desempeña sus funciones en el Centro de Convivencia tergiversara los informes o reportes que se elaboraron con motivo de la convivencia entre **V2** y **P1**, los cuales se remitían a la autoridad jurisdiccional. En este sentido, abundó que en algunas ocasiones se notificaron las inasistencias de **V1**, quien no presentaba a **V2** en el Centro de Convivencia para efecto de que se llevaran a cabo las convivencias con **P1**, tal como lo indicaba la normatividad de la materia. Asimismo, **A** refirió que el Centro de Convivencia no contaba con un protocolo de atención, pues únicamente se basaban en lo dispuesto en el Reglamento de los Centros de Convivencia Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, así como en el Protocolo de Actuación para quienes imparten justicia en casos que afecten a niñas, niños y adolescentes, documento elaborado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación. De igual forma, respecto a la especialización con la que debería contar el personal de enfermería, trabajo social y de psicología adscrito a ese Centro de Convivencia, manifestó que el Reglamento de los Centros de Convivencia Supervisada del Estado de Quintana Roo no indicaba ese requisito y que las contrataciones para la integración de la plantilla laboral, eran realizadas por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo.

**CASO 2:** En relación a la queja de **V3**, **A** informó que el Centro de Convivencia había logrado un exitoso proceso para que **V4** conviviera sanamente con **P2**, pero que **V3** había buscado sin éxito alguno, todos los medios a su alcance para interponer impugnaciones, quejas e inconformidades posibles ante autoridades federales, el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, y ante la propia autoridad que había ordenado el servicio de convivencia, argumentando un supuesto maltrato o mala atención en su persona y de **V4**.

Respecto al trato discriminatorio que manifestó **V3** haber recibido por parte de **SP4**, **A** indicó que la función de **SP4** era atender cualquier situación de salud que se diera dentro del Centro de Convivencia, por lo que, si **V4** se había lesionado fuera de dicho Centro de Convivencia, no era su responsabilidad la atención a **V4**, porque era una obligación de los progenitores atenderlo. De igual forma, **A** refirió que **V3** pretendía que personal del Centro de Convivencia hiciera anotaciones incluso de las que acontecían fuera del mismo, negando que se tuviera conocimiento que **P2** hubiese violentado ni jaloneado a **V4**, ya que, de ser así, se le suspendería a ésta la convivencia. Por último, señaló que la actuación del personal de psicología se encontraba limitada a las órdenes de la autoridad judicial, con arreglo a que en todo momento las Leyes protegían a **V4**, así como de garantizar el sano desarrollo de las convivencias a partir de los protocolos de actuación del Centro de Convivencia.

**CASO 3:** Respecto a los hechos manifestados por **V5** en su queja, **A** informó que **V5** no era usuaria del Centro de Convivencia, con motivo de las constantes interferencias en la convivencia por parte de **V5**, y violaciones de ésta al Reglamento del Centro de Convivencia reportadas al Juez, se le suspendió el acceso al mismo por ingresar aparatos telefónicos y por lo tanto, eran falsas las manifestaciones vertidas con relación a la convivencia en la modalidad de entrega recepción, impuesta por el Juez de Instrucción Familiar y Civil Oral de Primera Instancia en el Distrito Judicial de Chetumal en el Estado.

De igual forma, señaló que **V5** había interpuesto un sin número de quejas con diversas autoridades de las cuales desconocía el seguimiento por no formar parte de dichos procedimientos; siendo que en fecha 6 de junio de 2019, la autoridad vinculante ordenó la reanudación de las convivencias en su modalidad de entrega recepción, para lo cual **V5** solicitó la autorización de **P4**, **P5** y **P6**; siendo que al final había quedado subsistente la autorización de **P5**. Asimismo, **A** manifestó que los hechos en agravio de **V5** no se actualizaban, toda vez que, desde el 15 de marzo de 2019, **V5** no se encontraba autorizada para la entrega recepción de **V6**; además de que todas las incidencias habían sido registradas e informadas a la autoridad vinculante.

Adicionalmente, **A** agregó que **V5** se había presentado al exterior del Centro de Convivencia en el interior de un carro negro, en compañía de varias personas y que ésta había videograbado a personal adscrito; debido a tal situación diversos usuarios se manifestaron en contra de dicha videograbación por atentar su intimidad, por lo que personal de seguridad le había pedido de manera respetuosa que se abstuviera de realizar tal acción.

#### Evidencias.

A continuación, se enlistan las evidencias del expediente de queja que demuestran la violación a los derechos humanos señalada, y que fueron observadas para esta Recomendación:

1. Escrito recibido en esta Comisión, el 3 de diciembre de 2018, mediante el cual **V1** presentó una queja por presuntas violaciones a derechos humanos cometidos en su agravio y de **V2**.
2. Acta Circunstanciada de fecha 3 de diciembre de 2018, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que se hizo constar la comparecencia de **V1**, quien ratificó el escrito queja que presentó por presuntas violaciones a derechos humanos cometidas en su agravio y de **V2**.
3. Oficio número CCFS/1923/2018, signado por **A**, recibido en esta Comisión, el 12 de diciembre de 2018, mediante el cual rindió el informe previamente solicitado.

4. Acta circunstanciada del 17 de diciembre de 2018, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que se hizo constar la comparecencia de **V1**, a quien se le dio vista del informe que la autoridad rindió respecto a la queja que presentó ante este Organismo.
5. Acta de comparecencia de **V1** de fecha 18 de enero de 2019, mediante el cual aportó un escrito y se pronunció respecto a la vista que se le dio del informe de la autoridad.
6. Oficio número CCFS/0557/2019, signado por **A**, recibido en esta Comisión el 2 de abril de 2019, mediante el cual rindió un informe adicional.
7. Escrito signado por **V1**, mismo que se recibió en la Primera Visitaduría General de esta Comisión, el 24 de mayo de 2019, a través del cual dio respuesta al informe adicional que la Autoridad rindió.
8. Oficio número 05012 y anexos, signado por el Director General de Quejas, Orientación y Transparencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, recibido en esta Comisión el 20 de febrero de 2019, mediante el cual se remitió la queja que **V3** presentó ante el Organismo Nacional, por presuntas violaciones a derechos humanos cometidas en su agravio y de **V4**, en contra de personas en el servicio público adscritas al Centro de Convivencia.
9. Oficio número CCFS/0540/2019, signado por **A**, recibido en esta Comisión el 26 de marzo de 2019, mediante el cual rindió el informe previamente solicitado.
10. Acta Circunstanciada de fecha 3 de abril de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de **V3**, a quien se le dio vista del informe que la autoridad rindió, respecto a la queja que presentó ante este Organismo.
11. Acta Circunstanciada de fecha 4 de abril de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de **T1**, quien rindió su declaración testimonial respecto a los hechos que **V3** manifestó ante este Organismo.
12. Acta Circunstanciada de fecha 5 de abril de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de **T2**, quien rindió su declaración testimonial respecto a los hechos que **V3** manifestó ante este Organismo.
13. Acta Circunstanciada de fecha 8 de abril de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de **T3**, quien rindió su declaración testimonial respecto a los hechos que **V3** manifestó ante este Organismo.

14. Acta Circunstanciada de fecha 16 de abril de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de T4, quien rindió su declaración testimonial respecto a los hechos que V3 manifestó ante este Organismo.
15. Acta Circunstanciada de fecha 22 de abril de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de SP2, quien rindió su declaración en su carácter de autoridad presuntamente responsable.
16. Acta Circunstanciada de fecha 22 de abril de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de SP4 quien rindió su declaración en su carácter de autoridad presuntamente responsable.
17. Acta Circunstanciada de fecha 22 de mayo de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar que acudió a las instalaciones del Centro de Convivencia y, en la misma diligencia, entrevistó a A.
18. Acta Circunstanciada de fecha 12 de noviembre de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de la V5, quien presentó una queja por presuntas violaciones a derechos humanos cometidas en su agravio y de V6.
19. Acta Circunstanciada de fecha 15 de noviembre de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de la V5, quien amplió el contenido de su queja, al aportar nuevos hechos violatorios de derechos humanos.
20. Oficio número CCFS/1887/2019, signado por A, recibido en esta Comisión el 19 de noviembre de 2019, mediante el cual rindió el informe previamente solicitado, respecto a los hechos que V5 manifestó a este Organismo, y al cual anexó diversa documentación emitida por el Juzgado Familiar y Civil de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, en la que destaca:
- 20.1 El oficio número 17/2019 de fecha 24 de enero de 2019, suscrito por el Secretario de Estudio y Cuenta de Juzgado en funciones de Juez de Instrucción.
21. Acta circunstanciada de fecha 29 de noviembre de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de V5,



a quien se le dio vista del informe que la autoridad rindió, respecto a la queja que presentó ante este Organismo.

22. Acta circunstanciada de fecha 6 de diciembre de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de V5, quien aportó medios de prueba, con el propósito de desvirtuar el informe que A rindió a este Organismo.

23. Acta circunstanciada de fecha 10 de diciembre de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de SP5, quien rindió su declaración en su carácter de autoridad presuntamente responsable.

24. Acta circunstanciada de fecha 10 de diciembre de 2019, elaborada por una persona Visitadora Adjunta adscrita a la Primera Visitaduría General de esta Comisión, en la que hizo constar la comparecencia de la SP1, quien rindió su declaración en su carácter de autoridad presuntamente responsable.

### III. SITUACIÓN JURÍDICA.

Conforme al numeral 45, fracción III, del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, en este apartado se hace una narración sucinta del hecho controvertido, y cómo el mismo constituye una violación a los derechos humanos.

#### Narración sucinta.

Derivado de diversos juicios sustanciados en Juzgados Familiares de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, se les ordenó a V1, V3 y V5 la convivencia de V2, V4 y V6, con sus respectivos progenitores P1, P2 y P3, quienes no tenían la custodia de éstas.

En este sentido, V1, V3 y V5 señalaron que con motivo de las convivencias llevadas a cabo en el Centro de Convivencia, V2, V4 y V6 recibieron malos tratos, al igual que las partes quejas, por parte del personal de dicho Centro de Convivencia, también se evidenció la existencia de omisiones en el registro de asistencias, de incidencias y una negativa de atención médica, psicológica y de trabajo social para las personas menores de edad, además, de no contar con procedimientos en la prestación del servicio, por consiguiente, denotaron la carencia de medidas administrativas adecuadas como protocolo, lineamientos o manuales con enfoque de derechos humanos atendiendo el interés superior de la niñez, así como la falta de personal calificado y especializado en el área médica, psicológica y trabajo social, lo cual derivó en reportes sesgados y subjetivos y tuvo como consecuencia apercibimientos, multas y suspensiones de convivencias a V2, V4 y V6.

De los agravios planteados en los respectivos escritos de queja, así como de las constancias que integran las investigaciones de los mismos, este Organismo advirtió una serie de conflictos desde el proceso de la entrega recepción de V2, V4 y V6, así como el desarrollo de las convivencias, esto derivado de la falta de medidas administrativas adecuadas que garantizaran el principio del interés superior de la niñez, la sana y libre convivencia entre padres, madres, hijas e hijos menores de edad.

Derivado de lo anterior, se considera que la falta de esas medidas administrativas adecuadas, provocó un insuficiente desarrollo de las funciones operativas del propio Centro de Convivencia y con ello poder garantizar el principio del interés superior de la niñez, lo que vulneró el desarrollo físico, psíquico y emocional de V2, V4 y V6, quienes son las personas usuarias de los servicios que se proporcionan, y lo anterior, también trascendió a la esfera jurídica de V1, V3 y V5, vulnerando no solamente el interés superior de la niñez, sino el derecho a la seguridad jurídica por la inadecuada prestación de servicio público.

Por último, si bien en uno de los informes rendidos por la autoridad responsable manifestó que las instalaciones del Centro de Convivencia carecían de un sistema de circuito cerrado que permitiera obtener grabaciones de audio y video, a efecto de garantizar la integridad de las personas usuarias, específicamente de niñas, niños y adolescentes; en una diligencia subsecuente llevada a cabo por visitador adjunto de este Organismo, se constató que en las nuevas instalaciones del Centro de Convivencia, ya contaban con sistema de circuito cerrado.

#### Violación a los derechos humanos.

Estos hechos constituyen violaciones al interés superior de la niñez, en agravio **V2, V4 y V6** reconocidos en los artículos 1o, párrafo primero y tercero así como el 4º, párrafo noveno de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, 3, 9, 12 y 18 de la Convención sobre los Derechos del Niño; Principios 1 y 2 de la Declaración de los Derechos del Niño; artículos 1, numerales 1 y 2, 5 numeral 1, 8 numeral 1, así como el 19, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos "*Pacto de San José de Costa Rica*"; artículos 6 fracciones I, VI y XII, 13 fracciones I, II, VII y VIII, 14, 17 fracción I, 18, 43 y 46 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; artículos 5 fracciones I, VI, VII y XII, 12 fracciones I, VII, VIII y XV, 13, 33 primer párrafo y 35 de la Ley de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de Quintana Roo; artículo 31, tercer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Quintana Roo.

Así como la vulneración al derecho humano a la seguridad jurídica en agravio de **V1, V3 y V5**, por la inadecuada prestación del servicio público, que se encuentra protegida en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en sus artículos 8 y 10; en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, en

su numeral XXVI; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en su numeral 14, así como la Convención Americana sobre Derechos Humanos "*Pacto de San José de Costa Rica*" en sus artículos 8 y 25.

#### IV. OBSERVACIONES.

Ahora bien, como dispone el artículo 45, fracción IV, del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, en este apartado se contiene la vinculación de los actos u omisiones controvertidos con los medios de convicción con los cuales se tienen acreditados y, cómo éstos trasgreden disposiciones del orden jurídico mexicano e instrumentos jurídicos internacionales, con un enfoque lógico-jurídico de máxima protección de las víctimas de violaciones a esos derechos, a la luz de los estándares nacionales e internacionales en la materia, de los precedentes emitidos, y de criterios jurisprudenciales aplicables de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, para confirmar la trasgresión al interés superior de la niñez así como al derecho humano a la seguridad jurídica.

#### Vinculación con medios de convicción.

Previo a entrar al estudio del fondo de los agravios planteados, éstos se abordarán desde dos ámbitos distintos, dado que se requiere un análisis especializado y diferenciado, desde la perspectiva de los derechos humanos que se considera fueron trasgredidos, como lo son el **interés superior de la niñez**, así como el **derecho humano a la seguridad jurídica**.

#### A. VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ.

El interés superior de la niñez de conformidad con lo establecido en el artículo 4, párrafo noveno de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, menciona que "*en todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con esta prerrogativa: "[...] este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez"* y todas aquellas acciones de cualquier naturaleza que se implementen para proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes.

De igual forma, la Convención sobre los Derechos del Niño señala en el artículo 3.1 que "*las autoridades [...] deben tener como una consideración primordial [...] el interés superior de la niñez*", es decir, que para la toma de cualquier decisión se debe considerar el bienestar de las niñas, niños y adolescentes, a fin de que estén preparados para una vida independiente en sociedad y ser educados bajo los principios de paz, dignidad, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad. Asimismo, el artículo 3.2 de la citada Convención también establece que "*. . . Los Estados partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar [...] tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.*"

Aunado a lo anterior, la Corte Interamericana de Derechos Humanos en su Opinión Consultiva 17/2002 sobre la *"Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño"* [Niña], sostuvo que este principio implica que el desarrollo de la niñez y el pleno ejercicio de sus derechos deben ser considerados como criterios rectores para la elaboración de normas y la aplicación de éstas en todos los órdenes relativos a la vida de la niñez, destacando que los niños no deben ser considerados *"objetos de protección segregativa"*, sino **sujetos de pleno derecho que deben recibir protección integral**, y gozar de todos los derechos que tienen las personas adultas, además de *"un grupo de derechos específicos que se les otorga por la particularidad de que los niños se encuentran en desarrollo"*.

La Observación General No.14 sobre el derecho del niño[niña] a que su interés superior sea una consideración primordial del Comité sobre los Derechos del Niño [Niña], estipula que el objetivo del interés superior de la niñez *"...es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico del niño [niña]..."*, por lo que debemos recordar que *"...lo que a juicio de un adulto es el interés superior del niño no puede primar sobre la obligación de respetar todos los derechos del niño enunciados en la Convención..."*.

Partiendo de las premisas anteriormente expuestas, del estudio realizado respecto de los escritos iniciales de quejas (evidencia 1, 8 y 18), así como lo indicado en las evidencias 5, 7, 10, 19, 21 y 22, **V1, V3 y V5** mencionaron que con motivo de órdenes judiciales se determinó la convivencia de **V2, V4 y V6**, con sus respectivos progenitores **P1, P2 y P3**, para llevarse a cabo en el Centro de Convivencia, siendo que en el desarrollo de dichas convivencias se inconformaron por una serie de actos que evidenciaron la falta de medidas administrativas adecuadas como protocolo, lineamientos o manuales con enfoque de derechos humanos atendiendo al interés superior de la niñez, así como la falta de personal calificado y especializado en el área médica, psicológica, trabajo social, de vigilancia y administrativa, lo que provocó situaciones que obstaculizaron el sano desarrollo de las convivencias. Ello en razón de lo siguiente:

**V1** manifestó, entre otras circunstancias, que después de que se llevaban a cabo las convivencias supervisadas y no supervisadas, **SP2 y SP3**, la acusaban de aleccionar a **V2** para que se pronunciara en contra de su padre, **P1**. Asimismo, refirió que había ocasiones en las que **V2** no quería quedarse, situación que **V1** le externaba a **SP3**, pero ésta lo incluía en sus anotaciones como una incidencia de **V1**; de igual forma argumentó que en algunas ocasiones el personal de Trabajo Social no reportaba el mal comportamiento de **P1** en el desarrollo de las convivencias con **V2**.

Por su parte, **V3** refirió que **V4** se quejaba con **SP2** respecto de algunas situaciones que se suscitaban con **P2**, siendo que **V4** en una ocasión manifestó haber sido jaloneado por **P2** durante la convivencia, y si bien **SP2** realizó el reporte, también puntualizó en el mismo que no había visto tal acto; razón por la cual **V3** consideró que **SP2** menoscabó la opinión y expresión de **V4**, sobre una situación que directamente le afectaba a la persona menor de edad.

Respecto de lo argumentado por V5 en su queja, mencionó que debido a la corta edad de V6 así como por los horarios fijados para la convivencia, habían días en los que V6 lloraba mucho y no quería quedarse, por lo que ante tales circunstancias y dependiendo del estado emocional en que se encontraba V6, se realizaban o no las convivencias, sin embargo habían ocasiones en las que aunque V6 estuviera llorando, personal del Centro de Convivencia la mantenía y *“trataba de calmarla, hasta que dejara de llorar”*, para obligarla a convivir con P3.

Coligando las manifestaciones expuestas por V1 y V5, se desprende que a V2 y V6 al momento de ser presentados en el Centro de Convivencia, para efecto de llevar a cabo las convivencias con P1 y P3, respectivamente, se les afrontaba a una situación estresante, - *“convencerlos”* para quedarse- a pesar del estado emocional o la disposición que mostraban. Por su parte, la situación que V4 le hizo saber a SP2, respecto de los jalones de P2, si bien fue anotada en el reporte, ésta se tomó de forma escéptica por SP2, poniendo en entre dicho lo manifestado por V4.

Asimismo, V1, V3 y V5 manifestaron que dichas circunstancias han repercutido en la salud física y psicológica de V2, V4 y V6; aunado a que las referidas eventualidades no han sido debidamente atendidas por el personal adscrito a dicho Centro de Convivencia, a pesar de que las manifestaciones hechas por los menores de edad, se han realizado en el momento de la entrega recepción o antes o después de las convivencias, haciendo evidente la falta de medidas administrativas adecuadas, atendiendo al interés superior de la niñez, así como la falta de personal calificado y especializado, para atender tales circunstancias.

Resulta importante resaltar, que el Centro de Convivencia fue creado con el objetivo de respetar el derecho de la niñez a mantener las relaciones personales con el padre o la madre, en un espacio adecuado, con las medidas de seguridad y protección que se les debe otorgar para garantizar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social de las niñas, niños y adolescentes que acceden a los servicios del Centro de Convivencia para salvaguardar sus derechos, por consiguiente, para el cumplimiento del objetivo, la autoridad debe evaluar el contexto en el que viven niña, niño o adolescentes para su protección y cuidado, y a partir de la evaluación determinar las medidas adecuadas que se implementarán para atender el interés superior de la niñez en todas las actuaciones que realice el personal del Centro de Convivencia. Situación que, en el caso concreto, no acontece.

Ello se afirma, a la luz del informe presentado por A (evidencia 3), mediante el cual al solicitarle información respecto de los procesos de entrega recepción que se llevan a cabo en el Centro de Convivencia, señaló: *“el Centro de convivencia a mi cargo no establece las formas, ni los términos ni las condiciones ni la operatividad respecto de la convivencia supervisada o de la entrega recepción”* [...] *“en el oficio número 4043/2017, cuya copia certificada se anexa a la presente, se puede apreciar la literalidad*

de cómo operaría la convivencia ordenada, en dicha operación no interviene de ninguna manera ni el suscrito ni el personal adscrito al Centro de Convivencia, pero sí protocolariamente se le da ingreso, el servicio y sólo en caso de existir alguna eventualidad se levanta el informe respectivo o el acta correspondiente y de manera inmediata se le informa a la Autoridad para que en su momento emita las determinaciones correspondientes.”, lo antes expuesto denota que el Centro de Convivencia no cuenta con medidas administrativas adecuadas como protocolo, manuales o lineamientos que establezcan procedimientos que regulen el actuar de las personas en el servicio público del referido Centro de Convivencia, respecto al tratamiento que debe dárseles a los usuarios, siendo omisos para garantizar el desarrollo físico, moral, psicológico de niñas, niños y adolescentes, en virtud que la autoridad no se involucra, ni interviene, por lo que se mantienen al margen de cualquier situación que surja, por lo que evidencia la falta de atención y desinterés, en la vigilancia de los incidentes que puedan suscitarse en dicho Centro de Convivencia, como los que han sido expuestos por **V1**, **V3** y **V4** en agravio de **V2**, **V4**, **V6**.

Asimismo, del contenido de la evidencia 3, se desprendió la copia certificada del oficio número 4043/2017 el cual fue suscrito por la Jueza Familiar de Primera Instancia del Distrito Judicial de esta Ciudad, dirigido al Director del Centro de Convivencia, en la que se le notificó el auto en el cual se establecían las medidas de convivencia, esto es, los horarios y días en los cuales **P1** conviviría con **V2** y que **V1** debería llevar al Centro de Convivencia, para la entrega, una vez concluido el horario, regresar por **V2** al mismo lugar.

Como puede observarse, de dicho auto emitido por la autoridad jurisdiccional, se desprende que ésta fijó días y horarios de la convivencia, no así, las medidas administrativas para que se cumpliera la resolución dictada por la autoridad jurisdiccional; respecto de lo cual **A**, manifestó que dicho Centro de Convivencia “...no interviene de ninguna manera ni el suscrito ni el personal adscrito al Centro de Convivencia...” es decir, únicamente se avocan a la entrega recepción de la niña, niño o adolescentes, sin embargo, el Reglamento que regula el Centro de Convivencia señala en el artículo 24 que se podrá registrar y supervisar la entrega de la persona menor de edad y vigilar y registrar el regreso, y de esta circunstancia, llevar un expediente en el que obre un informe rendido por el área de psicología o de trabajo social que supervisó la entrega y recepción, y en caso de que la niña, niño o adolescente refiera haber sufrido una agresión deberá constar en el expediente para informar a la autoridad correspondiente.

Lo expuesto por **A**, evidentemente carece de un enfoque de derechos de la niñez, situación que no garantiza el principio del interés superior de la niñez, en razón de que la propia autoridad se deslinda de cualquier intervención durante la entrega recepción de niñas, niños y adolescentes, cuando, por el contrario, **A** tiene la obligación de que se analice el contexto en el que se presente la persona menor de edad al momento de la entrega recepción. Aunado a ello, la autoridad interpreta el artículo 24 del Reglamento de Centro de Convivencia, que señala que se “podrá” registrar y supervisar la entrega, así como vigilar y registrar el regreso, lo que se entiende como algo optativo o a criterio de la autoridad el realizar estas acciones que tienen como fin la protección y cuidado del desarrollo físico, moral, emocional

y psicológico de niñas, niños y adolescentes, y de esta disposición jurídica que carece de enfoque de derechos de la niñez, A se basa para argumentar que su única obligación es la entrega y recepción de las personas menores de edad que acceden a este servicio, por lo que "...no interviene de ninguna manera", al interpretar como opcional el vigilar y supervisar la entrega recepción.

De ahí, que las situaciones denunciadas por V1, V3 y V5, resulten evidenciadas por lo manifestado por la propia autoridad, toda vez que al carecer de procedimientos específicos y señalar que el personal adscrito en el Centro de Convivencia no interviene de ninguna manera, las niñas, niños y adolescentes quedan expuestos a situaciones en las que se podría vulnerar su integridad y desarrollo, más aún cuando se trata de infantes.

Cuando por el contrario, el objetivo de la entrega recepción, por ejemplo, de niñas, niños o adolescentes en los Centros de Convivencia es la de garantizar el regreso de éstos con quien tiene la custodia legal así como supervisar la integridad y el desarrollo físico, moral, emocional y psicológico, de las personas menores de edad, cabe recordar que todas las autoridades tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, y tratándose de personas menores de edad, el Estado Mexicano a través de sus Instituciones, tiene la obligación de garantizar el interés superior de la niñez implementando medidas de protección y cuidado, circunstancia que evidentemente A y el personal adscrito al Centro de Convivencia no han asumido.

De igual forma, en otro de sus informes (evidencia 9) A señaló, respecto de los hechos denunciados por V3 que son "*una interpretación muy personal del quejoso con relación a lo que por protocolo apegado a derecho se lleva a cabo dentro del Centro de Convivencia Familiar Supervisada*", además, en los diversos informes rendidos, A aseveró que el principal protocolo y método utilizado se basaba en el Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en donde se ven involucrados niñas, niños y adolescentes emitido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación así como en el también actual Reglamento para los Centros de Convivencia, sin embargo, previo análisis de los mismos, no especifican las medidas administrativas adecuadas que deberán de implementarse para la actuación de las personas en el servicio público de dicho Centro de Convivencia, principalmente en el procedimiento de entrega y recepción de las niñas, niños y adolescentes.

Ahora bien, V1, V3 y V5 (evidencias 1, 5, 8, 18 y 19) señalaron que las atenciones tanto psicológicas como médicas por parte del personal adscrito al Centro de Convivencia hacia V2, V4 y V6, resultaban deficientes debido a la falta de lineamientos y/o protocolos de la operatividad en las funciones de dicho personal, y esto incidió en la objetividad de los informes rendidos a la autoridad jurisdiccional; derivado de tales manifestaciones, al realizar el estudio del Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, se evidenció que el mismo no estipula como obligatorio que el personal que atiende a niñas, niños y adolescentes deba contar con perfiles calificados y

especializados en trabajo social, psicología y medicina con enfoque en derecho de la niñez, impactando de manera negativa la atención que debe darse a este grupo en situación de discriminación.

Si bien es cierto, parte de los servicios que ofrece el referido centro de convivencia, se encuentran regulados en el artículo 14 del Reglamento de los Centros de Convivencia Supervisada del Estado de Quintana Roo, el cual prevé que de cada convivencia familiar se llevará un expediente, integrándose de la siguiente manera: *“El oficio de la Autoridad Vinculante que ordena la convivencia supervisada; el lugar, fecha y hora en la que tendrá lugar la convivencia; la descripción sucinta de las actividades desarrolladas durante el desarrollo de la convivencia y, finalmente, el informe rendido por el psicólogo o trabajador social que haya supervisado la convivencia familiar...”*, que concatenando con el artículo 16 del Reglamento de referencia, establece que los psicólogos y trabajadores sociales adscritos a los Centros de Convivencia tendrán las atribuciones siguientes: *“supervisar y asistir las convivencias familiares, hacer del conocimiento del titular del Centro las eventualidades que se susciten durante las convivencias y apoyar al titular del Centro en la elaboración de los informes y comunicados que éste rinda a la autoridad Vinculada...”*.

Por lo que para realizar la supervisión de las convivencias, resulta necesario que la persona en el servicio público esté calificada y especializada, que aplique el enfoque en los derechos de la niñez, toda vez que al emitir sus informes derivados de las supervisiones en las convivencias familiares, no debe omitir información que ponga en riesgo el desarrollo físico, moral, emocional y psicológico de la niña, niño o adolescente que acceda a este servicio, esto es, privilegiar el interés superior de la niñez a través de mecanismos efectivos.

En ese mismo contexto, de las manifestaciones de **V1, V3 y V5** (evidencias 1, 5, 8, 18 y 19) se observó que se encontraban inconformes con motivo de la negativa de atención médica hacia sus hijos menores de edad, por parte del personal adscrito al Centro de Convivencia. Al respecto, **A** rindió su informe (evidencia 6) en el cual refirió que dicho Centro de Convivencia disponía de los servicios de **SP4**, quien se desempeñaba como enfermera encargada de prestar los primeros auxilios, en caso de requerirse. No obstante, **A** confirmó a este Organismo, que no contaban con personal médico calificado, y en caso de necesitarse, activaban un protocolo (el cual no especificó, ni remitió), y se realizaba la solicitud de alguna institución pública del sector salud, para atender la emergencia.

Además de la falta de personal calificado, mediante constancia anexa a la evidencia 20, consistente en el oficio número 17/2019 a través del cual la autoridad jurisdiccional notificó un acuerdo a **A**, se demostraron dos circunstancias de un mismo hecho, la primera, evidenció que el Centro de Convivencia no contaba con los materiales de curación e instrumentos básicos, para atender de manera inmediata cualquier situación que se suscitara con el padecimiento o malestares que pudieran presentar las personas menores



de edad durante las convivencias programadas, motivo por el cual la autoridad jurisdiccional le instruyó a contar con dichos materiales e instrumentos de curación.

La segunda circunstancia que se desprendió de la referida evidencia, es la consistente en la inconformidad presentada por V5 a través de escritos mediante los cuales manifestó a la autoridad jurisdiccional que, en unas convivencias realizadas en el mes de diciembre, V6 presentaba fiebre y vómitos, hecho que le hizo saber a la enfermera adscrita a dicho Centro de Convivencia, sin embargo ésta le manifestó que no contaban con termómetro que le permitiera corroborar el dicho de V5, para efecto de justificar que la convivencia no se llevara a cabo. Ante tal situación, la autoridad jurisdiccional, indicó que la convivencia deberá suspenderse de forma inmediata cuando la persona menor de edad conviviente tenga un indicio o cuente con algún malestar, ello fundamentado en el artículo 23 del Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo.

No pasa desapercibido para este Organismo, que si bien la suspensión de las convivencias con motivo de que la persona menor de edad conviviente tenga un indicio o cuente con algún malestar, fue una instrucción de la autoridad jurisdiccional, dicha determinación no puede ni debe considerarse exclusiva de ella, en razón de que el Centro de Convivencia, y aunque pudiera considerarse como una autoridad administrativa dada su naturaleza, ello no es impedimento para que interprete su propio reglamento a la luz del principio del interés superior de la niñez, en virtud de que debe considerarse que en toda decisión debe garantizarse la integridad y desarrollo de las niñas, niños y adolescentes.

Como resultado de las consideraciones señaladas anteriormente, se confirma que el Centro de Convivencia incumple con su obligación de proteger y cuidar a niñas, niños y adolescentes, al no contar con servicio médico o personal de atención a la salud para atender los casos de emergencia que puedan surgir dentro del Centro de Convivencia, y ante esta omisión, puede poner en riesgo la integridad y desarrollo físico de este colectivo, por lo que la obligación que tiene el Estado a través de sus instituciones, es la de velar y cumplir con el principio del interés superior de la niñez garantizándoles de manera plena el respeto de sus derechos.

Las niñas, niños y adolescentes, conforme a sus características, historia de vida, contexto social, el entorno en el que se desenvuelven, entre otros, pertenecen a un grupo que, dada su naturaleza, se encuentran en un estado constante de vulnerabilidad, toda vez que requieren una protección especial, siendo una obligación del Estado mexicano, el respeto y la protección de sus derechos humanos, a través de las autoridades y personas en el servicio público en quienes recae ese deber, como lo es en el caso concreto, del Centro de Convivencia.

Bajo esa tesitura, es menester analizar lo dispuesto en el artículo 3, numeral 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño [Niña], de cuyo texto se advierte que: *"En todas las medidas concernientes a los niños*

que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño.” En México, ese deber fue incorporado al derecho interno, tal como lo dispone el artículo 4o, párrafo noveno, en el que se señala: *“En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez.”* El principio del interés superior de la niñez, también fue recopilado en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, ya que en su artículo 2, segundo párrafo indica lo siguiente: *“El interés superior de la niñez deberá ser considerado de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre niñas, niños y adolescentes. Cuando se presenten diferentes interpretaciones, se atenderá a lo establecido en la Constitución y en los tratados internacionales de que México forma parte.”*

Asimismo, la Observación General No.14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial del Comité sobre los Derechos del Niño [Niña], estipula que la aplicación del interés superior de la niñez tiene como objeto *“...velar por que el derecho se observe en todas las decisiones y medidas relacionadas con el niño [niña]. Esto significa que, en cualquier medida que tenga que ver con uno o varios niños [niñas], su interés superior deberá ser una consideración primordial a que se atenderá. El término “medida” incluye no solo las decisiones, sino también todos los actos, conductas, propuestas, servicios, procedimientos y demás iniciativas. . .”,* de igual forma, *“...la pasividad o inactividad y las omisiones también están incluidas en el concepto “medidas”, por ejemplo, cuando las autoridades de bienestar social no toman medidas para proteger a los niños del abandono o los malos tratos. . .”* por lo que la omisión o pasividad al no implementar medidas que garanticen los derechos de la población menor de edad atenta al interés superior de la niñez, lo que constituye en una vulneración a los derechos humanos.

De igual forma, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, estableció en la Tesis Aislada; 2000989. 1a. CXXI/2012 (10a.). Primera Sala. Décima Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Libro IX, junio de 2012, Pág. 261., el criterio siguiente: *“INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR. SUS ALCANCES Y FUNCIONES NORMATIVAS. El interés superior del menor implica, entre otras cosas tomar en cuenta aspectos dirigidos a garantizar y proteger su desarrollo y el ejercicio pleno de sus derechos, como criterios rectores para elaborar normas y aplicarlas en todos los órdenes de la vida del menor, conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a la Convención sobre los Derechos del Niño; así pues, está previsto normativamente en forma expresa y se funda en la dignidad del ser humano, en las características propias de los niños, en la necesidad de propiciar el desarrollo de éstos, con el pleno aprovechamiento de sus potencialidades; además, cumple con dos funciones normativas: a) como*

*principio jurídico garantista y, b) como pauta interpretativa para solucionar los conflictos entre los derechos de los menores.”*

Bajo esta perspectiva, este Organismo garante de los derechos humanos considera que el Reglamento actual del Centro de Convivencia, no cuenta con enfoque de derechos de la niñez, y vulnera el principio del interés superior de la niñez, al no establecer normas claras, precisas, objetivas y desarrolladas, en el que se estipulen los procedimientos de la entrega recepción y el desarrollo de las convivencias supervisadas, así como la falta de personal calificado y especializado con enfoque de los derechos humanos, primordialmente de la niñez, (paidopsicóloga/os, médica/os, trabajadora/os social, personal de seguridad y administrativo) que favorezca la regulación de las funciones del Centro de Convivencia, para el cumplimiento del objetivo por el cual fue creado, y aunado a estas carencias, en dicho Centro de Convivencia, no se han implementado medidas administrativas adecuadas que permitan cumplir con el objetivo del mismo, con el fin último, de velar por el interés superior de la niñez, en virtud de las circunstancias que se evidenciaron a través de las quejas de **V1, V3 y V5** en agravio de **V2, V4 y V6**.

Asimismo, es importante resaltar que las personas en el servicio público tienen la obligación de atender el interés superior de la niñez, para garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos en la Convención sobre los Derechos del Niño[niña] y el desarrollo holístico de las personas menores de edad.

Por último, es de precisarse que derivado del análisis de lo que **V1, V3 y V5** manifestaron en sus quejas y escritos subsecuentes, con motivo de las actuaciones que la Jueza Familiar de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, realizó durante la substanciación del Juicio Ordinario Civil de Custodia, así como los acuerdos y resoluciones que esa Autoridad emitió, este Organismo concluyó que tales actos u omisiones que pudieran transgredir sus derechos, son de naturaleza jurisdiccional. Por tal razón y, términos de lo dispuesto por los artículos 13 y 14 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, esta Comisión se encuentra impedida para conocer de asuntos que tengan carácter jurisdiccional de fondo. No obstante, se dejan a salvo sus derechos a efecto de que los haga valer en la vía y forma que corresponda, haciendo uso de los recursos legales previstos en cada una de las respectivas materias del derecho.

#### **B. DERECHO HUMANO A LA SEGURIDAD JURÍDICA POR LA INADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO.**

La seguridad jurídica es una garantía de certeza jurídica para todas las personas, que conlleva el respeto y cumplimiento de todo aquello que derive de la Ley, y tiene que ver con el conjunto de normas a las que debe ajustarse la actuación de la autoridad, sin que vulnere derechos humanos, es decir, que estos actos

estén fundados, motivados (principio de legalidad) y ajustados a la ley o normatividad aplicable a un caso concreto.

La protección del derecho a la certeza jurídica y a la legalidad está garantizada en nuestro sistema jurídico nacional a través de lo que establecen los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuando se hace referencia al principio de legalidad de los actos de las autoridades. Asimismo, las disposiciones que obligan a las autoridades del Estado mexicano a cumplir con el derecho a la certeza jurídica y legalidad están plasmadas también en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, en su artículo 17.

Es así, que la certeza jurídica se traduce en el principio de legalidad de los poderes públicos, están constreñidos en hacer aquello a lo que estén obligados por la norma jurídica, nacional o internacional vinculante para el Estado mexicano. El respeto al derecho a la certeza jurídica es garantía de control del poder público y busca impedir la arbitrariedad de las autoridades en su actuación, al sujetarlas a una serie de reglas previstas en el orden jurídico vigente.

En este apartado, se analizan las manifestaciones de **V1**, **V3** y **V5** (evidencias 1, 5, 7, 8, 10, 18, 19, 21 y 22), en las que señalaron que con motivo de la convivencia ordenada por la autoridad jurisdiccional para realizarse en el Centro de Convivencia surgieron conflictos en el desarrollo de las mismas, así como en los procesos de entrega recepción de las personas menores de edad, lo que evidenció las insuficiencias en el proceso de las funciones operativas del Centro de Convivencia, como lo fueron la falta de mecanismos con enfoque de derechos de la niñez, medidas administrativas adecuadas como protocolo, manuales o lineamientos que regularan los procesos que deben llevarse a cabo respecto de los servicios que brindan, así como los procedimientos de entrega y recepción, la falta de personal calificado y especializado, principalmente con enfoque de derechos de la niñez, tal como ya se señaló.

Tal es el caso, que **V1** señaló que personal adscrito al Área de Trabajo Social, de Psicología y **A**, incurrieron en una serie de omisiones en el ejercicio del servicio público, en razón de que **SP1** al elaborar sus reportes, incluía información falsa, los cuales remitía con posterioridad a la Jueza Familiar de Primera Instancia del Distrito Judicial de Chetumal, Quintana Roo, lo que originó que, al menos en una ocasión, la autoridad jurisdiccional le impusiera una multa. Asimismo, refirió que en algunas ocasiones el personal de trabajo social no reportaba el mal comportamiento de **P1** al momento de que se realizaban las convivencias con **V2**; sin embargo, cuando ella les manifestaba que **V2** no quería quedarse, **SP3** incluía como evidencia en sus anotaciones las manifestaciones de **V1**, causándole un perjuicio ante la Jueza Familiar, ya que se trataba de un reporte basado en hechos inexistentes. Además, **V1** refirió que se le impidió en diversas ocasiones el acceso al Centro de Convivencia, lo que ocasionó que se reportaran varias inasistencias.

Adicionalmente, **V1** dijo que se entrevistó con **A**, a quien le expuso las omisiones en que habían incurrido las personas en el servicio público a su cargo. No obstante, **A** no atendió las inconformidades y, por el contrario, elaboró un informe parcial y sesgado, desestimando las irregularidades señaladas, además de no llevar a cabo una investigación. Finalmente, al respecto señaló que las instalaciones carecían de un sistema de circuito cerrado, pues al no contar con grabaciones de audio y video, no pudo allegarse de evidencias objetivas respecto a cómo se desarrollaban las convivencias, agregando que todo lo anterior también le afectó en su salud y de forma psicológica.

**V3** refirió haber sufrido un trato discriminatorio y prejuicioso por parte de **SP4**, toda vez que no le permitía expresarse o comentar con plena libertad respecto a las convivencias de **V4** con **P2**. Siempre que comentaba algo con lo que no estaba de acuerdo, de inmediato tomaba una postura defensiva y amenazante en su contra, lo que había derivado en la atención que **V4** recibía de **SP4**, pues cuando **V4** llegó en un par de ocasiones con las manos lastimadas al Centro de Convivencia, **SP4** no hacía nada por investigar lo sucedido y brindarle la atención que requería. De igual forma, **V3** manifestó que **SP2** minimizaba cada queja que **V4** presentaba en contra de **P2** o bien se negaba a levantar reportes de incidencia de maltrato de **P2** hacía **V4**.

Por su parte **V5** manifestó que en algunas ocasiones **V6** lloraba y no quería quedarse con **P3**, debido a su corta edad y por la hora fijada para la convivencia, ante tales circunstancias y dependiendo del estado emocional de **V6** no se realizaban las convivencias, teniendo como consecuencia que las veces que **V6** quería quedarse, le permitían el registro de asistencia a **V5**, contrariamente a cuando **V6** no quería quedarse no le permitían a **V5** registrar la asistencia, dando la falsa impresión de que era voluntad de **V5** no asistir o faltar a las convivencias, a tal grado, que ya se le había multado, según su dicho, sin motivo alguno por impedimento judicial. Asimismo, señaló que había recibido tanto **V5** como **P4**, un trato prepotente, autoritario, ríspido e intolerante por parte de **A**, en consecuencia, se elaboraron reportes de convivencia irregulares y falsos testimonios por parte de dicha autoridad.

De las manifestaciones vertidas por **V1**, **V3** y **V4**, además de las afectaciones sufridas por **V2**, **V4** y **V6** referidas en el apartado anterior, también se advirtió que las insuficiencias en el desarrollo de las funciones operativas del Centro de Convivencia, causaron afectaciones en la esfera jurídica de **V1**, **V3** y **V5**, al referir que fueron objeto de malos tratos por parte del personal del Centro de Convivencia, así como la abstención del mismo personal de documentar los hechos que se suscitaban en el desarrollo de las convivencias y en los procesos de entrega recepción de las niñas, niños o adolescentes. De lo anterior, este Organismo contó con los testimonios de **T1**, **T2**, **T3** y **T4**, (evidencias 11, 12, 13 y 14) quienes respecto de la abstención de documentar hechos acontecidos durante el desarrollo de las convivencias y procesos de entrega recepción de las personas menores de edad, corroboraron las omisiones señaladas por **V1**, **V3** y **V5**, situación que presuntamente repercutió en sus respectivos juicios del orden familiar, en los que

recibieron apercibimientos, multas y suspensión para la entrega recepción de las personas menores de edad (evidencias 3 y 20).

Se resalta, que las acciones negligentes y las omisiones en la operatividad del Centro de Convivencia, trascendieron a afectaciones de la esfera jurídica de **V1, V3 y V5**, dado que tales inconsistencias, como lo fueron: instalaciones inadecuadas, falta de personal calificado y especializado en atención de asuntos de la niñez, carencias en las disposiciones reglamentarias con un enfoque basado en derechos de la niñez y lo principal, el total desconocimiento de que las personas menores de edad son titulares de derechos, y en consecuencia, al ejercicio de éstos dieron como resultado la elaboración de reportes sesgados, ello en virtud de que el personal adscrito al Centro de Convivencia remitió informes a la autoridad vinculante desde una visión subjetiva de los hechos, y sin considerar la opinión de **V2, V4 y V6**, aunado a las fallas de la estructura que da funcionalidad a dicho Centro de Convivencia, situación que presuntamente repercutió en las decisiones judiciales que les causaron menoscabo de sus derechos, pues al no actuarse con enfoque basado en derechos humanos, ni de perspectiva de niñez, se tradujo en constantes conflictos entre las partes de los juicios de origen y el personal adscrito al Centro de Convivencia.

Asimismo, derivado de las omisiones y la falta de medidas administrativas durante la entrega recepción de las personas menores de edad, también provocó que el personal del Centro de Convivencia informara de forma sesgada a la autoridad judicial, lo que resultó que emitieran acuerdos que causaron una afectación a los intereses jurídicos de **V1, V3 y V5**, ya que conforme a las evidencias que obran en el expediente de queja, los acuerdos emitidos por la autoridad jurisdiccional, se basaron en los informes y reportes subjetivos y sesgados elaborados por el personal del Centro de Convivencia. Lo anterior se acredita con las testimoniales vertidas por **T1, T2, T3 y T4** (evidencias 11, 12, 13 y 14) que demostraron la existencia de circunstancias extraordinarias, como el caso en que **V2, V4 y V6** se negaban a la convivencia, incluso lloraban, y el personal del Centro de Convivencia, los obligaba y forzaba en contra de su voluntad a que cumplieran con la orden de las autoridades judiciales a efecto de favorecer la convivencia dentro o fuera del Centro de Convivencia, circunstancias que las autoridades valoraron de manera subjetiva, sin tomar en consideración la opinión de la persona menor de edad, argumentando que las personas menores de edad estaban aleccionadas.

En este sentido, esta Comisión considera que se requiere de ajustes razonables con enfoque basado en derechos humanos y perspectiva de niñez, para no victimizar y revictimizar tanto a **V2, V4 y V6** como a **V1, V3 y V5**, pues si bien es cierto que quienes se benefician de los servicios del Centro de Convivencia según su reglamentación son tanto aquellas personas que no tienen la custodia como de las personas menores de edad involucradas, también lo es que **V1, V3 y V5** no resultan ser ajenos a dicha convivencia, pues son parte del juicio ordinario civil familiar de custodia, del cual deriva la misma; por lo tanto, todas las incidencias que resulten de la convivencia tienen efectos jurídicos en dicho juicio y pueden trascender como medios de prueba, siempre y cuando éstos sean objetivos e imparciales.

De lo anterior, se retoma lo ya observado en relación a las insuficiencias en el desarrollo de las funciones operativas del Centro de Convivencia, a pesar que el artículo 16 del Reglamento de dicho Centro de Convivencia, señala que el personal de psicología y trabajo social, tienen como atribuciones hacer del conocimiento del Titular del Centro de Convivencia las eventualidades que se susciten durante el desarrollo de las convivencias; respecto de lo cual, A se contradijo al mencionar que el Reglamento no establecía como debía de actuar el personal de dicho Centro de Convivencia, ante determinadas circunstancias que surgieran en el mismo, razonamiento que denota la falta de enfoque de derechos humanos al omitir la observancia del artículo 1° de la Constitución Política en el que señala que las autoridades tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos y concatenado con el artículo 4° del mismo Ordenamiento, menciona que el Estado: “...velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos...”, por lo que la supremacía de la Constitución, faculta a las autoridades atender todo lo que favorezca y privilegia a niñas, niños y adolescentes, siendo que al no establecer normas claras, precisas, objetivas y desarrolladas, en el que se estipule el apoyo de personal calificado y especializado, se incumple con la disposición constitucional y vulnera no solamente el interés superior de la niñez, sino también la seguridad jurídica de **V2, V4 y V6**, al no garantizar de manera objetiva las funciones operativas para que el personal de dicho Centro de Convivencia actúe de manera diligente.

Por lo tanto, se consideraron posibles afectaciones a su esfera jurídica de **V1, V3 y V5** al no poder tener acceso a pruebas objetivas e imparciales, a causa de las insuficiencias en el desarrollo de las funciones operativas del Centro de Convivencia, al no ser su elección y voluntad acudir a dicho Centro de Convivencia, pues como ya ha sido expuesto las fallas de la estructura del Centro de Convivencia causaron una vulneración al principio interés superior de la niñez y consecuentemente a la seguridad jurídica por una inadecuada prestación del servicio público.

En virtud de lo anterior, y en aras del mejoramiento en el funcionamiento del Centro de Convivencia, en esta ciudad, para garantizar certeza en sus actuaciones, toda vez que las mismas inciden en las determinaciones que al efecto tome la autoridad jurisdiccional, así como el cuidado y supervisión de la integridad y desarrollo de las personas menores de edad usuarias de dicho Centro de Convivencia, en atención al principio del interés superior de la niñez, este Organismo protector de los Derechos Humanos observa la imperiosa necesidad de que el Centro de Convivencia, cuente con disposiciones normativas claras, precisas, objetivas y desarrolladas, que favorezcan la regulación de las funciones del mismo, para cumplir el objetivo por el que fue creado.

De igual forma, es de precisarse que las recomendaciones de esta Comisión de Derechos Humanos no pretenden, en modo alguno, desacreditar a las instituciones ni constituyen una afrenta o agravio a éstas o a sus titulares, sino que, por el contrario, deben ser concebidas como instrumentos indispensables, para

lograr el fortalecimiento de la sociedad democrática a través de la legitimidad que con su cumplimiento adquieren autoridades y servidores públicos ante la misma. Puesto que la legitimidad se robustecerá de manera progresiva cada vez que se logre que aquéllas y éstos, sometan su actuación a la norma jurídica y a los criterios de justicia que conlleven el respeto a los derechos humanos.

#### Trasgresión a los instrumentos jurídicos.

Del estudio de las evidencias que obran en el expediente de mérito, esta Comisión determinó que, con actos y omisiones derivadas de las insuficiencias en el desarrollo de las funciones operativas del Centro de Convivencia, se vulneró el interés superior de la niñez, en agravio **V2, V4 y V6**, así como el derecho humano a la seguridad jurídica por la inadecuada prestación de servicio público en agravio de **V1, V3 y V5**.

#### A. VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DEL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ.

Una vez señalado lo anterior, se resalta que la reforma constitucional en materia de derechos humanos del 10 de junio de 2011, significó un cambio de paradigma en la forma en que deben desempeñarse las autoridades y personas servidoras públicas. El artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece la obligación general de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas en el ámbito de sus competencias. Igualmente, el deber de prevenir, investigar, sancionar y reparar violaciones a derechos humanos. Lo anterior, debe ser realizado de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Para esta Comisión, se observaron omisiones en la operatividad del Centro de Convivencia, ya que se incumplió con lo dispuesto por los artículos 1o. párrafos primero, segundo y tercero; 4o. párrafo noveno de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que, en lo conducente, disponen:

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

*"Artículo 4o.*

*En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez."*

Por otra parte, los artículos 1, numerales 1 y 2, 5 numeral 1, 8 numeral 1, así como el 19 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica", señalan lo que a continuación se transcribe:

*"ARTÍCULO 1.- Obligación de Respetar los Derechos*

*1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.*

*2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano."*

*"ARTÍCULO 5.- Derecho a la Integridad Personal*

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

*"ARTÍCULO 8.- Garantías Judiciales*

*1. Toda persona tiene derecho a ser oída con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente independiente e imparcial establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter."*

*"ARTÍCULO 19.- Derechos del niño*

*Todo niño tiene derecho a las medidas de protección que su condición de menor requiere por parte de su familia, de la sociedad y del Estado."*

De lo anterior, se observa que es deber del Estado mexicano proteger y respetar los derechos humanos de toda persona, principalmente, cuando se trata con niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo que establece la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica". Ello, en razón de que este grupo requiere una atención especial, acorde a las particularidades, pues se trata de un grupo en situación de vulnerabilidad, que obliga a aplicar un enfoque en derechos humanos, priorizando en todo momento, el interés superior de la niñez.

Respecto al Principio del Interés Superior de la Niñez, el artículo 3 numeral 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño, señala:

*"ARTÍCULO 3*

*1. En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño."*

Complementariamente, la Convención sobre los Derechos del Niño en sus artículos 2 numerales 1 y 2, 9 numeral 1, 12 numerales 1 y 2, así como el 18 numerales 1, 2 y 3, indican lo siguiente:

*"ARTÍCULO 2*

*1. Los Estados Partes respetarán los derechos enunciados en la presente Convención y asegurarán su aplicación a cada niño sujeto a su jurisdicción, sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales.*

*2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares."*

*"ARTÍCULO 9*

*1. Los Estados Partes velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés*

superior del niño. Tal determinación puede ser necesaria en casos particulares, por ejemplo, en los casos en que el niño sea objeto de maltrato o descuido por parte de sus padres o cuando éstos viven separados y debe adoptarse una decisión acerca del lugar de residencia del niño.

...".

"ARTÍCULO 12

1. Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose debidamente en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y madurez del niño.

2. Con tal fin, se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional."

"ARTÍCULO 18

1. Los Estados Partes pondrán el máximo empeño en garantizar el reconocimiento del principio de que ambos padres tienen obligaciones comunes en lo que respecta a la crianza y el desarrollo del niño. Incumbirá a los padres o, en su caso, a los representantes legales la responsabilidad primordial de la crianza y el desarrollo del niño. Su preocupación fundamental será el interés superior del niño.

2. A los efectos de garantizar y promover los derechos enunciados en la presente Convención, los Estados Partes prestarán la asistencia apropiada a los padres y a los representantes legales para el desempeño de sus funciones en lo que respecta a la crianza del niño y velarán por la creación de instituciones, instalaciones y servicios para el cuidado de los niños.

3. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para que los niños cuyos padres trabajan tengan derecho a beneficiarse de los servicios e instalaciones de guarda de niños para los que reúnan las condiciones requeridas."

En otro orden de ideas, es menester citar lo dispuesto en los Principios 1 y 2 de la Declaración de los Derechos del Niño [Niña], de cuya lectura se observa:

"PRINCIPIO 1

El niño disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia."

"PRINCIPIO 2

*El niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño."*

Ahora bien, tal como se expuso en el apartado de Observaciones de la presente Recomendación se acreditó que las omisiones en la operatividad del Centro de Convivencia, derivaron en violaciones a los derechos humanos al interés superior de la niñez en agravio **V2, V4 y V6**.

Es menester visualizar, que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Quintana Roo, en el artículo 31 tercer párrafo, impone una obligación para todas las personas servidoras públicas y autoridades, a efecto de que, en el ejercicio de sus funciones, respeten los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, incluyendo a quienes forman parte del Poder Judicial del Estado, con independencia de que, en su desempeño, llevan a cabo actos administrativos y no jurisdiccionales, toda vez que tal normatividad, dispone:

*"Artículo 31.-*

*En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez. Los ascendientes, tutores y custodios tienen la obligación de preservar y exigir el cumplimiento de estos derechos y principios."*

Por su parte, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, refiere en los artículos 6 fracciones I, VI y XII, 13 fracción VIII, 18 y 46, lo que a continuación se transcribe:

*"Artículo 6. Para efectos del artículo 2 de esta Ley, son principios rectores, los siguientes:*

*I. El interés superior de la niñez;*

*VI. El derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo;*

*XII. El principio pro persona;"*

*"Artículo 13. Para efectos de la presente Ley son derechos de niñas, niños y adolescentes, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:*

I. Derecho a la vida, a la paz, a la supervivencia y al desarrollo;

II. Derecho de prioridad;

VII. Derecho a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral;

VIII. Derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal;”

“Artículo 14. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a que se les preserve la vida, a la supervivencia y al desarrollo.”

“Artículo 17. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a que se les asegure prioridad en el ejercicio de todos sus derechos, especialmente a que:

I. Se les brinde protección y socorro en cualquier circunstancia y con la oportunidad necesaria;”

“Artículo 18. En todas las medidas concernientes a niñas, niños y adolescentes que tomen los órganos jurisdiccionales, autoridades administrativas y órganos legislativos, se tomará en cuenta, como consideración primordial, el interés superior de la niñez. Dichas autoridades elaborarán los mecanismos necesarios para garantizar este principio.”

“Artículo 43. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir en un medio ambiente sano y sustentable, y en condiciones que permitan su desarrollo, bienestar, crecimiento saludable y armonioso, tanto físico como mental, material, espiritual, ético, cultural y social.”

“Artículo 46. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde su integridad personal, a fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el libre desarrollo de su personalidad.”

Concomitante a lo anterior, la Ley de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de Quintana Roo en los artículos 5 fracciones I, VI, VII y XII, 12 fracciones I, VII, VIII y XV, 13, 33 primer párrafo y 35, indica:

“Artículo 5. Para efectos de esta Ley, son principios rectores, los siguientes:

I. El interés superior de la niñez establecido en el artículo 4º de la Constitución Federal y en los Tratados Internacionales;

VI. El derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo;

VII. La participación;

*XII. El principio pro persona;*

*“Artículo 12. Niñas, niños y adolescentes gozarán ampliamente de los derechos que consagra la Constitución Federal, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás tratados internacionales, Constitución Estatal, la Ley General, esta Ley y las demás leyes aplicables.*

*Para efectos de la presente Ley son derechos de niñas, niños y adolescentes, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:*

*I. Derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo;*

*VII. Derecho a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral;*

*VIII. Derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal;*

*XV. Derecho de participación;*

*Artículo 13. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a que se les preserve la vida, a la supervivencia y al desarrollo. Las autoridades estatales y municipales, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar el desarrollo y prevenir cualquier conducta que atente contra su supervivencia, así como para investigar y sancionar efectivamente los actos de privación de la vida.*

*“Artículo 33. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir en un medio ambiente sano y sustentable, y en condiciones que permitan su desarrollo, bienestar, crecimiento saludable y armonioso, tanto físico como mental, material, espiritual, ético, cultural y social.”*

*“Artículo 35. Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde su integridad personal, a fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el libre desarrollo de su personalidad.”*

**B. DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA POR INADECUADA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO.**

El sistema jurídico mexicano garantiza el derecho a la seguridad jurídica a través de los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que prevén el cumplimiento de las formalidades esenciales del procedimiento, que a la letra indican que:

*“Artículo 14. A ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna.*

*Nadie podrá ser privado de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las Leyes expedidas con anterioridad al hecho. ...*

*...En los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de ésta se fundará en los principios generales del derecho."*

*"Artículo 16. Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento. En los juicios y procedimientos seguidos en forma de juicio en los que se establezca como regla la oralidad, bastará con que quede constancia de ellos en cualquier medio que dé certeza de su contenido y del cumplimiento de lo previsto en este párrafo."*

Lo que se considera, constituye un límite a la actividad estatal, y se refiere al conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales a efecto de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos.

El derecho invocado comprende el principio de legalidad, que implica *"que los poderes públicos deben estar sujetos al derecho bajo un sistema jurídico coherente y permanente, dotado de certeza y estabilidad, que especifique los límites del Estado en sus diferentes esferas de ejercicio de cara a los titulares de los derechos individuales, garantizando el respeto a los derechos fundamentales de las personas."*

Las disposiciones que obligan a las autoridades del Estado mexicano a cumplir con el derecho a la seguridad jurídica y principio de legalidad están plasmadas también en la Declaración Universal de Derechos Humanos en sus artículos 8 y 10; Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su numeral XXVI; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en el numeral 14, así como en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en sus artículos 8 y 25; preceptos que establecen que se debe garantizar a las personas el derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oídas de forma imparcial y pública, con justicia por un tribunal independiente, para la determinación de sus derechos y obligaciones, así como para el examen de cualquier acusación en su contra.

En este sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ha sostenido que *"las características de imparcialidad e independencia (...) deben regir a todo órgano encargado de determinar derechos y obligaciones de las personas. Dichas características no sólo deben corresponder a los órganos estrictamente jurisdiccionales, sino que las disposiciones del artículo 8.1 de la Convención se aplican también a las decisiones de órganos administrativos"*.

El derecho de seguridad también se halla reconocido en el artículo 8.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, el cual se manifiesta que:

*"Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter."*

El artículo 25.1. del mismo ordenamiento, señala que:

*“Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales”.*

De lo anterior, es menester decir que en el caso concreto, se consideraron posibles afectaciones a su esfera jurídica al no poder tener acceso a pruebas objetivas e imparciales, a causa de las insuficiencias en el desarrollo de las funciones operativas del Centro de Convivencia, al no ser su elección y voluntad acudir a dicho Centro de Convivencia, sino la obligación de cumplir con una orden judicial que los llevo ante tal instancia, misma que al carecer estructuralmente en su funcionalidad con un enfoque basado en derechos humanos y con una perspectiva de niñez, afectaron tanto en sus derechos a **V2, V4 y V6** y consecuentemente a sus padres y madres con el derecho a la custodia **V1, V3 y V5**, pues como ya ha sido expuesto las fallas de la estructura del Centro de Convivencia causaron una vulneración al principio interés superior de la niñez y a la seguridad jurídica por una inadecuada prestación del servicio público.

En razón de lo expuesto, así como del análisis de los elementos que obran en el expediente de mérito, quedó acreditado que con las omisiones en la operatividad del Centro de Convivencia, se vulneró el derecho humano a la seguridad jurídica por inadecuada prestación de servicio público en agravio de **V1, V3 y V5**, así como al interés superior de la niñez en agravio **V2, V4 y V6**.

Por último, es importante destacar que el Senado de la República, a través de la Segunda Comisión de Relaciones Exteriores, Defensa Nacional y Educación Pública, emitió un Dictamen en el que realizó una valoración respecto a la importancia que tienen los Centros de Convivencia Familiar como aportación a la sociedad para la prevención, protección y mejoramiento de las condiciones generales de vida de los menores de edad que afrontan un proceso de separación de sus padres, y en tal virtud aprobaron como punto de Acuerdo, que a través de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, se exhortara a los gobiernos locales para que, en el ámbito de su competencia, adoptaran las medidas de regulación necesarias sobre la operación y funcionamiento de los Centros de Convivencia Familiar con base a homologación de lineamientos que atendieran las circunstancias especiales de cada entidad federativa y se velara por el cumplimiento del interés superior de la niñez; el cual fue publicado en la Gaceta del Senado el 05 de julio de 2017.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Consultable en [https://www.senado.gob.mx/64/gaceta\\_del\\_senado/documento/72666](https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_del_senado/documento/72666).



## V. REPARACIÓN.

De conformidad a las reformas constitucionales en materia de derechos humanos del 10 de junio de 2011, el párrafo tercero del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. En efecto, el instrumento normativo, en la parte que interesa, dispone lo siguiente:

*“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.”*

En concordancia, el artículo 1º, párrafos tercero y cuarto de la Ley General de Víctimas y 1º de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo establece que todas las autoridades, independientemente del ámbito competencial de gobierno, están obligadas a reparar de forma integral a las víctimas como consecuencia de las violaciones a derechos humanos que haya sufrido por las acciones y/u omisiones causadas por sus agentes. Esta obligación comprende medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición; mismas que deberán de ser implementadas teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante. En un estado democrático de derecho, toda persona debe estar segura de que éste debe ser el garante y protector de sus derechos humanos y que, en caso de sufrir una violación a éstos, la autoridad que vulneró sus derechos humanos asumirá la obligación de reparar los daños causados por dicha violación.

Así mismo, para efecto de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, son víctimas de violaciones a derechos humanos todas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes o derechos como consecuencia de una violación a derechos humanos, el artículo 4º dispone en la parte que interesa lo siguiente:

*“Artículo 4. Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.”*

En este tenor, el artículo 27 del mismo ordenamiento jurídico menciona lo siguiente:

*“Artículo 27. Las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.*

*Para los efectos de la presente ley, la reparación integral comprenderá:*

*La restitución que busque devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos;*

*La rehabilitación que facilite a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos;*

*La compensación ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Éste se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos;*

*La satisfacción que reconozca y restablezca la dignidad de las víctimas, y*

*Las medidas de no repetición buscan que el hecho punible o la violación de derechos humanos sufrida por la víctima no vuelva a ocurrir.”*

Derivado de lo anterior, atendiendo lo dispuesto por el párrafo segundo del artículo 54 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, que establece que “en el proyecto de recomendación se señalarán las medidas que procedan para la efectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales y, de ser procedente, en su caso, para la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado”, se considerarán en el caso que nos ocupa:

#### **MEDIDAS DE REHABILITACIÓN.**

Con motivo de las violaciones a derechos humanos que **V1, V2, V3, V4, V5** y **V6** sufrieron, se deberá rehabilitar a las víctimas proporcionándoles la atención psicológica que requieran, por los hechos sufridos.

#### **MEDIDAS DE COMPENSACIÓN.**

Al acreditarse las violaciones a los derechos humanos a la seguridad jurídica por inadecuada prestación del servicio público y al interés superior de la niñez en agravio de **V1, V2, V3, V4, V5** y **V6**, respectivamente, se les deberá compensar conforme a la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo y de esta

Recomendación, considerando todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de las violaciones de derechos humanos, incluyendo los gastos que, en el caso de V1, V3 y V5 hubiera efectuado para su tratamiento psicológico y de V2, V4 y V6.

Asimismo, se deberá inscribir a V1, V2, V3, V4, V5 y V6 en el Registro Estatal de Víctimas, cuyo funcionamiento está a cargo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, para los efectos legales conducentes.

#### MEDIDAS DE SATISFACCIÓN.

En el presente caso, la satisfacción consistirá en que se haga el reconocimiento público de la calidad de víctimas de V1, V2, V3, V4, V5 y V6, a efecto de hacer de conocimiento público el agravio ya argumentado en la presente recomendación y que a través de su página oficial y en al menos un medio de comunicación impreso, se publicite un boletín en el cual se reconozcan los hechos, se acepte la responsabilidad respecto de los mismos, y se restablezca la dignidad de las víctimas.

#### MEDIDAS DE NO REPETICIÓN.

Para el cumplimiento de este rubro se deberán implementar las medidas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan, solicitándole a la persona que ostente el cargo de **Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado de Quintana Roo**, que exhorte al personal adscrito a los Centros de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, para que respeten los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes usuarios de los servicios, en futuras situaciones de similar naturaleza, así como de cualquier otra persona, partiendo del principio del interés superior de la niñez.

Complementariamente, deberán realizarse las acciones iniciales que conlleven a una reforma del Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, para que, en todas sus actuaciones, las personas servidoras públicas observen el principio del interés superior de la niñez. De igual forma, deberán realizarse las acciones iniciales para efecto de diseñar y consecuentemente implementar un protocolo y/o manual de procedimientos y operaciones, en el cual se regulen sus procesos y servicios, así como que establezca el funcionamiento interno de las tareas, ubicación y requerimientos de los puestos responsables, debiendo contener de una forma minuciosa y detallada la información de todo lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, previendo que cuenten con el perfil idóneo en las diferentes áreas como medicina, psicología, trabajo social y demás profesiones necesarias para la operatividad del Centro de Convivencia, es decir, que sean especialistas en atención a la niñez y adolescencia, respetando a las personas menores de edad como sujetos de derecho.

Por todo lo anteriormente expuesto y fundado, esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, dirige al **Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado de Quintana Roo**, los siguientes:

#### VI. PUNTOS DE RECOMENDACIÓN.

**PRIMERO.** Instruya a quien corresponda, a efecto de que, se proceda a la reparación integral por los daños ocasionados a **V1, V2, V3, V4, V5 y V6**, **debiendo incluirse la compensación y la rehabilitación**, para ésta última obtenido el consentimiento previo de las víctimas, para que les sean otorgadas las medidas de rehabilitación, consistentes en que previa valoración, se les proporcione la atención psicológica especializada que requieran hasta en tanto se determine el alta correspondiente, en los términos que establecen los estándares internacionales, la Ley General de Víctimas, la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo y demás normatividad aplicable.

**SEGUNDO.** Se realicen los trámites ante la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, hasta lograr la inscripción de **V1, V2, V3, V4, V5 y V6**, en el Registro de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

**TERCERO.** Se haga el reconocimiento público de la calidad de víctimas debiendo recabar para ello, la anuencia de **V1, V3 y V5**, y los de **V2, V4 y V6**, a efecto de hacer de conocimiento público el agravio ya argumentado en la presente recomendación, y que a través de su página oficial y en al menos un medio de comunicación impreso, se publicite un boletín en el cual se reconozcan los hechos, se acepte la responsabilidad respecto de los mismos, y se restablezca la dignidad de las víctimas.

**CUARTO.** El Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado de Quintana Roo, emita instrucciones por escrito a las personas servidoras públicas adscritas a los Centros de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, exhortándolas a respetar siempre los derechos humanos de todas las personas, en particular, de las niñas, niños y adolescentes usuarios de los servicios, así como en agravio de las víctimas acreditadas en la presente Recomendación, ponderando el interés superior de la niñez, en futuras situaciones de similar naturaleza, así como de cualquier otra persona.

**QUINTO.** Instruir a quien corresponda, a efecto de diseñar y llevar a cabo una capacitación y formación especializada en materia de derechos humanos a todas las personas servidoras públicas adscritas al Centro de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, en esta ciudad capital, que comprenda además, los temas relacionados con la cultura de la legalidad, los derechos de las niñas, niños y adolescentes, sobre el interés superior de la niñez, conforme a los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales aplicables para tal efecto, como la Convención sobre los Derechos del Niño,

con el objeto de prevenir hechos similares a los que dieron origen a la presente Recomendación, la cual deberá impartirse por personal calificado y con suficiente experiencia.

**SEXTO.** El Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado de Quintana Roo, instruya a quien corresponda, se realicen las acciones iniciales para realizar una reforma integral del Reglamento de los Centros de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, a efecto de que, en todas sus actuaciones, las personas servidoras públicas observen el principio del interés superior de la niñez.

Asimismo, que en el Reglamento de referencia, se considere que, al contratar y/o capacitar al personal que se desempeñe en las diferentes áreas de los Centros de Convivencia Familiar Supervisada del Poder Judicial del Estado de Quintana Roo, se prevea que cuenten con el perfil idóneo en las diferentes áreas especializadas como medicina, psicología en general e infantil, trabajo social y demás profesiones necesarias para la operatividad, es decir, que sean especialistas en atención a la niñez y adolescencia, respetando a las personas menores de edad como sujetos de derecho.

**SÉPTIMO.** El Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado de Quintana Roo, instruya a quien corresponda, se realicen las acciones iniciales para diseñar y consecuentemente implementar un protocolo y/o manual de procedimientos y operaciones, en el cual se regulen sus procesos y servicios, así como que establezca el funcionamiento interno de las tareas, ubicación y requerimientos de los puestos responsables, debiendo contener de una forma minuciosa y detallada la información de todo lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Notifíquese la presente Recomendación a la autoridad mediante oficio en el que se transcriba literalmente la Recomendación emitida y, para el denunciante o agraviado, mediante el oficio que contenga exclusivamente los puntos de Recomendación, conforme a lo dispuesto en los numerales 62 y 63 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, en relación con los diversos 47 y 48 de su Reglamento.

La presente Recomendación, de acuerdo al artículo 94 de la Constitución Política del Estado, tiene el carácter de pública. De conformidad con el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo y 50 de su Reglamento, solicito a Usted que la respuesta sobre la aceptación o no aceptación de esta Recomendación, nos sea informada dentro del término de **cinco días hábiles siguientes** a su notificación. Igualmente, con fundamento en el artículo 51 del Reglamento de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, solicito a Usted que, en caso de haber sido aceptada, las pruebas iniciales de cumplimiento de la Recomendación, se envíen a esta Comisión dentro de los **cinco días hábiles siguientes** a la fecha de su aceptación. En ese

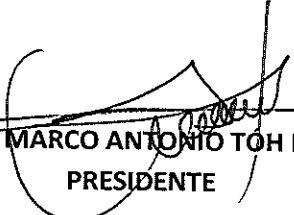
sentido y con el mismo fundamento jurídico, las pruebas de cumplimiento total, deberán ser remitidas a esta Instancia, dentro de los seis meses posteriores a la aceptación.

Para lo anterior, se le solicita remitir los oficios respectivos a la Dirección General de Revisión de Proyectos, Control y Seguimiento de Recomendaciones de esta Comisión, a la cual corresponde seguir la aceptación y, en su caso, el cumplimiento de las Recomendaciones.

En términos de lo previsto por el numeral 56-Bis de la Ley que regula la actuación de este Organismo, le informo que la negativa sobre la aceptación de esta Recomendación, o su incumplimiento total o parcial una vez aceptada, dará lugar a que la Comisión esté en aptitud de dar vista al H. Congreso del Estado, a efecto de que la Comisión Ordinaria de Derechos Humanos se sirva citar a comparecer públicamente ante la misma, a los servidores públicos involucrados, con el objeto de que expliquen las razones de su conducta o justifiquen su omisión.

Seguro de su compromiso por el respeto a los derechos humanos y de su indeclinable voluntad de combatir aquellos actos o corregir aquellas prácticas que atenten contra la dignidad humana, no dudo que su respuesta a este documento será favorable, en bien del objetivo que a todos nos es común.

ATENTAMENTE



MTRO. MARCO ANTONIO TÓH EUÁN.  
PRESIDENTE