

RECOMENDACIÓN 15/2016¹

Concluida la investigación de los hechos referidos en el expediente CODHEM/TOL/1345/2015, esta Comisión procedió al análisis de la queja, a la valoración de los informes allegados, de las pruebas aportadas y demás evidencias reunidas con motivo de la sustanciación del procedimiento y resolvió que existen elementos que comprueban la violación a derechos humanos de **VDH1**,² atento a las consideraciones siguientes:

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA

La investigación iniciada de oficio por esta Defensoría de Habitantes, partió de lo publicado el diez de diciembre de dos mil quince, en el portal de internet agencia de noticias MVT, en los siguientes términos:

[...] Presumiblemente por el descuido de una de las trabajadoras, al momento de bañarla, una pequeña de solamente diez meses de edad murió ahogada en las instalaciones de una guardería de la colonia Nueva Oxtotitlán, de la ciudad de Toluca.

El incidente tuvo lugar al mediodía de este jueves, cuando presumiblemente la empleada daba un baño a la menor, a quien, según las primeras versiones, habría dejado sola dentro de la bañera y ella se distrajo en otra cuestión.

Cuando regresó a ver a la pequeña, quien fue identificada como **NV** de [...] diez meses de edad, ya estaba sin vida en el fondo del contenedor de agua.

Se dio la voz de alarma y el personal administrativo de la Estancia Infantil “Julieta Lechuga de Pichardo” [...] de Toluca, llamaron a los equipos de emergencias.

Al lugar llegó una ambulancia de la Subdirección de Urgencias del Estado de México (SUEM), cuyos rescatistas aplicaron maniobras de resucitación a la pequeña, pero no lograron nada, ya había fallecido.

Por ello, se notificó a las autoridades ministeriales, por lo que pronto llegó al lugar una camioneta del Servicio Médico Forense y después el agente del Ministerio Público, para iniciar la averiguación correspondiente.

¹ Emitida al Presidente Municipal Constitucional de Toluca el veintiocho de junio de dos mil dieciséis por omisión al deber objetivo de cuidado y el derecho a obtener servicios públicos de calidad. El texto íntegro de la Recomendación se encuentra en el expediente respectivo y consta de cincuenta y ocho fojas.

² Con la finalidad de mantener en reserva el nombre de la agraviada y personas involucradas, en su lugar se manejará una abreviatura.

La persona que bañaba a la niña [...] fue trasladada a la agencia del Ministerio Público en calidad de detenida para que comparezca y deslinden responsabilidades.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En la integración del expediente de queja, se solicitó tanto al Presidente Municipal Constitucional de Toluca y a la Presidenta del Sistema Municipal DIF Toluca, el informe de ley, así como la implementación de medidas precautorias tendentes a garantizar el interés superior del niño en las instalaciones de la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo”, en colaboración, se requirió informe al Procurador General de Justicia y al subdirector de urgencias, ambos de esta entidad; se recabaron las comparecencias de las personas relacionadas con los hechos motivo de la presente inconformidad; asimismo, se efectuaron visitas al lugar de los hechos, además se recibieron, admitieron, desahogaron y valoraron las pruebas ofrecidas.

PONDERACIONES

I. PREÁMBULO

Una estancia infantil es un espacio con metas y responsabilidades que revelan una base fundamental: ser un equipo humano y profesional de confianza para los padres de familia en el cuidado y atención de sus hijos.³

La prestación de este tipo de servicios, por necesidad, interactúa con la atención de la salud, educación y desarrollo de los niños, por lo que no puede estar sujeta a reglas de operación deficientes. Para denotar su importancia, a continuación se fija el marco jurídico nacional e internacional que enlaza los derechos de los niños con dichos establecimientos públicos en aras de garantizar que no sean sujetos a situaciones de riesgo innecesarias.

En primer término, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos **en su artículo primero** reconoce los derechos fundamentales de todas las personas desde su contenido normativo y mediante los tratados internacionales de los que el país forma parte, favoreciendo en todo momento la protección más amplia, y depositando en las autoridades, según sus atribuciones, la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.

³ La Norma Oficial Mexicana **NOM-032-SSA3-2010**, *Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticinco de febrero de dos mil once, define en primer lugar a una Estancia Infantil en su apartado 3.7. como “el espacio en el que se brindan servicios asistenciales de atención social comunitaria a niños y niñas desde los 0 hasta los 5 años 11 meses, de acuerdo al modelo de atención”, así como al término Guardería en su apartado 3.9. como “el establecimiento que brinda **servicios asistenciales de atención institucional**, a niños y niñas desde los 0 años hasta los 5 años 11 meses, de acuerdo a su modelo de atención”.

Más aún, el Pacto Federal puntualiza la particular protección de las niñas y niños en el **artículo cuarto párrafo noveno**, al precisar que **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.**

Sobre esta línea argumentativa, la Convención sobre los Derechos del Niño, por primera vez plantea en su artículo primero una definición de niño: **“todo ser humano menor de dieciocho años de edad”**. En lo que aquí interesa, y por su importancia debe considerarse en integridad lo que dispone **el artículo 3** del instrumento internacional:

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.**

2. Los Estados Partes se comprometen a **asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar**, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u **otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas.**

3. Los Estados Partes se **asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.**

El enlace de protección a la niñez que estipula la norma respecto a su debido cuidado, se distingue en los siguientes derechos: **preservación de la vida, la supervivencia y el desarrollo**. En atención a ello, las autoridades de las entidades federativas **deben llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar el desarrollo y prevenir cualquier conducta que atente contra su supervivencia.**⁴

Por tanto, una guardería es un establecimiento público que requiere de una estricta seguridad y supervisión al enfocarse a la atención y cuidado de niños, grupo que el estado mexicano ha reconocido en situación de vulnerabilidad,⁵ e

⁴ Artículo 14 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el cuatro de diciembre de dos mil catorce.

⁵ El artículo 10 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes establece la necesidad de adoptar medidas de protección a la niñez en “circunstancias específicas de carácter socioeconómico,

incluso ha normalizado a través de la **Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA3-2010**, la cual compromete a las autoridades competentes a su observancia y aplicación para proteger los derechos a la vida, integridad personal y salud de la niñez, en consonancia con el principio del interés superior del niño.

El enfoque de la norma técnica determina que las niñas y niños son un grupo en situación de vulnerabilidad,⁶ y como tal requiere de una atención especial que proteja su dignidad humana, se considere el proceso de desarrollo en que se hallan y la importancia de asegurar su bienestar.

Ahora bien, tomando como base el interés superior del niño, erigido en la norma constitucional, el criterio normativo estatal establece que las autoridades que ejerzan funciones de guarda y custodia de los mismos, deberán **proteger y prodigar la salvaguarda del interés superior de la niña, niño o adolescente bajo su cuidado.**⁷

Asimismo, es de resaltar el criterio jurisprudencial que enmarca uno de los compromisos prioritarios en el funcionamiento de estos establecimientos, ya sean públicos o privados:

MENORES DE DIECIOCHO AÑOS. EL ANÁLISIS DE UNA REGULACIÓN RESPECTO DE ELLOS DEBE HACERSE ATENDIENDO AL INTERÉS SUPERIOR Y A LA PRIORIDAD DE LA INFANCIA.

De la interpretación del artículo 4o., sexto párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, reglamentaria de aquel precepto y con la Convención sobre los Derechos del Niño, se advierte que el principio del interés superior de la infancia junto con el derecho de prioridad, implican que las políticas, acciones y toma de decisiones del Estado relacionadas con los menores de 18 años deben buscar el beneficio directo del infante y del adolescente a quienes van dirigidas, **y que las instituciones de bienestar social, públicas y privadas, los tribunales, las autoridades administrativas y los órganos legislativos, al actuar en sus respectivos ámbitos, otorguen prioridad a los temas relacionados con dichos menores.** De ahí que para el análisis de la constitucionalidad de una regulación respecto de menores de

alimentario, psicológico, físico, discapacidad, identidad cultural, origen étnico o nacional, situación migratoria o apatridia, o bien, relacionadas con aspectos de género, preferencia sexual, creencias religiosas o prácticas culturales, u otros que restrinjan o limiten el ejercicio de sus derechos”.

⁶Según la **NOM-032-SSA3-2010**, en su apartado 3.17. **la vulnerabilidad**, es una condición multifactorial, que se refiere en general a situaciones de riesgo o discriminación que impiden alcanzar mejores niveles de vida y lograr bienestar.

⁷ Artículo 73 fracción VIII de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México mediante el decreto número 428 del siete de mayo de dos mil quince.

18 años, sea prioritario, en un ejercicio de ponderación, el reconocimiento de dichos principios.⁸

Por todo lo anterior, el Estado, a través de sus instituciones, debe asegurar el pleno desarrollo de los niños, coadyuvando a la adecuada satisfacción de sus necesidades, derechos y libertades, como la educación, salud, alimentación, entre otros.

En esta tesitura, esta Comisión considera que los hechos suscitados el diez de diciembre de dos mil quince fueron contrarios a la observancia del contenido normativo antes mencionado y, en consecuencia, violatorio a los derechos fundamentales de **NV** y familiares. Lo anterior, en virtud de que ante una protección jurídica bien definida que incide en los derechos de los niños y regula establecimientos donde se efectúa la guarda y cuidado de los mismos, invariablemente deben contemplar aspectos mínimos básicos y líneas de acción que mandata la ley, lo que no sucedió por la trasgresión a los siguientes preceptos:

II. OMISIÓN DEL DEBER OBJETIVO DE CUIDADO

Todas las autoridades e instituciones públicas a cuyo cargo esté el cuidado de niños, como una estancia infantil -que se especializa en ello-, tienen el deber de garantizar que no se coloque a la población infantil en situaciones de riesgo.

En primer término, es imprescindible que el personal que labora en una estancia infantil tenga un perfil especializado en la atención y cuidado de niños y sea capacitado para ese fin. En segundo extremo, dichos establecimientos deben cumplir con el marco normativo generado para el adecuado funcionamiento de estas instituciones. Estos elementos determinan una estancia segura en la que no se exponga a los niños a riesgos que pudieran comprometer el ejercicio pleno de todos y cada uno de sus derechos.

En el caso particular, este Organismo cuenta con evidencias que al concatenarse permiten establecer la responsabilidad institucional de la autoridad involucrada al prestar un servicio público con el encargo expreso de desarrollar actividades relacionadas con el cuidado de niños.

En primer término, se pudo constatar que la niña **NV** ingresó a la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo” dependiente del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca desde mayo de dos mil quince, siendo llevada con regularidad al servicio.

⁸ SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN (SCJN), Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tesis: P. XLV/2008. Tesis Aislada (Constitucional) Novena Época, Pleno. Tomo XXVII, Junio de 200, página 712.

Asimismo, se determinó que el diez de diciembre de dos mil quince la niña ingresó a la estancia **asintomática**, y fue revisada por la enfermera del lugar, con base en el procedimiento asignado, el cual consiste en una revisión física para detectar un padecimiento, y verificar si existe reporte familiar donde se refiera que el niño está bajo tratamiento médico, **siendo el estado de salud el requisito principal para su permanencia en el inmueble.**

Sobre el particular, el día de los hechos **NV** tuvo acceso al plantel sin que se determinara que cursaba con alguna enfermedad o estuviera sujeta a algún tratamiento, lo cual también fue manifestado por **VDH1 y VDH2**; asimismo, del resumen clínico formado a la niña en el nosocomio en que era atendida médicamente, se registró el último padecimiento el dos de noviembre de dos mil quince.

Asimismo, se determinó que el deceso de la niña aconteció al interior de la estancia infantil, "Julieta Lechuga de Pichardo" **cuando se encontraba bajo el cuidado de SPR1 y SPR2 en la sala de lactantes**, circunstancia detallada y reconocida por dichas servidoras públicas, así como por las autoridades del establecimiento.

Más aún, es de considerarse el dictamen de necropsia realizado con motivo de la carpeta de investigación 160160550169615 iniciada en la Fiscalía Regional de Toluca, el cual concluyó literalmente que: FEMENINO [...] **NV** [...] FALLECIÓ A CONSECUENCIA DE ANOXIA ANOXICA SECUNDARIA A ASFIXIA MECÁNICA EN SU MODALIDAD DE OBSTRUCCIÓN DE VÍAS AÉREAS INFERIORES POR CONTENIDO GASTROALIMENTARIO LO QUE SE CLASIFICA DE MORTAL [...]

Ahora bien, de la narración de los hechos se puede advertir que existió un lapso durante las actividades propias realizadas por personal de la estancia infantil y el momento del deceso de **NV**, **en el que ésta no fue supervisada** por la responsable de la sala ni por su auxiliar, precediendo el suministro de alimentos y su posterior ubicación en una de las cunas para que durmiera, **siendo un factor determinante la omisión al deber de cuidado en dicho procedimiento al no vigilar de manera continua y constante a NV.**

Luego entonces, dichas servidoras públicas no pudieron advertir el momento en que la niña se hallaba en una emergencia y que se producía un cuadro de broncoaspiración que resultó mortal, siendo infructuosas las maniobras de la enfermera del establecimiento, así como de personal del servicio de urgencias del Estado de México.

Más aún, del informe remitido por la autoridad, se desprende que **SPR1 y SPR2**, promotora educativa y su auxiliar respectivamente, tenían entre sus funciones perfectamente delimitadas **vigilar la postura de los niños durante y después de la siesta y de corregirla en caso necesario.**

Como puede advertirse, las omisiones demuestran la falta de compromiso para asegurar la protección y cuidado necesarios, que procurara el bienestar de **NV**, que además de ser contrarias a los criterios sustentados en el preámbulo de este documento, también incumplen lo estipulado en la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México:⁹

Artículo 9. Los niños y las niñas sujetos a la prestación de los servicios de atención, cuidado y desarrollo integral infantil, tendrán derecho:

[...]

X. Al cuidado y protección contra actos u omisiones que puedan afectar su integridad física o psicológica [...]

En consecuencia, las omisiones en el deber de cuidado tuvieron un desenlace particularmente grave al relacionarse con el deceso de **NV** al interior de la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo”, acontecimientos irreparables e irreversibles en perjuicio de la niña y sus familiares, al preceder de la confianza depositada en la dependencia por **VDH1**.

III. DERECHO A OBTENER SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD

DERECHO DE TODA PERSONA A DISFRUTAR DE SERVICIOS, BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS E INFRAESTRUCTURA QUE EL ESTADO DEBE PROPORCIONAR, PARA ASEGURARLE UNA CALIDAD DE VIDA DIGNA Y FOMENTAR SU DESARROLLO INTEGRAL.¹⁰

En el caso a estudio, si bien se puede determinar una responsabilidad específica, producto de actos y omisiones de servidores públicos, lo cierto es que por su naturaleza, una estancia infantil debe ser un espacio exento de riesgos prevenibles, por lo que en tratándose de este tipo de establecimientos es una prioridad ajustarlos a estándares idóneos y adecuados para ofrecer un servicio público que tenga en consideración el interés superior del niño.

Sobre el particular, la prestación de este tipo de servicios implica una atención integral a los niños que se encontrarán bajo el cuidado de personal capacitado, y que debe considerar rubros prioritarios como salud, seguridad, educación y desarrollo de los niños, **subrayándose que se encuentran en edad lactante, maternal y preescolar.**

⁹ Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el cinco de febrero de dos mil catorce.

¹⁰ DELGADO CARBAJAL, B. Y BERNAL BALLESTEROS M. J. (coords.) (2015), *Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos*, Toluca, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, p. 235.

Como ya se ha advertido, el catálogo nacional e internacional, ya referido en el preámbulo de la Pública de cuenta, dimensiona la importancia preeminente de que toda institución encargada del cuidado o la protección de niños cumpla invariablemente las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como una supervisión adecuada.

Lo anterior no es una cuestión menor, pues sucesos que se han convertido en tragedias como el caso de la “Guardería ABC” en Hermosillo, Sonora, el cinco de junio de dos mil nueve, alertaron al Estado Mexicano para realizar acciones que, en congruencia con el principio del interés superior del niño, sean aplicables en todos los órdenes de gobierno, y que dichos establecimientos cuenten con las medidas de prevención, seguridad y supervisión adecuadas para que las niñas y niños no se encuentren expuestos a ningún tipo de riesgo.¹¹

Más aún, es menester considerar que la experiencia normativa federal de nuestro país efectúa una innovación en el tratamiento de los niños al considerarlos **sujetos de servicio**, y enfatizando que la atención que reciban debe hacerse con un enfoque integral, siendo elementos indispensable **la calidad, seguridad, protección y respeto a sus derechos**,¹² y en el caso estatal, tiene eco a través de la norma armonizada a dicho ordenamiento, ya referida en líneas anteriores.

Así, en el caso en particular, y sin ser limitativos, se destacan los siguientes rubros, que en términos de la normativa aplicable, y colegidos con las evidencias que derivan de la investigación realizada por esta Defensoría de Habitantes, implican la atención oportuna y permanente del municipio:

A. SALUD

En la interpretación más extensiva del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la salud es definida como un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos.¹³

Sobre esta línea argumentativa, el derecho a la protección de la salud previsto en el artículo cuarto párrafo cuatro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos adquiere especial relevancia si se vincula con niñas y niños, toda vez

¹¹ Al respecto destacan los pronunciamientos del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, por sus siglas en inglés) (El papel de UNICEF ante la tragedia de la Guardería ABC de Hermosillo, Sonora), y la Recomendación No. 49/2009 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos emitida el treinta y uno de julio de dos mil nueve.

¹² Véanse los artículos 1, 9 y 10 de la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veinticuatro de octubre de 2011.

¹³ Véase el punto 1 de las cuestiones sustantivas que se plantean en la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. **Observación General N° 14 (2000) el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud** (artículo 12 del pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales), del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), E/C.12/2000/4, 22º período de sesiones Ginebra, veinticinco de abril al doce de mayo de 2000.

que son un grupo en situación de vulnerabilidad y deben tomarse las decisiones que mejor les convengan.

Respecto a una estancia infantil, por la naturaleza de sus funciones, atiende a una población de niños en el período de **la primera infancia**;¹⁴ por tanto, el contar con servicio médico profesional es uno de los conceptos para aminorar toda situación de riesgo al procurar la protección física de los niños, toda vez que los cuidados y vigilancia en cuestiones de salud son elementos indispensables que fortalecen y garantizan su sano desarrollo y crecimiento.

En contexto, las evidencias recabadas permiten afirmar que, en el caso particular, la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo” no cuenta con los servicios de un médico titulado, aun cuando durante la investigación de esta Defensoría tenían **bajo cuidado a 110 niños**. Al respecto, y del análisis de las visitas de supervisión a estancias infantiles por parte de la Subdirección de Administración de Centros Educativos del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México se advierte que el establecimiento cuenta con una enfermera de tiempo completo como responsable del servicio médico, realizando el denominado “filtro” de revisión de los niños que ingresan a la instancia, así como de integrar un expediente de enfermería; no obstante, la supervisión anotó en los formatos que las historias clínicas debían ser realizadas por un galeno.

En adición, una de las observaciones de supervisión por parte de la autoridad competente a la estancia fue **que la historia clínica fuera realizada por un médico titulado**, lo cual fue corroborado por la directora del plantel, quien refirió que los expedientes integrados contaban únicamente con los de enfermería.

En correlación con lo anterior, la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México, ya referida, dispone en el artículo 9 fracción V que los niños sujetos a la prestación de los servicios de atención, cuidado y desarrollo integral infantil, **tienen derecho a la atención y promoción de la salud**, siendo una acción prioritaria contar con un servicio médico.

En concordancia con lo anterior la **NOM-004-SSA3-2012**, determina que el historial clínico **deberá elaborarse por personal médico y otros profesionales del área de la salud**, de acuerdo con las necesidades específicas de información de cada uno de ellos;¹⁵ luego entonces, la información no puede limitarse a un expediente de enfermería, toda vez que se requiere del criterio de un médico para registrar debidamente el estado de salud de la persona.

¹⁴ El Comité de los Derechos del Niño de la ONU define a la Primera Infancia como el período comprendido hasta los ocho años de edad, en el punto cuatro de **la Observación General N° 7 (2005) Realización de los derechos del niño en la primera infancia**, CRC/C/GC/7/Rev., 40° período de sesiones, Ginebra, doce a treinta de septiembre de 2005, párrafo 4.

¹⁵ Punto 6.1. de la Norma Oficial Mexicana **NOM-004-SSA3-2012**, *del expediente clínico*, publicada en el Diario Oficial de la Federación el quince de octubre de dos mil doce.

Asimismo, los **Lineamientos de Operación de la Acción de Desarrollo Social “Atención Educativa a Hijos de Madres Trabajadoras”** establecen que todo servicio asistencial debe contar con el área médica correspondiente, en la cual se incluya pediatra o enfermera, siendo atribución del médico del Centro Educativo realizar durante la entrada de los menores una valoración para verificar el estado de salud de los mismos, así como realizar el expediente clínico y acciones preventivas de salud.¹⁶

Más aún, el acontecimiento del diez de diciembre de dos mil quince, demostró la necesidad de contar con un médico cuando se presenta una emergencia de salud, ya que si bien la enfermera proporcionó primeros auxilios a **NV**, cierto es que se solicitó el auxilio de profesionales en el ramo, tal y como lo hizo saber la apoderada legal del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, mediante la visita que personal de esta Comisión efectuó a la estancia infantil:

[...] cuando se presenta una emergencia solicitan el apoyo telefónicamente de un médico de los SIAMAS (Sistema Integral Médico Asistencial)... incluso el día diez de diciembre del año pasado, llegaron de apoyo, no obstante no pudieron hacer nada más por la menor [...]

Asimismo, y sobre la práctica institucional cobra relevancia la versión vertida por personal de la Subdirección de Administración de Centros Educativos, que al ser la instancia supervisora reconoció que por normatividad se debe de contar con un médico pediatra, al ser la persona indicada para elaborar las historias clínicas, en virtud de que toda valoración médica que requiera alguna decisión respecto a un niño al momento de ingresar a una estancia infantil sólo podría ser diagnosticada de manera eficaz por un galeno.

Finalmente, personal de este Organismo pudo identificar que la carencia de un servicio médico acorde a la norma es general en todas las estancias infantiles con las que cuenta el Sistema del Desarrollo Integral de la Familia en Toluca, por lo que, sobre la base del interés superior del niño, y al formar parte de los criterios mínimos con que debe contar todo establecimiento que funcione como una estancia infantil, el municipio debe realizar las acciones conducentes a efecto de contar indefectiblemente con el recurso.

B. PROTECCIÓN CIVIL

Es indudable que todo plan de actuación integral que pueda otorgar la certeza de que la población infantil no se encuentre expuesta a riesgo en instalaciones e instituciones a las que los padres de familia confían su cuidado, debe contemplar

¹⁶ Puntos 6.1. b) y 7.10. c), d), e i) del acuerdo de la Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México por el que se modifican los lineamientos de la acción de desarrollo social “atención educativa a hijos de madres trabajadoras”, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el diez de septiembre de dos mil quince.

medidas de prevención y seguridad adecuadas que se impulsen de manera permanente.

Al respecto, la Protección Civil es el sistema que por sus alcances define las medidas que deben cubrir los espacios que prestan servicios de asistencia enfocados a niños que,¹⁷ como se ha referido, debido a sus circunstancias particulares requieren de un marco regulador especial.¹⁸

Sobre el particular, se puede determinar que la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo” no cumple con las medidas de seguridad y protección civil que debe observar como requisitos mínimos para prevenir y proteger situaciones de riesgo o emergencia.

A mayor precisión, de las visitas de supervisión a dicho establecimiento se puede advertir que **no cuenta con programa interno de protección civil**, además se acotó que la sala de lactantes no tenía los cuneros suficientes acorde a la cantidad de niños, y que la inscripción debía realizarse acorde a la capacidad instalada, siendo necesario verificar la matrícula e instalaciones de las salas de lactantes.

Así, como directriz de ámbito federal, la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil, determina en su artículo 41 que los centros de atención deberán contar con un programa interno de protección civil, el cual debe contener el ámbito de competencia y responsabilidad de los prestadores de servicio.

Ahora bien, la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México, dispone medidas de seguridad y protección civil, siendo de especial trascendencia las que siguen:

Artículo 49. Para la prestación del servicio de atención, cuidado y desarrollo integral infantil, se deberá cumplir con lo dispuesto en esta Ley, así como en las disposiciones y ordenamientos jurídicos correspondientes en cuanto a salubridad, infraestructura, equipamiento, seguridad, protección civil [...]

¹⁷ La Ley General de Protección Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el seis de junio de dos mil doce, define al sistema en su artículo 2 fracción XLIII como: “la acción solidaria y participativa, que en consideración tanto de los riesgos de origen natural o antrópico como de los efectos adversos de los agentes perturbadores, prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social en el marco del Sistema Nacional, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable, y privilegiando la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, así como sus bienes; la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente”.

¹⁸ Desde la base que da origen al sistema internacional de Protección Civil, se determina que los niños serán objeto de un respeto especial. Véase el artículo 77 del Protocolo I adicional a los Convenios de Ginebra de 1949 relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados internacionales, del ocho de junio de 1977, Comité Internacional de la Cruz Roja. Asimismo, el Capítulo VI, servicios de protección civil, de dicho instrumento define al sistema y sus tareas humanitarias.

Asimismo, y en términos de la misma ley, **respecto al sistema de protección civil, se debe contar con un programa específico y otro interno,**¹⁹ siendo atendible en concreto lo que fija a continuación:

Artículo 13. Para garantizar la aplicación y el cumplimiento del objeto de la presente Ley, corresponde a las dependencias del Ejecutivo, organismos auxiliares y autónomos, así como **autoridades municipales** en el ejercicio de sus atribuciones, lo siguiente:

[...]

VII. Ayuntamientos:

[...]

f) Vigilar el establecimiento y operación de las unidades internas de protección civil de los centros de atención.

g) Supervisar la elaboración y registro del Programa Específico o Interno de Protección Civil.

h) Coadyuvar en la realización de simulacros de protección civil, por lo menos seis veces al año, en coordinación con las autoridades competentes.

i) Efectuar en coordinación con la Secretaría General de Gobierno, cuando menos cada seis meses, visitas de verificación con el objeto de constatar que los centros de atención cuenten con señales preventivas, prohibitivas, informativas de emergencia y de obligación, así como contar con salidas de emergencia, libres de obstáculos, que las puertas abran en sentido al flujo y que cuenten con un mecanismo que permita abrirlas desde el interior mediante una operación simple de empuje o que permitan una rápida apertura manual.

j) Revisar que los centros de atención cuenten con equipo para la atención de emergencias.

Por su parte, la **Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA3-2010**,²⁰ observa previsiones puntuales respecto de las estancias infantiles y guarderías, señalando los elementos de infraestructura y seguridad, así como la clasificación de los inmuebles que prestan estos servicios en función a la capacidad instalada y las medidas para afrontar cualquier riesgo, lo cual constriñe a las autoridades

¹⁹ Artículo 49 Bis. Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México.

²⁰ El apéndice normativo "A", medidas de seguridad y protección civil para establecimientos o espacios que presten servicios de asistencia social a niños, niñas y adolescentes de la **NOM-032-SSA3-2010**, agrupa en su punto 1 la clasificación de los establecimientos o espacios que presten servicios de asistencia social a niños, niñas y adolescentes en función de su capacidad instalada, lo cual debe observar la municipalidad, en correlación con el artículo 45 de la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México.

competentes a su invariable acatamiento y aplicación, toda vez que es conforme a la protección de los derechos a la vida, integridad personal y la salud de la niñez.

En consecuencia, y para que prevalezca el interés superior del niño al recibir los servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil, se debe optimizar la operación de las estancias infantiles con que cuenta el sistema del Desarrollo Integral de la Familia del municipio, toda vez que prestan servicios de cuidado, atención, alimentación y alojamiento para niñas y niños, siendo imperativo que dentro de las acciones específicas se establezca perfectamente el sistema de protección civil, al ser un estándar definido para la prestación de estos servicios.

C. PERSONAL CAPACITADO

Como se ha advertido, es un requisito fundamental que el personal que brinda servicios de cuidado a niñas y niños cubra el perfil, y cuente con la certificación y capacitación idóneas, tal y como lo constituye la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México:

Artículo 11. A fin de garantizar su interés superior, las niñas y niños tienen derecho a recibir los servicios para su atención, cuidado y desarrollo integral en condiciones de calidad, calidez, seguridad, protección y respeto a sus derechos, identidad e individualidad.

Antes de entrar en materia, el **deber de prevenir** consagrado en el artículo 1.1. de la Convención Americana sobre Derechos Humanos²¹, en correspondencia con los derechos a la vida -artículo 4.1.-, a la integridad personal -artículo 5-, y de los niños -artículo 19-, se enlazan con el artículo primero párrafo tercero de la Carta Política Federal, el cual establece principios constitutivos de los derechos fundamentales -universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad-.

En el caso concreto, se puede advertir que cada uno de los apartados que preceden y se delimitan respecto a los servicios públicos de calidad, implican una complementariedad que en caso de vulneración afectan derechos fundamentales al no primar el interés superior de la infancia.

Así, se denota que el suceso del diez de diciembre de dos mil quince, además de no considerar la situación de vulnerabilidad de **NV** al hallarse en una estancia habilitada para el cuidado infantil y cometerse una omisión de cuidado por parte del personal, también carece de directrices y estándares que les permitan observar las medidas de prevención, seguridad y supervisión adecuadas para que los niños y niñas no se encuentren expuestos a ningún tipo de riesgo.

²¹ La Convención Americana sobre Derechos Humanos fue adoptada en la ciudad de San José, Costa Rica, el veintidós de noviembre de mil novecientos sesenta y nueve, durante la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos. Entró en vigor el dieciséis de junio de mil novecientos setenta y ocho, siendo ratificada por México el tres de febrero de mil novecientos ochenta y uno.

Con independencia de las omisiones descritas, cometidas por personal de la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo”, y sin que deba interpretarse como justificante de las conductas evidenciadas, su falta de capacitación impacta negativamente la seguridad de la instalación cuya finalidad es la guarda y atención de niños, al no garantizar que se hallen exentos de riesgo ante la posibilidad de que pudiera repetirse un evento similar.

Al respecto, se pudo advertir que **SPR1**, entonces titular de la sala de lactantes del establecimiento de mérito, así como **SPR2**, asistente, pese a tener categoría de educadoras no contaban con dicho perfil, toda vez que la primera tenía carta de pasante en la licenciatura de educación, y la segunda refirió que acreditó un curso de auxiliar de educadora.

Asimismo, en visita realizada por personal de este Organismo a la estancia infantil, se pudo conocer que ninguna de las educadoras contaba con cursos o certificación en primeros auxilios y, como ya se ha evidenciado, tampoco se tiene médico titulado, siendo la enfermera quien realiza las funciones asignadas al servicio médico.

Sobre el particular, en primer término, la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil estipula respecto a la capacitación y certificación lo siguiente:

Artículo 54.- El personal que labore en los Centros de Atención que presten servicios, **estará obligado a participar en los programas de formación, actualización, capacitación y certificación de competencias, así como de protección civil que establezcan las autoridades competentes.**

En armonía, la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México, en amplitud de miras, considera como criterios fundamentales:

Artículo 9. Los niños y las niñas sujetos a la prestación de los servicios de atención, cuidado y desarrollo integral infantil, tendrán derecho:

III. A recibir servicios de calidad y con calidez, por parte de personal apto, suficiente y que cuente **con la formación o capacidades desde un enfoque de los derechos humanos de la niñez [...]**

Artículo 10. En todo momento prevalecerá **el interés superior de las niñas y niños, especialmente al recibir los servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil.**

En conexidad con lo anterior, y pese a que los Lineamientos de Operación de la Acción de Desarrollo Social “Atención Educativa a Hijos de Madres Trabajadoras”, sólo establecen que en el caso del personal auxiliar de estancia infantil deberá contar con estudios mínimos de preparatoria terminada o carrera técnica en puericultura o asistente educativo, sí refiere que debe contar con capacitación sobre el programa tanto de estimulación temprana como de educación preescolar vigente, así como el responsable del servicio médico debe ser un especialista en pediatría.²²

Por tanto, debe enfatizarse que el personal que tiene por función la atención y cuidado de los niños en una estancia infantil requiere realizar acciones **de formación y capacitación de manera sistémica y continua** sobre el conocimiento y respeto de los derechos humanos de niñas y niños, siendo un elemento fundamental en la primera infancia evitar **cualquier situación de riesgo y vulnerabilidad**.

Al respecto, la Ley General 55 que los prestadores de servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil promoverán la capacitación de su personal, por lo que deberán brindarles las facilidades necesarias para este efecto; asimismo, el numeral 56 establece la atribución de los municipios para determinar conforme a la modalidad y tipo de atención, las competencias, capacitación y aptitudes con las que deberá contar el personal que pretenda laborar en los Centros de Atención y los exámenes a los que deberá someterse dicho personal, a fin de garantizar la salud, la educación, la seguridad y la integridad física y psicológica de niñas y niños.

Ahora bien, el artículo 13 fracción VII inciso c de la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México, faculta al Ayuntamiento para que establezca programas de formación, actualización y capacitación para el personal que labore en los centros de atención.

Asimismo, la ley que antecede destaca como punto medular **la certificación del personal** al tenor siguiente:

Artículo 58. Las autoridades establecerán programas de formación, actualización, capacitación, en materia educativa, de salud y de protección civil, para el personal que labore en los Centros de Atención.

Artículo 59. La certificación deberá ser renovada de forma anual.

[...]

Artículo 61. El Estado y los ayuntamientos implementarán acciones dirigidas a capacitar y certificar anualmente al personal que labora en los Centros de Atención. Concluida la vigencia de la

²² Punto 7.10. Procedimiento para la Entrega del Servicio, personal, incisos b y d.

certificación, el personal estará inhabilitado para laborar con los menores.

Artículo 62. Los ayuntamientos, en coordinación con el Consejo, determinarán las competencias, capacitación y aptitudes con las que deberá contar el personal que pretenda laborar en los Centros de Atención y determinarán los tipos de exámenes a los que deberá someterse dicho personal, a fin de garantizar la salud, la educación, la seguridad y la integridad física y psicológica de niñas y niños.

Finalmente, no debe desatenderse el Programa Integral de Supervisión, Acompañamiento, Monitoreo y Evaluación del funcionamiento estatuido en el artículo 7 fracción X de la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México, para que los prestadores del servicio de atención, cuidado y desarrollo integral infantil cumplan rigurosamente con la normatividad, así como su observancia, donde se establezcan los mínimos necesarios para la prestación del servicio en materia de salubridad, infraestructura, equipamiento, seguridad y protección civil.

Por todo lo anterior, a fin de dar vigencia al interés superior de niñas y niños al recibir los servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral, el ayuntamiento debe garantizar que las estancias infantiles del Sistema Municipal cuenten con las medidas de prevención, seguridad y supervisión adecuadas para que se minimice cualquier riesgo al que se encuentren expuestos las niñas y niños.

D. GARANTÍA POR RIESGOS

Sobre el caso en concreto, y en observancia a los criterios para la atención, cuidado y desarrollo integral de las niñas y niños, el artículo 48 de la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México, contempla que los Centros de Atención deberán contar **con un seguro que cubra daños derivados por la forma en que operan, y que causen daños físicos o psicológicos a todo niño**, seguro que será determinado conforme a la directriz que se establezca en la Política Pública.

Lo anterior se enfatiza en el artículo 56 fracción II de la Ley de referencia:

[...] Contar con una póliza de seguro ante eventualidades que pongan en riesgo la vida y la integridad física de niñas y niños durante su permanencia en los Centros de Atención. Dicha póliza deberá cubrir la **responsabilidad civil y riesgos profesionales del prestador del servicio frente a terceros a consecuencia de un hecho que cause daño**. Las condiciones de las pólizas deberán ajustarse a lo dispuesto por las disposiciones en la materia [...]

En consecuencia, y frente a la responsabilidad de brindar un servicio de excelencia en tratándose del cuidado y atención de menores, las estancias infantiles deben establecer un seguro de daños que cubra de forma integral el derecho de indemnización a quien ejerza la patria potestad de niñas y niños y que deba ser considerado como beneficiario desde el momento del incidente.

Debe enfatizarse que las estancias infantiles, por disposición normativa, están obligadas a indemnizar frente a la obligatoriedad y observancia que implica una eventualidad que ponga en riesgo la vida de las niñas y niños que se encuentran bajo el cuidado de personal de un establecimiento especializado, por lo que el municipio, para ofrecer servicios de calidad, deberá garantizar en casos futuros la correcta aplicación y funcionamiento del seguro preceptuado en la ley.

IV. MEDIDAS DE REPARACIÓN

El sistema de responsabilidades de servidores públicos prescrito en el artículo 109 de la Norma Suprema, en vínculo con las medidas estatuidas en los numerales 7 y 26 de la Ley General de Víctimas,²³ así como el 30, fracción XV de la Ley de Víctimas del Estado de México,²⁴ entrañan tanto la responsabilidad objetiva directa para reparar toda vulneración a derechos fundamentales, que en el caso concreto se orienta a garantizar el interés superior del niño, así como el reconocimiento del derecho de la víctima a ser compensada de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que ha sufrido en sus derechos, por lo que se exhorta atender lo siguiente:

A. MEDIDA DE REHABILITACIÓN

Con base en el artículo 62 de la Ley General de Víctimas, es aplicable:

ATENCIÓN PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA

Por las omisiones documentadas, **VDH1** y **VDH2** madre y abuela de **NV**, enfrentaron un suceso inesperado que generó una disrupción familiar producto del fallecimiento de la niña, y derivado de la omisión al deber de cuidado evidenciado en este documento, por lo que esa sede administrativa, previo consentimiento, deberá brindarles atención psicológica especializada como parte del tratamiento rehabilitador, en tanto se pueda determinar su alta, emitida por el profesional en dicha materia.

B. MEDIDA DE COMPENSACIÓN

²³ Publicada en el Diario Oficial de la Federación el nueve de enero de dos mil trece.

²⁴ Publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el diecisiete de agosto de dos mil quince. En términos del artículo 13 fracción II de la Ley de Víctimas del Estado de México, la rehabilitación es aquella medida que busca facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del delito o de las violaciones a derechos humanos.

En términos del artículo 64 fracción I de la Ley General de Víctimas, se contempla:

REPARACIÓN DEL DAÑO SUFRIDO EN LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LA VÍCTIMA

En el caso concreto la omisión al deber objetivo de cuidado provocó que no pudiera evitarse el deceso de **NV** al interior de la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo” dependiente del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Toluca, siendo una afectación irreversible al constituir la pérdida de la vida de una infante en establecimiento especializado en la atención y guarda de la niñez.

No pasa desapercibido que en el caso, **VDH1** llegó a un acuerdo reparatorio respecto al ilícito investigado en la Fiscalía Regional Toluca, durante el trámite de la carpeta de investigación **160160550169615**, al existir un consenso de voluntades entre la autoridad y la víctima.

C. MEDIDA DE SATISFACCIÓN

Acorde al artículo 73 fracción V de la Ley General de Víctimas se considera:

APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Al tener identificados a los responsables de violaciones de derechos humanos, el órgano de control interno competente debe resolver la responsabilidad administrativa disciplinaria atribuible a las cuidadoras **SPR1** y **SPR2**; cabe acotar que aun cuando se conoció que las servidoras públicas renunciaron de forma voluntaria a su trabajo, no existe obstáculo para que en el expediente se determine a la brevedad la resolución a que haya lugar.

D. MEDIDA DE NO REPETICIÓN

En armonía con lo fijado en el artículo 74 de la Ley General de Víctimas, son de considerarse las siguientes:

CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

Por su carácter preventivo, deben aplicarse cursos de capacitación en derechos humanos a los servidores públicos de la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo” de Toluca, México, resaltando el principio del interés superior del niño.

V. RESPONSABILIDADES

Las ponderaciones, actuaciones y elementos reunidos por esta Defensoría de Habitantes, en la investigación de los hechos, permiten afirmar que las servidoras públicas **SPR1** y **SPR2**, en ejercicio de sus obligaciones, pudieron haber transgredido lo dispuesto en los artículos 42, fracciones I y VI, por lo antes señalado, así como 43 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos

del Estado y Municipios, al omitir cumplir con la máxima diligencia el servicio público encomendado en perjuicio de **NV** y sus familiares.

Por todo lo expuesto, este Organismo respetuosamente formula a usted señor Presidente Municipal Constitucional de Toluca, las siguientes:

RECOMENDACIONES

PRIMERA. En vínculo con la omisión del deber objetivo de cuidado, y como medida de satisfacción, descritas en los **Puntos II y IV apartado C** respectivamente, de esta Recomendación, se sirva solicitar por escrito al titular de la contraloría interna del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, México, que la copia certificada de la presente Recomendación, que se anexa, se agregue al expediente DIFT/CI/IP/006/2016, y se consideren las evidencias, precisiones y ponderaciones de la misma, que administradas y concatenadas con los medios de prueba de que se allegue, sustenten fehacientemente el procedimiento administrativo disciplinario tendente a investigar, identificar y determinar, en su caso, la responsabilidad en la que pudieron haber incurrido las servidoras públicas **SPR1** y **SPR2**, por los actos y omisiones documentados y en su momento se sirva enviar a esta Comisión las constancias que acrediten el trámite y resolución correspondiente.

SEGUNDA. Con el objeto de garantizar a las niñas y niños el acceso a los servicios de atención, cuidado, así como desarrollo integral en condiciones de igualdad, calidad, calidez, seguridad y protección adecuadas; en seguimiento puntual de la normativa nacional e internacional que se precisa en los **Puntos I y III** de la Pública de mérito y, bajo la orientación del principio del interés superior del niño, se solicita a esa autoridad se atiendan los elementos mínimos referidos en los apartados **A, B, C y D**, de la forma siguiente:

Respecto al **Punto III apartado A. SALUD**, se dote a las estancias infantiles del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, de los servicios de un médico titulado, al ser un recurso necesario que exige la normatividad para el buen funcionamiento de dichos establecimientos.

Tocante al **Punto III apartado B. PROTECCIÓN CIVIL**, y en coordinación con las autoridades e instancias facultadas por la ley, se contemplen en términos normativos las medidas de prevención, seguridad y supervisión adecuadas que eviten colocar a las niñas y niños en situaciones de riesgo, siendo prioritario que las estancias infantiles cuenten con: programas específicos e internos en la materia, establecimiento y operación de unidades internas; se efectúe un programa anual de simulacros; se verifique la adecuada señalización y se dote de equipo de atención de emergencias; por otra parte, se garantice acorde a la norma que los establecimientos atiendan la clasificación del servicio **acorde a la capacidad instalada** y tengan la infraestructura propia de atención a la primera infancia, **como los cuneros**.

Concerniente al **Punto III apartado C. PERSONAL CAPACITADO**, y en estricta observancia a la norma especializada, se actualice, capacite y certifique al personal con que cuentan las estancias infantiles, siendo requisito fundamental que se determinen las competencias, capacidades y aptitudes mediante las respectivas evaluaciones; además, se constate que los servidores públicos que están en contacto permanente con niñas y niños sean aptos para aplicar medidas de protección civil -en particular primeros auxilios- y conozcan y apliquen los programas de estimulación temprana y educación preescolar vigente, siendo imprescindible la supervisión y control del servicio.

Finalmente, en relación con el **Punto III apartado D. GARANTÍA POR RIESGOS**, se establezca la póliza o seguro de responsabilidad civil, previsto en los artículos 48 y 56 fracción II de la Ley de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de México, como el parámetro que cubra la función indemnizatoria **por daños derivados de la forma en que operan, y que causen daños físicos o psicológicos a los niños que se encuentran bajo el cuidado y atención en las estancias infantiles.**

Considerándose que los apartados contemplan acciones integrales para que las niñas y niños no se encuentren expuestos a ningún tipo de riesgo en las estancias infantiles, la autoridad recomendada debe enviar a este Organismo las constancias y soportes que comprueben la correcta aplicación de las medidas descritas.

TERCERA. Como medida de rehabilitación, previo consentimiento, se otorgue a **VDH1** y **VDH2**, madre y abuela de **NV**, la atención psicológica especializada estipulada en el **Punto IV apartado A** de la Recomendación; medida de la que deberá remitirse la evidencia conducente a esta Comisión.

CUARTA. Con un enfoque preventivo y protector de los derechos humanos, con base en lo esgrimido en el **Punto IV apartado D** de este documento, ordene por escrito a quien competa se instrumenten cursos de capacitación y actualización en materia de derechos humanos, que en el caso de la estancia infantil “Julieta Lechuga de Pichardo”, sirva para concienciar sobre la importancia y prevalencia del interés superior del niño, enviando para tal efecto el programa de actividades y su realización a esta Defensoría de Habitantes.