

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



**Análisis Situacional del Centro de Readaptación Social "El Hongo II" en
base al Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, desde la
perspectiva de los funcionarios**

T E S I S

que presenta para obtener el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Jorge Alberto Saucedo Velazco

Director de Tesis:

Dra. Silvia Hernández Solís

TECATE, BAJA CALIFORNIA

NOVIEMBRE DEL 2017

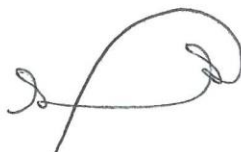
Tecate, B. C., a 16 de Noviembre del 2017.

M.I. EDITH MONTIEL AYALA
DIRECTORA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA Y NEGOCIOS TECATE
Presente

Con relación a la revisión del trabajo de TESIS denominado "ANÁLISIS SITUACIONAL DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL, EL HONGO II EN BASE AL DIAGNÓSTICO NACIONAL DE SUPERVISIÓN PENITENCIARIA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS FUNCIONARIOS", que presenta JORGE ALBERTO SAUCEDA VELAZCO, para efecto de obtener el GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, manifiesto a Usted, que después de haber leído dicho documento detenidamente y hecho las observaciones que a mí juicio consideré pertinentes, no tengo inconveniente en emitir mi **VOTO APROBATORIO**.

Sin otro particular, reitero la seguridad de mi consideración y respeto.

ATENTAMENTE



DRA. SILVIA HERNANDEZ SOLIS
P R E S I D E N T E

Tecate, B. C., a 16 de Noviembre del 2017.

M.I. EDITH MONTIEL AYALA
DIRECTORA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA Y NEGOCIOS TECATE
Presente

Con relación a la revisión del trabajo de TESIS denominado "ANÁLISIS SITUACIONAL DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL, EL HONGO II EN BASE AL DIAGNÓSTICO NACIONAL DE SUPERVISIÓN PENITENCIARIA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS FUNCIONARIOS", que presenta JORGE ALBERTO SAUCEDA VELAZCO, para efecto de obtener el GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, manifiesto a Usted, que después de haber leído dicho documento detenidamente y hecho las observaciones que a mí juicio consideré pertinentes, no tengo inconveniente en emitir mi **VOTO APROBATORIO**.

Sin otro particular, reitero la seguridad de mi consideración y respeto.

ATENTAMENTE



DRA. LOURDES EVELYN APODACA DEL ANGEL
SECRETARIA

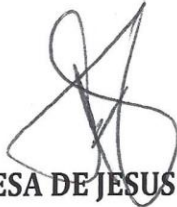
Tecate, B. C., a 16 de Noviembre del 2017.

M.I. EDITH MONTIEL AYALA
DIRECTORA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA Y NEGOCIOS TECATE
Presente

Con relación a la revisión del trabajo de TESIS denominado "ANÁLISIS SITUACIONAL DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL, EL HONGO II EN BASE AL DIAGNÓSTICO NACIONAL DE SUPERVISIÓN PENITENCIARIA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS FUNCIONARIOS", que presenta JORGE ALBERTO SAUCEDA VELAZCO, para efecto de obtener el GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN, manifiesto a Usted, que después de haber leído dicho documento detenidamente y hecho las observaciones que a mí juicio consideré pertinentes, no tengo inconveniente en emitir mi **VOTO APROBATORIO**.

Sin otro particular, reitero la seguridad de mi consideración y respeto.

ATENTAMENTE



DRA. TERESA DE JESUS PLAZOLA RIVERA
VOCAL

Dedicatoria:

Jamás abandones hijo, dejar de perseguir tus metas jamás será el camino, no dejes que nadie te robe tus sueños, no te guíes por lo que digan los demás, sé tú mismo y pelea hasta el final, hacer el bien siempre tendrá su recompensa, tomar el camino difícil no es sencillo en lo absoluto pero la consecución de estos logros es lo que hace valer la pena cada instante.

Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres la razón por la que me levanto cada día esforzarme por el presente y el mañana, es porque eres mi principal motivación.

Este logro es para ti, te amo hijo.

Agradecimientos:

Eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto de lo que me has ofrecido desde que incluso no hubiera nacido. Esta tesis es un logro más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ti; no sé en donde me encontraría de no ser por tu ayuda, tu compañía, y tu amor.

Te doy mis sinceras gracias, amada madre.

Tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles. Me has ayudado a levantarme y seguir, Sabes que este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta llegar a la meta.

Te lo agradezco muchísimo, amor.

Aunque es difícil ser responsable, adulto y razonable todo el tiempo, lo mejor es tener una hermana para compartir esos momentos de evasión ya que su corazón permanece tan joven como el suyo. Gracias por no solo ayudarme en gran manera a concluir el desarrollo de esta tesis, sino por todos los momentos que pasamos en el proceso.

Muchas gracias hermanas, las amo.

A mi Directora de tesis, Doctora Silvia Hernandez Solís, por su paciencia, su apoyo, y su comprensión a lo largo de este proyecto.

ÍNDICE

<i>Índice de Tablas</i>	II
-------------------------	----

<i>Índice de Figuras</i>	III
--------------------------	-----

Capítulo I Introducción	2
--------------------------------	----------

1.1 Introducción	2
------------------	---

1.2 Planteamiento del problema	3
--------------------------------	---

1.3 Justificación del Tema	5
----------------------------	---

Objetivo general	7
------------------	---

Objetivos específicos	7
-----------------------	---

Interrogantes	8
---------------	---

Hipótesis	8
-----------	---

Capítulo II Marco Teórico	12
----------------------------------	-----------

2.1 Reinserción Social	12
------------------------	----

2.2 La Sociedad	14
-----------------	----

2.3 El servicio	14
-----------------	----

2.4 Calidad en el servicio	15
----------------------------	----

2.5 Modelos de medición de la calidad	16
---------------------------------------	----

Escuela Nórdica de Marketing de servicios	16
---	----

Escuela Americana o Instituto de Ciencias del Marketing	17
---	----

Metodología Servperf	19
----------------------	----

Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria (DNSP)	20
--	----

Capítulo III. Marco Contextual	23
---------------------------------------	-----------

3.1 La Prisión	23
----------------	----

3.2 Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California	25
---	----

3.3 Subsecretaría del Sistema Estatal Penitenciario	25
---	----

Misión	27
--------	----

Visión	27
--------	----

3.4 Plan Estratégico Penitenciario	27
------------------------------------	----

Estrategias	28
-------------	----

3.5 La Organización (Centro de Reinserción Social El Hongo II)	28
Capítulo IV. Metodología	33
4.1 Enfoque de la investigación	33
4.2 Objetivos	33
Objetivo general	33
Objetivos específicos	33
4.3 Interrogantes	34
4.4 Hipótesis	35
4.5 Alcance de la investigación	36
4.6 Diseño de la investigación	37
4.7 Viabilidad de la investigación	38
4.8 Horizonte espacial y temporal	38
4.9 Universo y sujetos de estudio	38
4.10 Instrumento de medición	38
4.11 Técnicas de recolección de datos	39
Capítulo V Resultados	41
5.1 Resultados del cuestionario relacionado con el área de criminología	41
5.2 Resultado del cuestionario relacionado con la supervisión del Centro	42
5.3 Resultado del cuestionario relacionado con el área médica.	43
5.4 Resultado del cuestionario relacionado con la seguridad.	45
5.5 Resultado del cuestionario relacionado con la operación del Comité Técnico.	46
5.6 Resultados del cuestionario relacionado con la infraestructura del Centro.	47
5.7 Resultado del cuestionario relacionado con la infraestructura del Centro.	49
5.8 Resultados generales por aspecto evaluado	50
5.9 Resultados relacionados con la estancia digna.	50
5.10 Resultados relacionados a los aspectos de integridad física y moral.	51
5.11 Resultados relacionados a la atención a grupos vulnerables	52
5.12 Resultados relacionados a los aspectos que fomentan la reinserción social	53
5.13 Resultados relacionados a las condiciones de gobernabilidad del centro.	54

Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones	56
Conclusiones	56
Recomendaciones	58
Aspectos relacionados a la estancia digna	58
Aspecto Integridad Física y Moral del Interno	58
Atención a grupos vulnerables	59
Reinserción social del Interno	59
Condiciones de Gobernabilidad del centro.	60
 Anexos	 61
Anexo 1. Primer Cuestionario.	61
Anexo 2. Segundo Cuestionario.	63
Anexo 3. Tercer Cuestionario.	65
Anexo 4. Cuarto Cuestionario.	67
Anexo 5. Quinto Cuestionario.	69
Anexo 6. Sexto Cuestionario.	71
Anexo 7. Séptimo Cuestionario.	72
 Referencias bibliográficas	 74

Índice de Tablas

Tabla I Matriz de Congruencia.....	9
Tabla II. Calificación de los Centros de Reinserción Social de Baja California obtenida en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria comparada con la media nacional	31
Tabla III. Comparativo de las calificaciones obtenidas en los Centros de Reinserción Social del Estado de Baja California durante el periodo 2013-2015	32
Tabla IV. Calificación del Sistema Penitenciario a nivel Nacional periodo 2013-2015.....	32
Tabla V. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con el área de criminología.	41
Tabla VI. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la supervisión del Centro .	42
Tabla VII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la supervisión del Centro (continuación)	43
Tabla VIII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con el área médica del Centro.	44
Tabla IX. Análisis de satisfacción del instrumental médico.	44
Tabla X. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la seguridad del Centro.....	45
Tabla XI. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la operación del comité técnico.	47
Tabla XII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la infraestructura del Centro.....	48
Tabla XIII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con el área técnica del centro.	49
Tabla XIV. Aspectos de Integridad Física y Moral del Interno.	52
Tabla XV. Aspectos de gobernabilidad del Centro.....	54

Índice de Figuras

Grafica I Diagrama específico de las variables.....	11
Grafica II Porcentaje acumulado por grupos de encuestas en base a DNSP.....	50
Grafica III General de encuesta integridad física y moral del interno en base al DNSP.....	51
Grafica IV Porcentaje apilado aislado sobre aspectos de integridad física y moral del interno.....	52
Grafica V Aspectos con respuesta negativa relacionado a la atención a grupos vulnerables	53
Grafica VI Porcentaje apilado aislado sobre reinserción social del interno en base al DNSP	54

Capítulo I Introducción

1.1 Introducción

Toda organización debe estar centrada en crear o fomentar una cultura de calidad en el servicio a través de todas las partes que la integran, es decir, no solo a través de sus empleados, sino mantener una armonía en relación a las entidades externas que interactúan con ella para asegurar que las metas y objetivos, relacionados con la calidad se cumplan.

El Centro de Reinserción Social ubicado en la Carretera Federal Libre número 2 Mexicali-Tijuana, es una institución que se preocupa por el respeto de los derechos humanos de los internos, motivo por el cual, este estudio presenta un análisis situacional que servirá de parámetro para nuevos retos dentro del tema.

A lo largo de la historia no se han elaborado estudios similares al que se pretende evaluar ya que se han tocado temas de funcionamiento como lo hizo el Maestro Enrique Cercas (2011) donde evaluó la eficiencia de la cárcel de Quintana Roo, indicando la importancia que tienen los costos, la población y la sobrepoblación de ese centro entre otros detalles.

El uso de la prisión como pena donde se priva de la libertad como principal castigo, es en la actualidad, el medio más utilizado para prevenir el delito, proteger a la sociedad contra el crimen y reinsertar a los delincuentes.

La utilización de la misma, no respeta fronteras, nivel de desarrollo económico o sistema político, se aplica lo mismo en Haití que en los Estados Unidos bajo la misma premisa, readaptar al delincuente (Lopez, 2011).

Lo que varía, son las condiciones específicas en las que llevan a cabo la readaptación de los internos, en la mayoría de los casos determinada por el nivel de desarrollo del país.

Con la finalidad de ubicar al lector dentro del contexto en que se maneja este centro, se abordará el tema desde una manera amplia dando a conocer sus matrices e instituciones de las cuales depende y colabora.

La subsecretaría del sistema estatal penitenciario, fue creada como consecuencia de una prioridad ciudadana, puesto que la seguridad pública representa un deber ineludible del Estado y compromiso fundamental de la sociedad por ello, con la edificación del marco jurídico se permite un mejor funcionamiento que viene a contrarrestar la actual inseguridad en tres aspectos fundamentales, a saber:

- 1) El aspecto preventivo.
- 2) La afectividad de las acciones correctivas.
- 3) La readaptación y reinserción social (CNDH, 2013).

La dirección estatal de programas de readaptación y reinserción social fue creada dentro de la nueva estructura de la secretaría de seguridad pública, inicia operaciones a partir del año 2001 con el objeto de crear los instrumentos necesarios para modificar las tendencias o inclinaciones antisociales de los condenados y facilitarles la adquisición de actitudes, hábitos, técnicas y conocimientos que puedan serles útiles en su vida libre (SSP, 2015).

Al hablar de temas importantes como la seguridad pública y el servicio público es ineludible considerar que deben existir políticas internas y externas en el manejo de las situaciones que a diario afectan a estas instituciones.

A través de este estudio se observarán las deficiencias que se presentan y tomarán un común denominador que es la falta de procedimientos, que permitan al interno expresar las dudas, quejas y sugerencias.

1.2 Planteamiento del problema

La situación en México es parecida a la de países con el mismo nivel económico, e inclusive a países pobres, por ejemplo, más del 40% de la población interna se encuentra en

prisión preventiva, además, la media nacional en reincidencia es del 21% y existen lugares que el nivel llega a 60% (López, 2011).

El trabajo penitenciario fue considerado el medio más eficaz para alcanzar la resocialización, plasmándose así en las legislaciones (Kaufmann, 1997).

Uno de los problemas más importantes dentro de la organización de los servicios con lo que cuenta este centro es no contar con una guía que represente una herramienta en el cumplimiento de las normas que establece el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, ya que constantemente se tienen diversos problemas en cuanto a atención de los internos en el rubro de los derechos humanos, es importante resaltar la falta de personal encargado, para dar soporte al sistema de reinserción, al igual que la falta de personal comprometido con temas de atención adecuada.

La Secretaría de Seguridad Pública de Baja California a través del Sistema Penitenciario busca la reinserción positiva de los internos a través de sus programas, entre los cuales se encuentran:

- Vive sin violencia.
- Reconstrucción personal.
- Derechos de la Familia.
- Sociedad sin violencia.

No contar con un panorama donde se observe cuáles son los errores más comunes dentro de los rubros establecido por la Comisión de Derechos Humanos a través de los diagnósticos de los años anteriores, provoca una disparidad en los lineamientos a seguir para conseguir los objetivos de cada uno de los departamentos del Centro de Reinserción Social El Hongo II, debido a éstos; y mediante esta investigación, donde la atención y el respeto a los derechos humanos de cada una de las personas que interactúan con esta institución sean puntos claves, y que a su vez; permita cumplir el objetivo concreto de este centro que es: reincorporar a los individuos internos a la sociedad de manera positiva.

A través de esta investigación se busca obtener un diagnóstico del aparato administrativo, que sirva para favorecer el trabajo dentro del centro y funcione como modelo en otros centros.

Contar con un servicio de calidad siempre apegado al respeto de los derechos humanos de los internos, permitirá crear un ambiente de responsabilidad y confianza, tanto para el personal administrativo del Hongo II como para los internos y que puedan ver dentro de la unidad, una estructura de calidad en la cual apoyarse para realizar sus trámites de manera eficaz y óptima.

1.3 Justificación del Tema

Como lo escribe Enrique Cercas López, en su "Estudio sobre la eficiencia de la carcel de Quintana Roo" (2011) *"La situación actual del Sistema Penitenciario en el tema administrativo, denota que el proceso de modernización muestra avances, derivado de la demanda de cambios en la Institución para brindar mejores resultados en sus funciones en beneficio de la reinserción social y reeducación de la población reclusa, pero es un proceso constante que requiere actualizarse con el fin de brindar un servicio de calidad, apegado a las Normas vigentes y que represente una herramienta que las familias de los internos puedan utilizar de manera óptima, derivado de esto, es recomendable hacer cambios que originen en una nueva estructura de servicios de calidad."* Es por ello que alcancen los notables avances en materia de infraestructura, se debe analizar el servicio ofrecido dentro de las instituciones de reinserción y verificar que existan las condiciones para que se alcance el objetivo primordial de ellas, que es, lograr una reinserción significativa, eficaz y medible de la sociedad y persona que alguna vez cometió una conducta tipificada como delito.

Dentro del trabajo que ha realizado la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, se ha dejado de lado el analizar y mejorar el servicio dentro de las instituciones de este tipo, es por ello, que es necesario un análisis de esta índole, no solo en el Centro de Reinserción Social El Hongo II, si no en todos los Centros y las instituciones del Estado, que ofrezcan un sistema apegado al respeto de los derechos humanos de las personas dentro y fuera de la

organización, y lograr un mayor vínculo con la sociedad y un servicio con carácter igualitario y de respeto.

El estudio (DNSP) permite analizar los centros de reinserción, de una manera general, verificando los preceptos que consideran necesarios para un óptimo desarrollo de la institución en el tema del respeto a los derechos humanos de las personas. Pero es bueno acotar, que este análisis se lleva a cabo por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) pero no existe un instrumento interno, que haga frente a esta situación, es por esto que, en vías de realizar una auditoria interna y analizar la situación actual, es necesario crear, aplicar y analizar un instrumento que brinde la pauta para realizar un proceso adecuado, analizado desde el punto de vista de la institución, describiendo desde cada una de las áreas involucradas, con la finalidad de observar a detalle las áreas de oportunidad que se deben acatar para realizar un plan de trabajo que nos permita un sistema integral apegado al respeto de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad, de los colaboradores internos y externos, y de los visitantes de las instituciones de este tipo.

Se publica una calificación final, pero no se otorga ningún análisis con las áreas de oportunidad, por ello en este estudio se utilizarán variables las cuales ya abordó la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en su estudio "Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria" (2014) con el fin de evaluar los servicios que se brindan, desde la perspectiva de los funcionarios que laboran en el centro, de acuerdo con los siguientes rubros:

- Aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno.
- Aspectos que garantizan una estancia digna.
- Condiciones de gobernabilidad.
- Condiciones que fomentan la reinserción social del interno.
- Grupos de Internos con requerimientos específicos.

Los resultados de la presente investigación podría aportar lineamientos dentro del manejo de la calidad en cuanto al sistema penitenciario se refiere, con la finalidad de contar con una organización de calidad hacia los internos y permitir que éstos contribuyan a la reinserción social que es, finalmente; el objetivo final dentro de esta institución.

Objetivo general

- ✓ Valorar la situación del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos generales del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la estancia digna del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que fomentan la reinserción social del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos relacionados con los grupos vulnerables, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Brindar una serie de acciones a seguir para implementar un plan de acción, con la idea de lograr una mejora continua en el servicio y el respeto a los derechos humanos de los internos y las personas que interactúan con la dependencia desde la perspectiva de los funcionarios.

Interrogantes

- ✓ ¿El Centro de Reinserción Social El Hongo II tiene una guía de procedimientos en relación a los aspectos generales y específicos relacionados al respeto de los derechos humanos desde la perspectiva de los funcionarios?
- ✓ ¿La capacidad de los aspectos que garantizan la estancia digna que tienen los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima?
- ✓ ¿La cualificación de los aspectos que garantizan la integridad física y moral de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es adecuada?
- ✓ ¿La disposición de los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima?
- ✓ ¿La capacidad de los aspectos que fomentan la reinserción social de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es apta?
- ✓ ¿La capacidad de los aspectos que están relacionados con los grupos vulnerables que se encuentran internos dentro Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es apropiada?

Hipótesis

- ✓ El análisis situacional acerca de los aspectos relacionados con el respeto de los derechos humanos dentro del Centro de Reinserción Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptimo.
- ✓ Los aspectos que garantizan la estancia digna que tienen los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.

- ✓ La cualificación de los aspectos que garantizan la integridad física y moral de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.
- ✓ La disposición de los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.
- ✓ Los aspectos que fomentan la reinserción social de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.
- ✓ La calidad de los aspectos que están relacionados con los grupos vulnerables que se encuentran internos dentro Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.

La tabla I muestra la congruencia entre los objetivos y preguntas de investigación.

Tabla I Matriz de Congruencia

Título	Objetivo general	Objetivos específicos	Preguntas de investigación
Análisis Situacional del Centro de Readaptación Social "El Hongo II" en base al Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, desde la perspectiva de los funcionarios.	Valorar la situación del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos generales del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios	1.- Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios. 2.- Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la estancia digna del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios. 3.- Evaluar al Centro de Readaptación Social El	1.- ¿La cualificación de los aspectos que garantizan la integridad física y moral de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios es adecuada? 2.- ¿La capacidad de los aspectos que garantizan la estancia digna que tienen los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima? 3.- ¿La disposición de los aspectos que garantizan

Hongo II en base a los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.	las condiciones de gobernabilidad del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima?
---	--

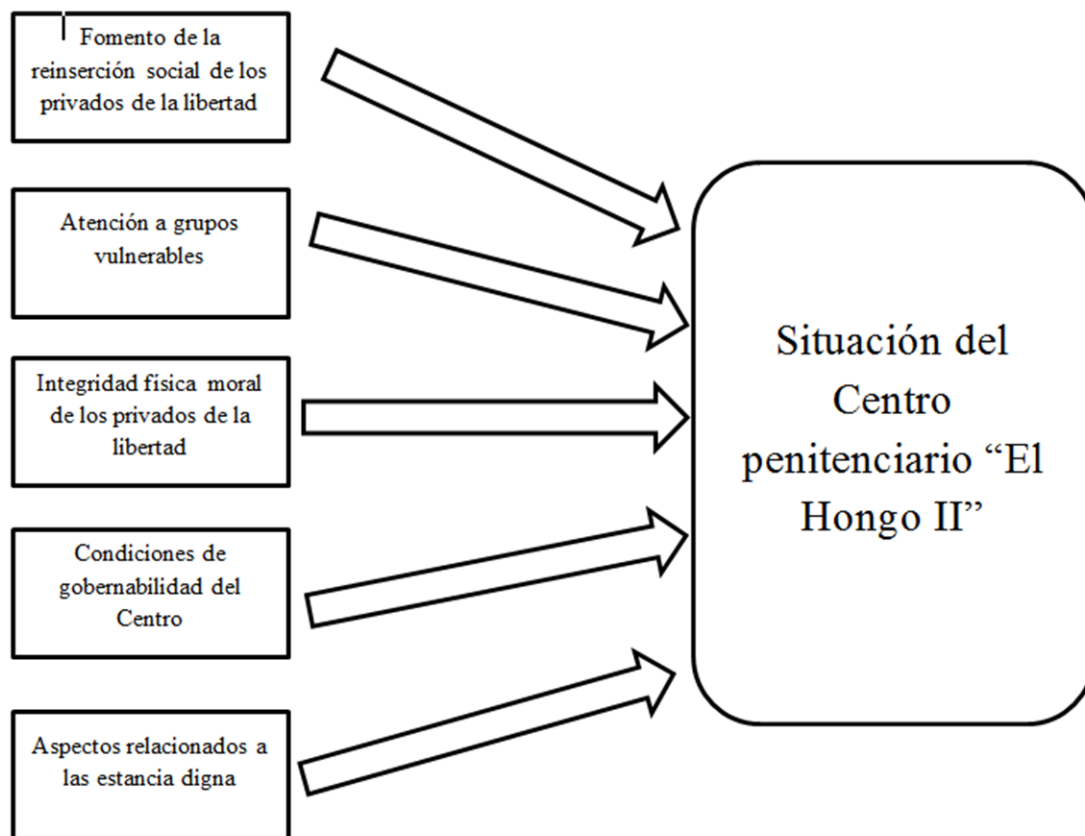
4.- Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que fomentan la reinserción social del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.	4.- ¿La capacidad de los aspectos que fomentan la reinserción social de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es apta?
---	---

5.- Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos relacionados con los grupos vulnerables, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos desde la perspectiva de los funcionarios.	5.- ¿La capacidad de los aspectos que están relacionados con los grupos vulnerables que se encuentran internos dentro Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es apropiada?
---	---

6.-Brindar una serie de acciones a seguir para implementar un plan de acción, con la idea de lograr una mejora continua en el servicio y el respeto a los derechos humanos de los internos y las personas que interactúan con la dependencia, desde la perspectiva de los funcionarios	6.- ¿El Centro de Reinserción Social EL Hongo II tiene una guía de procedimientos en relación a los aspectos generales y específicos relacionados al respeto de los derechos humanos, desde la perspectiva de los funcionarios?
---	--

Fuente: Elaboración propia

Descrito lo anterior, se definen como variables de estudio las establecidas en la gráfica I.



Grafica I Diagrama específico de las variables.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar para realizar el análisis situacional del centro penitenciario el Hongo II, se revisaran las variables fomento de reinserción, atención de grupos vulnerables, condiciones de gobernabilidad, estancia digna e integridad física y moral se los privados de libertad.

Capítulo II Marco Teórico

2.1 Reinserción Social

Reinsertar, es la acción de volver a formar parte de un conjunto o grupo que, por algún motivo, se había abandonado (Rojas, 2014). El adjetivo social, por último, está vinculado a la sociedad (el conjunto de seres humanos que comparten cultura e historia). La idea de reinserción social hace mención a volver a incluir en la comunidad a un individuo que, por algún motivo, quedó marginado. El concepto suele utilizarse para nombrar a los esfuerzos por lograr que las personas que están afuera del sistema social, puedan reingresar (Duque, 2007). Los programas de inserción social apuntan a lograr que las personas que están alejadas de la contención social, sean incluidas. La reinserción social, en sentido similar, apunta a reincorporar aquellos que han salido del sistema (Bigne, 2012).

La reinserción social también se refiere a reincorporar a la sociedad a las personas que cumplieron una condena en prisión y que ahora se encuentran en libertad. En este caso, el Estado debe facilitar el acceso al empleo para minimizar la posibilidad de que los individuos caigan en la reincidencia y vuelvan a delinquir (SSP, 2015).

Según Ojeda (2012), en su obra *“reinsercion social y funcion de la pena”*, el concepto de reinsercion significa volver a encauzar al hombre delincuente dentro de la sociedad que lo vio cometer el delito.

Siendo, en efecto, el comportamiento criminoso, la secuela de un desajuste social del individuo; una forma de reaccionar a los esquemas y valores de la sociedad, de la cual el delincuente forma parte, y que no logra asimilar; la reinserción va dirigida a obtener que el reo obtenga y acepte la responsabilidad de sus actos hacia el mismo y hacia la sociedad a través del logro, sea de un mayor conocimiento de sus deberes y una mayor resistencia a los estímulos criminosos, sea el reconocimiento de su culpabilidad o de los errores cometidos en el pasado (CNDH, 2015).

La reinserción social es la base del nuevo sistema penal, que busca no castigar al delincuente, sino ayudarlo a dejar los hábitos que lo llevaron a delinquir y proporcionarle

ayuda para que se transforme en un ser humano que sea de utilidad para la sociedad (SSP, 2015).

Para poder impulsar la reinserción del delincuente, se les otorga una configuración integral que permita a éste, lograr una vida honrada y digna en el momento de dejarlo en libertad.

En cualquier caso, la institución penitenciaria no deja de ser una estructura disciplinaria agobiante y exhaustiva. Faulcault (2012) lo identifica con el cumplimiento de la pena en estructuras masivas, en las que se produce una estructuración de los castigos inflingidos.

En el nuevo modelo penitenciario, el programa de reinserción social que se diseña tiene como pilares el trabajo, la capacitación para el trabajo, la educación, salud y deporte, pero no vistos como elementos aislados, sino como partes de un proceso estructurado que prepare al sentenciado para retornar a la vida en libertad. Los ejes de este programa son el empleo y la capacitación laboral, enmarcados en un esquema que subraye la importancia de los valores en la comunicación custodio-interno-familia-comunidad (SSP, 2015).

El proceso estructurado de reinserción parte del tratamiento técnico progresivo individualizado, que deriva de los estudios clínicos criminológicos y las evaluaciones periódicas de los internos, asociado simultáneamente a un sistema de incentivos preestablecido que de consistencia a las rutinas de tratamiento y favorezca a la evolución del interno (SSP, 2015).

De forma gradual, el sentenciado podrá registrar el logro de metas específicas que den cuenta de los avances en el tratamiento. Para medir el cumplimiento de los objetivos establecidos, se estableció un sistema de puntaje, auditable y asociado a un sistema de incentivos, para que el interno y su familia puedan valorar su evolución. (SSP, 2015)

2.2 La Sociedad

Conjunto de personas que se relacionan entre sí, de acuerdo a unas determinadas reglas de organización jurídicas y consuetudinarias, y que comparten una misma cultura o civilización en un espacio o un tiempo determinados (Duque, 2007). En este sentido, hay que decir que se entiende a la sociedad como un sistema que brinda cobijo y contención a sus integrantes.

Las personas que forman parte de una sociedad tienen acceso a ciertos servicios básicos que el Estado debe garantizar y que son indispensables para llevar una vida digna: salud, educación, entre otros. Los individuos que no tienen acceso a estos servicios, por lo tanto, están marginados de la sociedad (Duque, 2007).

Las sociedades de carácter humano están constituidas por poblaciones donde los habitantes y su entorno se interrelacionan en un contexto común que les otorga una identidad y sentido de pertenencia. El concepto también implica que el grupo comparte lazos ideológicos, económicos y políticos. Al momento de analizar a una sociedad, se tienen en cuenta aspectos como su nivel de desarrollo, los logros tecnológicos alcanzados y la calidad de vida (Lopez, 2011).

Los expertos en el análisis de las sociedades establecen una serie de señas de identidad o de características que exponen que son imprescindibles que se cumplan para que las reuniones o asociaciones de grupos se consideren sociedades como tal.

Así, entre otras cosas, requieren tener una ubicación en una zona geográfica común, estar constituidos a su vez en diversos grupos cada uno con su propia función social, deben tener una cultura común, para considerarse una población en su totalidad (Lopez, 2011).

2.3 El servicio

Rosander (1992) define el servicio como un sistema en el que el trabajo se realiza de una forma preestablecida y cuya finalidad es la de satisfacer los gustos y las necesidades de los clientes.

Payne (1993) por su parte, afirma que un servicio es una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión, y que no resulta de una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado a un producto físico.

2.4 Calidad en el servicio

El énfasis del tema que se abordará es relativamente nuevo, no así el tema de la calidad ya que el "servicio de calidad" es un tema que se ha tocado por diversos autores, por ejemplo para Navarrete (2013) el servicio de calidad es "todos los servicios que se hacen por profesionales preparados y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes, con unos costos adecuados, proporcionando éxito a la empresa, con valores y principios éticos y satisfacción de los trabajadores", lo cual muestra conceptos básicos como la satisfacción de clientes y personal,

Para la norma ISO 9000 (2000) la calidad es: "el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos" hablar de calidad es símbolo de servicios que brinden satisfacción o que cumplan con el objetivo para el cual hayan sido elegidos, también deberán reconocer que es un término subjetivo ya que depende de los usos o metas que tenga el cliente para el que va destinado.

Al respecto Figueunban (2014), define la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio respecto de su capacidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. La calidad está basada en la experiencia real del cliente con el producto o servicio, medida contra sus requisitos definidos o tácitos consientes o solo percibidos u operacionales técnicamente o por completo subjetivos, representando un objetivo móvil en el mercado competitivo.

Para Bigne (2012) la calidad es percibida como un controvertido concepto en la literatura de marketing de servicios, y se identifica con un juicio personal y subjetivo que el

consumidor emite sobre la excelencia o superioridad de un servicio o compañía. Es una forma de actitud formada a partir de evaluaciones cognitivas y afectivas del individuo en su relación con la organización.

Con frecuencia, señala Schiffman (2011), los consumidores juzgan la calidad de un producto o servicio tomando como base las diferentes señales de información que han llegado a asociar con dicho producto. Algunas de esas señales se refieren a características intrínsecas del producto o servicio mismo (color, tamaño, sabor, aroma, decoración, ambiente, atención), otras son de carácter extrínseco (precio, publicidad, entorno cultural). Por si solas o en combinación, esas señales proporcionan la base para las percepciones de la calidad de productos y servicios.

En este orden de ideas, básicamente el concepto de calidad se distingue bajo dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor (Duque, 2007). Esta investigación, centra su atención en la calidad subjetiva, definida por Vázquez (1999) como una visión externa obtenida a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.

2.5 Modelos de medición de la calidad

Escuela Nórdica de Marketing de servicios

Esta escuela también es conocida como tradición europea, está liderada por Grönroos, quien propuso la existencia de dos dimensiones en la percepción de los servicios denominados:

- ✓ *La calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio*, es lo que los clientes reciben, qué se ofrece en el servicio. La calidad del producto ofrecido, tiene mayor criterio objetivo, por lo tanto menor dificultad de evaluación por los clientes.
- ✓ *La calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso*, que sería la calidad de prestación del servicio, experiencia del cliente con el proceso de producción y

consumo, se refiere a cómo se presta el servicio. Está relacionada directamente con la interacción del cliente con el personal de servicio, es la relación cliente-empleado.

Posteriormente, Gronroos, (1984) propone la existencia de una tercera dimensión que denomina:

- ✓ *La calidad organizativa o imagen corporativa*, es decir, la calidad que perciben los clientes de la organización. Relacionada con la imagen del servicio, formada a partir de lo que el cliente percibe del servicio, construida a partir de la calidad técnica y funcional, de gran importancia a la hora de entender la imagen de la empresa. Sirve de filtro entre expectativas y percepciones.

Este modelo plantea que la calidad del servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida (Grönroos C. 1984).

Es decir, que relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida.

El modelo propuesto por Grönroos (1994) define y explica la calidad de servicio a la vez que asocia su gestión con las actividades propias del marketing y la relación de intercambio con un mercado de consumidores

Escuela Americana o Instituto de Ciencias del Marketing

Cuando Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) iniciaron con el tema, lograron desarrollar un sistema basado en el trabajo de Grönroos. Estos autores desarrollaron un modelo conceptual basado en discrepancias que culminó con el desarrollo de un instrumento que denominaron SERVQUAL.

Hasta el momento, el más utilizado en las investigaciones sobre calidad del servicio. Son numerosas las investigaciones donde es utilizado en diversas áreas como por ejemplo

turismo, educación, supermercados, salud; siendo además adaptado tanto en sus dimensiones de valoración como en su aplicación, surgiendo variaciones como es el SERVPERF y el SERVQUALing.

“Son cinco las dimensiones de evaluación del SERVQUAL, ellas son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio, desarrollada con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras a través del tiempo, ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios y muchos otros investigadores.

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio”.

Esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

El modelo fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios. El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad. Esta escuela es la que ha generado mayores estudios consecutivos.

El cuestionario que contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una organización de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario adaptar los enunciados a las características de la organización.

La evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad, cuestionario en el cual los clientes expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio. Busca medir la percepción de calidad de servicios que solicitan los clientes.

Metodología Servperf

La escala SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor en 1992, es un instrumento de medición con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las diferentes empresas pueden utilizar para comprender mejor la percepción que tienen los clientes o usuarios con respecto a la calidad en el servicio.

SERVPERF mide el constructo "calidad en el servicio" a partir de las 5 dimensiones o criterios propuestos por Parasuraman, Zeithaml, Berry en 1995 divididos en 22 ítems que integran los aspectos relevantes del servicio. La primera dimensión hace referencia a los elementos tangibles, la segunda se centra en la fiabilidad, la tercera mide la capacidad de respuesta, la cuarta evalúa la seguridad y la quinta se refiere a la empatía. Con estos

parámetros es posible obtener calificaciones ponderadas, así como calificaciones no ponderadas. No obstante, las investigaciones realizadas por los autores, esta escala no ponderada explica en mayor medida las variaciones de la medición global de la calidad.

El razonamiento que sustenta el Servperf esta relacionado directamente con los problemas que pueden surgir al momento de la interpretacion del concepto de expectativa, en su variabilidad en el trascurso de la prestacion del servicio, y su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. El modelo Servperf utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida esta como "el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Grönroos, 1994).

De esta manera, el modelo mencionado presenta varias ventajas entre las cuales se mencionan las siguientes:

- Requiere menos tiempo para la administración del cuestionario, pues solo se pregunta una vez por cada ítem o características del servicio.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo, ya que se fundamenta solo en las percepciones.

Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria (DNSP)

Definición del Diagnóstico

El DNSP es un instrumento de evaluación que permite analizar la situación que impera en el sistema penitenciario nacional, relacionado con las condiciones de estancia e internamiento de las personas en reclusión, con perspectiva del respeto a los derechos humanos, el cual se ha convertido en un indicador importante que refleja la situación que prevale en estos lugares (CNDH, 2013).

Es también una herramienta de consulta para las autoridades penitenciarias, académicos e investigadores interesados en la materia, que se realiza a través de la aplicación del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria.

El ejercicio consiste en calificar en una escala del 0 al 10 una gama de indicadores y subindicadores que representan las condiciones mínimas que deben existir en una prisión, de acuerdo a la Constitución, leyes, principios, acuerdos, convenciones y tratados, nacionales e internacionales suscritos por México, que contienen referencias sobre el tratado de las personas privadas de la libertad y sus condiciones de internamiento, a efecto de procurar una estancia digna y segura, y tratar de lograr su reinserción, tal como lo señala el párrafo segundo del artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CNDH, 2013).

Los indicadores que son evaluados se agrupan en 5 (CNDH, 2015):

- ✓ *Con aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno:*
Capacidad de alojamiento y población existente, distribución y separación de internos, servicios para la atención y mantenimiento de la salud, supervisión por parte del responsable del centro, prevención y atención de incidentes violentos, y de tortura y/o maltrato.
- ✓ *Con aquellas relacionadas con la estancia digna.*
Existencia de instalaciones suficientes, capacidad de las mismas, condiciones materiales y de higiene de las instalaciones, así como la alimentación.
- ✓ *Con cuestiones referentes a las condiciones de gobernabilidad de los centros.*
Normatividad que rige al Centro, personal de seguridad y custodia, sanciones disciplinarias, autogobierno, actividades ilícitas, extorsión y sobornos, así como capacitación del personal penitenciario.
- ✓ *Con la reinserción social del interno,* que a su vez abarca el respeto a los derechos humanos, el trabajo, la capacitación para el mismo, la educación, la salud y el deporte. Integración del expediente jurídico-técnico, clasificación criminológica, separación entre procesados y sentenciados, Consejo Técnico Interdisciplinario,

actividades laborales y de capacitación, educativas, deportivas, beneficios de libertad y vinculación con la sociedad.

- ✓ *La atención a grupos vulnerables:* mujeres, adultos mayores, indígenas, personas con discapacidad, enfermos con VIH/Sida y personas con preferencias sexuales distintas.

En el marco de las nuevas reformas a los artículos mencionados anteriormente en este trabajo, la protección y el respeto a los derechos de las personas que se encuentran recluidas en los establecimientos penitenciarios de detención y centros de tratamiento ha adquirido una especial relevancia para este organismo nacional. (CNDH, 2015)

Capítulo III. Marco Contextual

3.1 La Prisión

Según la Real Academia de la Lengua una prisión es *un "sitio donde se encierra a los presos"*. Dicha institución, también conocida como cárcel, forma parte del sistema de justicia y recibe a las personas que han sido condenadas por algún delito.

Este es el principio básico del castigo moderno, suponer que el crimen y la delincuencia son problemas sociales a los que puede darse una solución técnica e institucional desde la creación de las cárceles, en los inicios del siglo XIX, en particular desde que surgió la profesión penitenciaria a finales del mismo siglo, ha existido la exigencia implícita; en última instancia, la expectativa de la comunidad de que un aparato técnico se encargue de la tarea de castigar y controlar a los delincuentes de manera positiva, exigencia hoy en tela de juicio (Garland, 1990).

En el régimen penitenciario se consideran dos períodos de diagnóstico, clasificación y de cumplimiento en internamiento; el tratamiento personalizado dependerá del resultado que arroje el diagnóstico, para lo cual el Centro de Readaptación Social contará con un Consejo Técnico Interdisciplinario, con funciones consultivas necesarias para la aplicación personalizada del sistema progresivo de ejecución, así como de las medidas pre-liberacionales (SSP, 2015).

El fin de la pena es por lo tanto, la reinserción social del condenado a través de la transformación del comportamiento individual, para lo cual se aplicará una serie de aplicaciones de corrección adecuadas a manera personal dependiendo de la gravedad y peligrosidad, esto implica que la población penitenciaria se encuentre clasificada según la gravedad de su acto, edad y sexo; una vez aplicada la técnica de corrección y dependiendo de la respuesta del interno, las penas se ajustan al comportamiento individual y la adaptación del interno, aprendiendo a vivir en libertad en el encierro (SSP, 2015).

Se le garantiza al delincuente capacitación para el trabajo y educación, todo mediante la dirección de personal especializado con capacidad moral y técnica para la formación de individuos que podrán insertarse a la sociedad (SSP, 2015).

Michael Foucault (2012) definió las funciones declaradas (o bien intencionadas) de la prisión, como “las siete máximas universales de la buena condición penitenciaria” éstas las identifica a partir de los códigos y congresos relacionados al uso prisión de años anteriores, resumiéndolas:

- 1) Principio de la corrección.- La detención penal, tiene como función esencial la transformación de comportamiento del individuo, por lo tanto la readaptación social del condenado es el fin principal de la pena.
- 2) Principio de la clasificación.- Toda la población interna debe ser repartida y clasificada según la gravedad de su acto cometido, edad, sexo; sobre todo de acuerdo a la técnica de corrección que se utilizará para su transformación.
- 3) Principio de la modulación de las penas.- Las penas deben poder adaptarse o modificarse de acuerdo a las características individuales del sujeto, de acuerdo de los resultados obtenidos de su tratamiento, si hay progresos o recaídas en su comportamiento. Este régimen va del encarcelamiento a la libertad.
- 4) Principio del trabajo como obligación y como derecho.- El trabajo penal “no debe ser considerado como el complemento y por decirlo así como una agravación de la pena sino realmente como una dulcificación cuya privación ya no sería posible”. Debe permitir aprender o practicar un oficio y procurar recursos al detenido y a su familia.
- 5) Principio de la educación penitenciaria.- La administración pública, tiene una obligación con el detenido de brindarle educación, además de ser de interés para toda la sociedad. La cuestión del encarcelamiento penitenciario es una cuestión de educación.
- 6) Principio del control técnico de la prisión.- La dirección de la prisión debe ser llevada o influida por personal especializado que posea la capacidad moral y técnica para velar por la buena formación por los individuos.

7) Principio de las instituciones ajenas.- Al término del internamiento penitenciario se deben establecer mecanismos de control y de asistencia hasta la readaptación definitiva del ex detenido.

3.2 Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California

La Secretaría de Seguridad Pública de Baja California, es la dependencia del Gobierno del Estado responsable de coordinar todos los esfuerzos encaminados a lograr un estado seguro en el que prevalezca la convivencia social en un ambiente de tranquilidad, respeto, confianza y paz social, sustentada en la participación eficiente, coordinada de todos los sectores intergubernamentales con la participación activa y comprometida de la sociedad (SSP, 2015).

Tiene como objetivo fundamental salvaguardar la integridad y los derechos de los habitantes de Baja California, así como sus libertades, el orden y la paz, mediante la aplicación de una política integral de seguridad pública y convivencia social, desarrollada bajo los ejes de coordinación intergubernamental, combate al crimen, reingeniería institucional y seguridad ciudadana, con la participación corresponsable de todos los sectores de la sociedad (SSP, 2015).

Su objetivo es conducir las acciones y servicios en el ámbito de la seguridad pública, como es combate al crimen, la prevención del delito, la readaptación social, la modernización institucional, enfocando los esfuerzos y la coordinación entre las diversas autoridades para así abatir los niveles de inseguridad.

3.3 Subsecretaría del Sistema Estatal Penitenciario

En la década de los noventas, el Sistema Penitenciario de la entidad se caracterizaba por un alto índice de sobrepoblación y deplorables condiciones de hacinamiento, desorden en la aplicación del ejercicio presupuestal, rezago en la aplicación de beneficios de ley,

total desorganización en el control y clasificación de expedientes jurídicos. Asimismo, falta de homologación de criterios para la aplicación de sanciones a internos infractores de los reglamentos de los centros; escasa aplicación de programas de cuidado de salud, educativos, de capacitación laboral y en general de programas de reinserción social (SSP, 2015).

En esa época imperaba la falta de mantenimiento, el deterioro de la infraestructura, además de un rezago en el equipamiento, capacitación, actualización y adiestramiento del personal, provocando problemas graves de corrupción entre el personal de custodia y una indiferencia en el personal técnico. A lo anterior, había que sumarle la coexistencia directa de familiares con internos dentro de las instalaciones del centro conocido como “El Pueblito” ubicado en Los Charros 140, Delegación la Mesa, 22450 Tijuana, BC, internos habitando en viviendas con lujo y autonomía, en pocas palabras existía un autogobierno (SSP, 2015).

En los años de 1997 y 1998 se planeó e inició la construcción del Complejo Penitenciario El Hongo, el cual estaría conformado por tres Centros de Reinserción Social, El Hongo, El Hongo II y El Hongo III; con diferentes niveles de seguridad que permitiera reducir la sobrepoblación así como clasificar a la población penitenciaria. En el año 2002, comenzó operaciones El Hongo dando inicio a la transformación del Sistema Penitenciario en Baja California mediante la implementación de una serie de acciones enfocadas en la dignificación de la población penitenciaria, aplicación de la ley y el respeto a los derechos humanos (SSP, 2015).

Todo ello con el objetivo de mejorar el Sistema Estatal de Readaptación Social para que en un ambiente de respeto a los Derechos Humanos, los internos cumplan con la pena impuesta, brindándoles los elementos necesarios para reorientar su conducta y convertirse en personas de bien, con capacidad y voluntad para ser productivos y respetuosos de las normas sociales (SSP, 2015).

Misión

Gestionar, dirigir y supervisar se brinden los servicios necesarios que garanticen las óptimas condiciones de vida de los internos durante su estancia. Así como ejecutar y proponer los programas de readaptación y reinserción social, con la participación de los sectores público, privado y social con la finalidad de prevenir la reincidencia delictiva, estableciendo los lineamientos de seguridad que salvaguarden en todo momento la integridad a sus derechos elementales (SSP, 2015).

Visión

Un sistema penitenciario que represente a quien haya violentado la ley, la oportunidad de modificar su comportamiento con programas efectivos, con una infraestructura adecuada a la reinserción social y con un amplio y profundo respeto al ser humano (SSP, 2015).

3.4 Plan Estratégico Penitenciario

El programa integral de política criminológica penitenciaria 2014-2019 establece el fortalecimiento del sistema penitenciario para que garantice el respeto a la ley, de los derechos humanos y de la reinserción social de manera eficaz, con la participación de la sociedad y de las instituciones públicas y no gubernamentales (SSP, 2015).

Para fortalecer la seguridad de los centros de reinserción, se plantea continuar trabajando en la aplicación inmediata de nuevas tecnologías y procedimientos que permitan accionar un sistema de control y vigilancia que redunde en la seguridad de la población penitenciaria.

Asimismo, el mejoramiento en la infraestructura, la consolidación de sistemas efectivos de seguridad penitenciaria, la observancia a la normatividad de la vida en reclusión, la implementación de sistemas de calidad y mejora continua, así como el

fortalecimiento del desarrollo humano del personal del sistema penitenciario, permitirán un cambio real y radical (SSP, 2015).

Estrategias

- ✓ Fomentar el respeto a los derechos humanos y la cultura de la legalidad.
- ✓ Mantener vigente el marco legal penitenciario.
- ✓ Implementación del sistema integral de justicia para adolescentes.
- ✓ Participación del sistema penitenciario en el Nuevo Sistema de Justicia Penal.
- ✓ Fortalecer los programas de seguridad jurídica y asistencia legal.
- ✓ Fomentar el desarrollo humano del personal del sistema penitenciario.
- ✓ Implementar técnicas de fortalecimiento en la aplicación del modelo.
- ✓ Estratégico del tratamiento para reinsertar a internos sentenciados.
- ✓ Fortalecer la aplicación del Modelo Estratégico del Sistema de Reinserción Social vinculando al interno y a su familia con acciones y programas tendientes a la prevención social de la violencia y la delincuencia.
- ✓ Promover acciones para población vulnerable.
- ✓ Despresurización de los centros de reinserción social y para adolescentes.
- ✓ Fortalecimiento de las tecnologías de información penitenciaria.
- ✓ Innovación tecnológica de los centros penitenciarios.
- ✓ Fortalecimiento y mantenimiento de la infraestructura penitenciaria.
- ✓ Seguimiento de la calidad en la prestación de servicios penitenciarios.
- ✓ Impulsar la certificación, recertificación, validación o reconocimiento de los diversos procesos sustantivos del sistema penitenciario (SSP, 2015).

3.5 La Organización (Centro de Reinserción Social El Hongo II)

Este Centro de Reinserción Social ubicado en la Carretera Federal Libre número 2 Mexicali-Tijuana fue construido en una superficie de 14 hectáreas, inaugurado el 20 de Septiembre de 2008, e inició operaciones el 28 de septiembre de ese mismo año, tiene un

promedio de población anual de 858 internos con una edad en promedio que oscila entre los 35 y 41 años (Centro de Reinserción Social El Hongo II, 2016).

La infraestructura comprende en el área exterior: acceso vehicular y peatonal, estacionamiento de empleados y visitantes, acceso a proveedores, edificio de aduana, área de entrenamiento K-9, cuatro torres de vigilancia, cisterna, instalaciones de gas LP. En el área interior: área de nuevos ingresos, edificio de gobierno, cuatro módulos con 10 dormitorios de 90 camas cada uno, edificio de visita familiar, edificio de visita íntima, edificio de servicios generales, edificio de área médica y de observación y seguimiento (C.O.S.), seis talleres de 200m², seis naves industriales de 400 m², dos naves industriales de 200m², cuatro subestaciones eléctricas, dos calderas, cinco distribuidores, seis edificios de 2 niveles de aulas educativas, unidad K-9, campo de usos múltiples, almacén de químicos, control de herramientas y mantenimiento, almacén de cocina, almacén de unidades de abastecimiento (Centro de Reinserción Social El Hongo II, 2016).

Este Centro cuenta con capacidad instalada total de 4,608 espacios distribuidos en seis edificios (A, B, C, D, E y F).

Sin embargo, a la fecha están operando 1,800 espacios (edificios A y B) debido a que en el resto de los edificios se están llevando a cabo trabajos de mantenimiento con la finalidad de que cuenten con las condiciones óptimas para operar.

Actualmente, con una población penitenciaria de 1,003 internos, el penal de El Hongo II, cuenta en la parte exterior con un acceso peatonal y estacionamiento, área de entrenamiento para la unidad K9, torres de vigilancia y el edificio de aduana con arcos y máquinas para detectar drogas o armas de cualquier tipo (Centro de Reinserción Social El Hongo II, 2016).

El Hongo II, es reconocido por su sólida infraestructura, así como la aplicación de sistemas tecnológicos de vanguardia y personal ampliamente capacitado. Un aspecto que ha sido clave en consolidar al penal de El Hongo II como uno de los mejores en su tipo, es que al interior se cuenta con 8 naves industriales en donde ha sido posible fomentar el trabajo honrado y remunerado entre los internos (Centro de Reinserción Social El Hongo II, 2016).

En este sentido los internos que trabajan en las naves industriales y de acuerdo a la Ley de Ejecución de Penas y Medidas Judiciales para el Estado de Baja California (2015) en su artículo 85 establece que el pago se divide de la siguiente manera: 30% para el pago de reparación del daño; 30% para el sostenimiento de los dependientes del interno; 30% para la constitución de un fondo de ahorro y 10% para los gastos menores del interno que se utilizan dentro del centro para consumo.

Para poder evaluar la calidad en una entidad pública como ésta, debe entender el Sistema Penitenciario como tal, el cual históricamente ha estado más orientado a la contención que a la readaptación.

En este contexto se pone en funcionamiento el nuevo sistema penitenciario: el progresivo, que consiste en que el recluso puede mejorar su situación penitenciaria de acuerdo a su comportamiento, naciendo así otra función atribuible a la cárcel: la readaptación de los reclusos.

En 2008, se puso en marcha la Estrategia Penitenciaria 2008-2012, como un curso de acción que significó el comienzo sostenido de un proceso de cambio de largo alcance, que involucró simultáneamente al Estado y a la sociedad mexicana, que diera origen al nuevo modelo penitenciario.

“La Estrategia Penitenciaria está integrada por cinco ejes que articulan un nuevo modelo penitenciario centrado en la reinserción:

- 1. Un sistema objetivo de recepción y clasificación de internos sujetos a proceso y sentenciados, con ponderadores que permitan una medición objetiva de capacidades y necesidades y faciliten la estructuración de tratamientos progresivos individuales.*
- 2. La homologación de la operación penitenciaria sobre la base del modelo de supervisión directa y el sistema de administración de casos, para el seguimiento y la evaluación de la evolución de los internos en su tratamiento.*
- 3. El uso de la infraestructura como recurso del proceso de reinserción al formar parte del sistema de incentivos asociado al tratamiento técnico progresivo individualizado.*

4. *La formación, capacitación y actualización del personal penitenciario en el nuevo modelo y la creación de un servicio de carrera que aliente la permanencia y el desarrollo profesional en un proyecto de vida.*

5. *La integración y operación del Sistema Nacional de Información Penitenciaria, que empieza con el levantamiento del Registro Nacional de Información Penitenciaria con características homogéneas, estándares de calidad y bases tecnológicas comunes” (SSP, 2015).*

Dentro del rubro estatal se han obtenido avances significativos sobre el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, es importante reconocer el trabajo de cada uno de los centros penitenciarios, así como de las dependencias que manejan este organismo.

La tabla II muestran las calificaciones obtenidas en Baja California en los años anteriores.

Tabla II. Calificación de los Centros de Reinserción Social de Baja California obtenida en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria comparada con la media nacional

Año	Calificación Obtenida	Media Nacional	Nivel Respecto a la Media Nacional
2011	6.56	6.41	0.15 encima de la Media Nacional
2012	6.28	6.31	0.03 debajo de la Media Nacional
2013	6.75	6.10	0.65 encima de la Media Nacional
2014	7.23	6.02	1.21 encima de la Media Nacional
2015	7.42	6.21	1.21 encima de la Media Nacional

Fuente: Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, 2015. Elaboración propia.

Sin embargo aun perteneciendo al mismo estado, con la misma dirección y organización, los diferentes centros de readaptación que se encuentran en Baja California no cuentan con la misma cualificación, como lo muestra la tabla III.

Tabla III. Comparativo de las calificaciones obtenidas en los Centros de Reinserción Social del Estado de Baja California durante el periodo 2013-2015

AÑO	2013	2014	2015
Centro de Reinserción Social de Mexicali	5.96	6.92	6.78
Centro de Reinserción El Hongo	7	7.46	7.53
Centro de Reinserción Social "Lic. Jorge A. Duarte Castillo"	6.24	6.59	7.01
Centro de Reinserción Social El Hongo II	7.79	7.96	8.35
Centro de Reinserción Social Tijuana	Sin datos	6.45	6.89

Fuente: Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, 2015. Elaboración propia.

La tabla IV muestra que dentro del periodo 2013-2015 el sistema penitenciario ha evolucionado ubicándose entre los 3 primeros lugares a nivel nacional, derivado de las buenas acciones emprendidas por el Gobierno del Estado (SSP, 2015).

Tabla IV. Calificación del Sistema Penitenciario a nivel Nacional periodo 2013-2015

AÑO	2013	2014	2015
Aguascalientes	7.89	7.57	7.75
Baja California	6.75	7.23	7.42
Baja California Sur	6.01	5.49	6.47

Fuente: Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria. Elaboración propia.

Capítulo IV. Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que es este tipo de enfoque busca la exactitud de mediciones e indicadores con el fin de generalizar los resultados y buscar una solución óptima a un problema específico.

4.2 Objetivos

Objetivo general

- ✓ Valorar la situación del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos generales del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la estancia digna del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad, del Diagnóstico Nacional de

Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.

- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que fomentan la reinserción social del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos relacionados con los grupos vulnerables, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios.
- ✓ Brindar una serie de acciones a seguir para implementar un plan de acción, con la idea de lograr una mejora continua en el servicio y el respeto a los derechos humanos de los internos y las personas que interactúan con la dependencia, desde la perspectiva de los funcionarios.

4.3 Interrogantes

- ¿El Centro de Reinserción Social EL Hongo II tiene una guía de procedimientos en relación a los aspectos generales y específicos relacionados al respeto de los derechos humanos, desde la perspectiva de los funcionarios?
- ¿La capacidad de los aspectos que garantizan la estancia digna que tienen los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima?

- ¿La cualificación de los aspectos que garantizan la integridad física y moral de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es adecuada?
- ¿La disposición de los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima?
- ¿La capacidad de los aspectos que fomentan la reinserción social de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es apta?
- ¿La capacidad de los aspectos que están relacionados con los grupos vulnerables que se encuentran internos dentro Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es apropiada?

4.4 Hipótesis

- El análisis situacional acerca de los aspectos relacionados con el respeto de los derechos humanos dentro del Centro de Reinserción Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptimo.
- Los aspectos que garantizan la estancia digna que tienen los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.
- La cualificación de los aspectos que garantizan la integridad física y moral de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.

- La disposición de los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.
- Los aspectos que fomentan la reinserción social de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.
- La calidad de los aspectos que están relacionados con los grupos vulnerables que se encuentran internos dentro Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima.

Entendiendo por óptimo aquello que resulta ser muy bueno, que no puede ser mejor de lo que es.

4.5 Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación es **descriptivo**, dado que analizaremos un fenómeno, para especificar sus propiedades y rasgos importantes, con la finalidad de describirlo, analizar los sujetos involucrados, definir las variables a medir, recolectar los datos para medir las variables y concluir.

Como lo anota Danhke (1989) los estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas (Hernandez Sampieri, 2006).

Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas (Hernandez Sampieri, 2006).

Según el autor Fidiás G. Arias (2012), define: La investigación **exploratoria** es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

Así mismo haremos uso de la investigación documental, la cual nos dará la pauta en relación a lo que otros autores hayan escrito acerca del tema y poder complementar esta investigación, La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, mas no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales.

En este proceso, se analizará el trabajo de diversos autores para dar el enfoque correcto a la investigación.

Así mismo el estudio de casos es un método de investigación de gran relevancia para el desarrollo de las ciencias humanas y sociales que implica un proceso de indagación caracterizado por el examen sistemático y en profundidad de casos de entidades sociales o entidades educativas únicas.

El estudio de casos constituye un campo privilegiado para comprender en profundidad los fenómenos educativos aunque también el estudio de casos se ha utilizado desde un enfoque nomotético.

Para Yin (2009) el estudio de caso consiste en una descripción y análisis detallados de unidades sociales o entidades educativas únicas. Sin embargo según Stake, (1998) es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad es circunstancias concretas.

4.6 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación se basó en la construcción de una serie de cuestionarios aplicables a cada área involucrada de acuerdo con el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria.

4.7 Viabilidad de la investigación

Este proyecto es viable por diversas razones:

- No tiene un costo elevado.
- No se han presentado investigaciones de esta índole dentro del Sistema Penitenciario de Baja California.
- El centro nos brinda acceso a la información de primera mano al poder entrevistar y encuestar a sus involucrados.
- Representa una ventaja competitiva de operación para el Centro de reinserción social “El Hongo II”.

4.8 Horizonte espacial y temporal

Esta investigación se llevará a cabo en las instalaciones del Centro de Reinserción Social “El Hongo II” ubicado en la Carretera Federal Libre número 2 Mexicali-Tijuana, en el municipio de Tecate Baja California, durante el periodo Junio 2015- Noviembre 2016.

4.9 Universo y sujetos de estudio

El universo del estudio se concentró en toda la plantilla de funcionarios de áreas técnicas (25 funcionarios) y administración (18 funcionarios) del Centro de Reinserción Social “El Hongo II.

4.10 Instrumento de medición

Se utilizarán una serie de instrumentos (7) que analizarán las variables pertenecientes al Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria, los cuales se describen a continuación:

- Cuestionario 1: Aspectos relacionados al departamento de criminología.
- Cuestionario 2: Aspectos relacionados a la supervisión de internos.
- Cuestionario 3: Aspectos relacionados al área médica.
- Cuestionario 4: Aspectos relacionados a la seguridad del centro.
- Cuestionario 5: Aspectos relacionados al comité técnico.
- Cuestionario 6: Aspectos relacionados a la infraestructura del centro.
- Cuestionario 7: Aspectos relacionados al área técnica (anexos 1 al 7).

4.11 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es la aplicación de las entrevistas a cada uno a los involucrados en los procesos de la institución, así como la entrevista y opinión de ellos para conocer más a fondo los procedimientos, así como el sentir para lograr una investigación confiable.

Estos instrumentos fueron presentados a cada uno de los involucrados de manera presencial, así mismo se revisó que cada una de las encuestas fuera contestada adecuadamente.

El primer paso de la obtención de los datos fue explicar a cada uno de los entrevistados el motivo por el cual se llevaba a cabo este procedimiento, cuáles eran las metas que se buscaban, así como disipar las dudas al respecto.

4.12 Análisis e interpretación de datos

La presente investigación se analizará bajo estadística descriptiva, que es el estudio que incluye la obtención, presentación y descripción de información numérica (Taro, 1979).

La estadística descriptiva o análisis exploratorio de datos ofrece modos de presentar y evaluar las características principales de los datos a través de tablas, gráficos y medidas resúmenes.

El objetivo de construir gráficos es poder apreciar los datos como un todo e identificar sus características sobresalientes. El tipo de gráfico a seleccionar depende del tipo de variable que nos interese representar por esa razón distinguiremos en la presentación gráficos para variables categóricas y para variables numéricas (Orellana, 2011).

Este modelo de análisis nos permitirá tener una visión más clara acerca de las conclusiones y recomendaciones emitidas para una mejor comprensión y análisis, en vías de un plan de desarrollo de mejora continua derivado de los hallazgos.

Capítulo V Resultados

5.1 Resultados del cuestionario relacionado con el área de criminología

Tabla V. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con el área de criminología.

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Criminología)	% que respondió NO
D1 Existe clasificación criminológica en el centro	0%
D2 Existe separación entre procesados y sentenciados en los dormitorios	0%
D3 Existe separación entre procesados y sentenciados en las actividades	0%
E1 Se encuentran reclusas mujeres	100%
E10 Tienen algún interprete de la lengua indígena	100%
E11 Tienen procedimiento para evitar la discriminación	0%
E12 Se encuentran reclusas personas con preferencia sexual distinta	0%
E13 Cuentan con un registro de esta población	0%
E14 Tienen acceso a las actividades de la población en general	0%
E15 A solicitud de ellos proceden las reubicaciones	0%
E16 Tienen ubicaciones específicas para enfermos de VIH	0%
E17 Tienen un registro de las personas que tienen VIH	0%
E18 Cuentan con un procedimiento de detección de VIH	0%
E19 Cuentan con atención para enfermos de VIH	0%
E2 Viven hijos internos con ellas	100%
E20 Tienen un registro de personas con adicciones	0%
E21 Todas las personas con problemas de adicción tiene acceso a los programas de deshabituamiento	0%
E22 Se encuentran reclusos internos con capacidades diferentes	0%
E23 Tienen acceso estas personas a servicios médicos especializados	0%
E3 Se encuentran reclusos adultos mayores en el Centro	0%
E4 Se les otorga atención médica especializada a los adultos mayores	0%
E5 Cuentan con una ubicación específica para los adultos mayores	0%
E6 A los adultos mayores se les proporciona apoyo en caso de requerirlo	0%
E7 El área en donde se encuentran los adultos mayores es de fácil acceso	0%
E8 Tienen registro de los adultos mayores que hay en el Centro	0%
E9 Se encuentran reclusos indígenas en el Centro	0%

Fuente: Elaboración propia.

En este cuestionario de analizaron los preceptos que tienen que ver con el área criminológica, de acuerdo con la tabla V, en donde se puede observar que no existen

mujeres reclusas en el centro, tampoco se cuenta con un intérprete de lenguas indígenas, al resto de los cuestionamientos la respuesta fue afirmativa en un 100% existe una clasificación criminológica, se evita la discriminación, existe un registro de población, existen reclusos con capacidades diferentes entre otros puntos.

5.2 Resultado del cuestionario relacionado con la supervisión del Centro

La tabla VI muestra el cuestionario donde se preguntó sobre las condiciones relacionadas a la supervisión, se puede observar que el 100% de los encuestados respondió que si se cuenta con registros de tortura, se cuenta con buzones de atención de la CNDH, se documentan los incidentes violentos, se otorgan tres raciones diarias de comida, las aulas y las instalaciones deportivas se encuentran en óptimas condiciones entre otras cosas.

Lo único que tiene un área de oportunidad es el acceso de los internos a llamadas telefónicas con los organismos protectores de los derechos humanos.

Tabla VI. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la supervisión del Centro

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Supervisión)	% que respondió NO
A10 Se cuentan con registros para los casos de tortura	0%
A11 Realizan la denuncia al Ministerio Público en caso de tortura	0%
A18.1 Cuentan con buzones de atención a la CNDH en el Centro	4%
A18.2 Pueden acceder los organismos de derechos humanos al Centro	0%
A19.1 Tienen acceso los internos a llamadas telefónicas con los organismos protectores de los derechos humanos	20%
A19.2 Tienen acceso los internos a números telefónicos de los organismos protectores de los derechos humanos	0%
A22.1 Se provee de alimentación de calidad a los internos sancionados y los sujetos de protección	0%
A22.2 Se les otorgan las 3 raciones diarias de alimentación	0%
A22.3 Se otorgan dietas especiales	0%
A22.4 La alimentación se encuentra validada por un nutriólogo	0%
A4 Existe registro de las supervisiones del director del Centro	0%

Tabla VII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la supervisión del Centro (continuación)	
A5 Documenta las irregularidades encontradas	0%
A6 Tiene un procedimiento de seguimiento de las irregularidades encontradas	0%
A7 Existe un procedimiento para casos de incidentes violentos	0%
A8 Se documentan los incidentes violentos	0%
A9 Existe procedimiento para la prevención y atención de la tortura	0%
B10 Se encuentra limpio el comedor	0%
B21 Se otorgan tres raciones de alimento diariamente	0%
B7 Se encuentra equipada la cocina	0%
B8 Se cumplen los lineamientos del manejo higiénico de los alimentos	0%
B9 Se cuenta con comedor	0%
C1 El centro cuenta con un reglamento	0%
C10 Cuentan con procedimiento para revisión de estancias	0%
C2 El reglamento se difunde a la población interna en forma escrita al ingreso de los internos	0%
C3 El Centro cuenta con un procedimiento para quejas	0%
C4 Cuenta con un procedimiento para solicitud de atención	0%
D21 Se capacita regularmente al personal técnico y jurídico	0%
A3 Realiza supervisiones el director del Centro.	0%
B18 El área de cocina se encuentra limpia.	0%
B19 Las aulas educativas se encuentran en óptimas condiciones.	0%
B20 Las instalaciones deportivas se encuentran en óptimas condiciones.	0%

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Resultado del cuestionario relacionado con el área médica.

También se preguntó sobre los conceptos relacionados con la atención médica, dental y de enfermería dentro de la institución, en la tabla VII se puede observar que de acuerdo con la opinión de los funcionarios no se cuenta con suficiente personal médico para cubrir todos los días, ni suficiente instrumental dental ni equipamiento preventivo. Por otra si se cuenta con médico, dentista, psicólogo, psiquiatra, consultorios, así como expedientes médicos de los internos entre otras cosas.

Tabla VIII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con el área médica del Centro.

CUESTIONARIO EVALUACION DEL DNSP (Médico)	% que respondió NO
A12.1 Tienen procedimiento de atención medica	0%
A12.12 Cuentan con procedimiento de atención a VIH	0%
A12.13 Cuentan con procedimiento de atención a tuberculosis	0%
A12.14 Cuentan con procedimiento de atención a crónico degenerativos	0%
A12.2 Tienen con dentista	0%
A12.3 Cuentan con consultorio	0%
A13 Cuentan con psiquiatra	0%
A14 Cuenta con psicólogo	0%
A14.1 Cuentan con terapia individual	0%
A15 Cuenta con suficiente personal médico para cubrir todos los días	100%
A16.1 Cuenta con suficiente instrumental médico	80%
A16.2 Cuenta con suficiente instrumental dental	0%
A16.3 Cuenta con silla para tratamiento dental	0%
A16.4 Cuenta el equipamiento con mantenimiento preventivo	60%
A16.5 Cuenta con los insumos para el equipamiento que tienen	20%
A17 Cuenta con medicamento para cubrir las necesidades de la población	0%
A20.1 Se provee atención médica a los sancionados y sujetos de protección	0%
D23 Se cuenta con un expediente médico de todos los internos	0%

Fuente: Elaboración propia.

Derivado de las respuestas del cuestionario anterior, se le pregunto al personal médico el nivel de satisfacción del instrumental médico, como se puede observar en la tabla IX, la lámpara de diagnóstico es con lo que están satisfechos.

Tabla IX. Análisis de satisfacción del instrumental médico.

CUESTIONARIO 3	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
A12.4 Equipamiento en general	0	2	2	0	1
A12.5 Mesa de Exploración	0	1	1	1	2
A12.6 Estetoscopio	2	0	0	1	2
A12.7 Estuche de diagnóstico	0	0	1	2	2
A12.8 Bascula	0	1	1	3	0
A12.9 Baumanometro	1	3	0	0	1
A12.10 Lámpara de diagnostico	1	0	0	0	4
A12.11 Carro Rojo	0	0	0	2	3

Fuente: Elaboración propia.

Dicho lo anterior es claro que el equipamiento debe ser renovado, con el objetivo de otorgar un mejor servicio.

5.4 Resultado del cuestionario relacionado con la seguridad.

En términos de la seguridad del centro, la tabla IX muestra que el 100% de los funcionarios encuestados piensa que no es suficiente el personal de seguridad y custodia lo cual es un área de oportunidad, el 40% dice se han encontrado objetos ilícitos, lo cual se deriva de la falta de una buena vigilancia. El 100% dice que el centro cuenta con diversos manuales de procedimientos y el personal ha sido capacitado.

Tabla X. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la seguridad del Centro.

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Seguridad)	% que respondió NO
A3 Realiza supervisiones el director del Centro	0%
C11 Cuenta con procedimientos para ingresos al Centro	0%
C12 Cuenta con procedimiento para revisión de la visita	0%
C13 Cuenta con procedimiento para difusión de la normatividad	0%
C14 Cuenta con plan de contingencia	0%
C29 Los internos controlan el servicio de mantenimiento	100%
C30 Los internos controlan el servicio de alimentación	100%
C31 Los internos controlan alguna puerta o acceso	100%
C32 Los internos controlan el acceso a los servicios telefónicos	100%
C33 Los internos controlan las actividades de capacitación	100%
C34 Los internos controlan las actividades laborales	100%
C35 Se practica la prostitución en el centro	100%
C36 Existen privilegios para los internos	100%
C37 Se ha detectado la presencia de objetos ilícitos	60%
C38 Se ha detectado la presencia de sustancias ilícitas	100%
C39 Existen grupos de internos que ejerzan control sobre la población interna	100%
C40 Se realiza algún tipo de cobro por servicios (Teléfono, atención médica, Medicamento, entre otros)	100%
C41 Es suficiente el personal de seguridad y custodia	100%
C42 Cuentan con personal femenino suficiente de seguridad y custodia	0%
C43 Es suficiente el personal de seguridad y custodia para traslados	0%
C44 Es suficiente el personal de seguridad y custodia para cubrir ausencias, vacaciones e incapacidades	100%

Tabla X. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la seguridad del

Centro (continuación)	
C45 Cuentan con el equipamiento suficiente	0%
C46 El personal de seguridad y custodia recibe un curso de inducción al cargo que desempeña	0%
C47 El presente año ha recibido capacitación	0%
C48 El personal de seguridad y custodia ha recibido capacitación en materia de derechos humanos	0%
C49 El personal de seguridad y custodia ha recibido capacitación en materia de uso racional de la fuerza	0%
C5 Cuenta con procedimiento para traslado interno de internos	0%
C50 El personal de seguridad y custodia ha recibido capacitación en materia de legislación penitenciaria	0%
C6 Cuenta con procedimientos para ingreso y egreso de internos	0%
C7 Cuenta con procedimientos para traslado de internos	0%
C8 Cuenta con procedimiento para solicitar audiencia con las autoridades	0%
C9 Cuenta con protocolos para uso de la fuerza	0%

Fuente: Elaboración propia.

5.5 Resultado del cuestionario relacionado con la operación del Comité Técnico.

Las respuestas al instrumento en el que presentan las actividades del comité técnico se muestra en la tabla X, se observan varias áreas de oportunidad como que no se escucha al interno antes de ser sancionado ni tienen la oportunidad de inconformarse e inclusive el 50% de los encuestados dice que no existe un manual de procedimientos.

Estos conceptos analizados podrían representar que la operación y el actuar del comité técnico es incorrecto al no brindar las herramientas adecuadas para que el privado de la libertad pueda ser escuchado.

Tabla XI. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la operación del comité técnico.

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Comité Técnico)	% que respondió NO
A25 Se computan las actividades laborales para efectos de libertad anticipada	0%
A26 Se computan las actividades educativas para efectos de libertad anticipada	0%
A27 Se computan las actividades deportivas para efectos de libertad anticipada	0%
C15 Existe una certificación medica de los internos antes de ser ubicados en el área de sancionados	0%
C16 Existe procedimiento para sancionar al interno	0%
C17 Se reubica al interno después de pasar al comité técnico	0%
C18 La autoridad competente impone las sanciones	0%
C19 Las sanciones impuestas están previstas en reglamento	0%
C20 Se emite una resolución escrita, fundada y motivada, antes de imponer la sanción	80%
C21 Los sancionados pueden hacer llamadas telefónicas	0%
C22 Los sancionados reciben visita familia y/o Intima	0%
C23 Los sancionados reciben a su abogado	0%
C24 Se escucha al interno antes de sancionarlo	100%
C25 Tiene el interno la posibilidad de inconformarse con el dictamen del comité técnico interdisciplinario	100%
C26 Existe un procedimiento de inconformidad por parte del centro, que el interno pueda interponer	100%
C27 se le informa al interno acerca del procedimiento de inconformidad ante el dictamen del comité	100%
C28 Existe integración de la sanción al expediente técnico del interno	0%
D17 Existe un comité técnico interdisciplinario	0%
D18 Cuenta el comité técnico interdisciplinario con un manual de procedimientos	50%
D19 Sesiona regularmente el consejo técnico interdisciplinario	0%
D20 Se levanta un acta de sesión del comité técnico	0%

Fuente: Elaboración propia.

5.6 Resultados del cuestionario relacionado con la infraestructura del Centro.

En cuanto a la infraestructura, de acuerdo con la tabla XI, todo se encuentra limpio y en óptimas condiciones; hay que recordar que es un centro relativamente nuevo (inaugurado en el 2008) y al no tener sobrepoblación (al momento de la investigación, la población representaba un 25% de la capacidad instalada) los problemas de infraestructura

son nulos, ya que cada uno de los privados de la libertad, tiene acceso instalaciones adecuadas para ellos así como para sus familias visitantes.

Tabla XII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con la infraestructura del Centro.

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Infraestructura)	% que respondió SI	% que respondió NO
B1 Existe capacitada instalada en el área de ingresos	100%	0%
B11.1 El área de dormitorios (Modulo A) se encuentra limpia	100%	0%
B11.2 El área de dormitorios (Modulo B) se encuentra limpia	100%	0%
B11.3 El área de dormitorios (Modulo de sancionados) se encuentra limpia	100%	0%
B12 El área de observación y clasificación se encuentra limpio y equipado	100%	0%
B13 El área de talleres se encuentra limpio y equipado	100%	0%
B14 El área de visita íntima se encuentra limpia	100%	0%
B15 El área de visita familiar se encuentra limpia	100%	0%
B16.1 El área de patios (Modulo A) se encuentra limpia	100%	0%
B16.2 El área de patios (Modulo B) se encuentra limpia	100%	0%
B16.3 El área de teléfonos (Modulo A) se encuentra limpia	100%	0%
B16.3 El área de teléfonos (Modulo B) se encuentra limpia	100%	0%
B16.4 El área de teléfonos (Modulo B) se encuentra limpia	100%	0%
B17 El área de locutorios se encuentra limpia	100%	0%
B18 El área de cocina se encuentra limpia	100%	0%
B19 Las aulas educativas se encuentran en óptimas condiciones	100%	0%
B2 Existe suficiente capacidad instalada en el centro de observación y clasificación	100%	0%
B20 Las instalaciones deportivas se encuentran en óptimas condiciones	100%	0%
B3 existe capacidad instalada en las escuelas	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

5.7 Resultado del cuestionario relacionado con la infraestructura del Centro.

En las respuestas al cuestionario aplicado donde se ven los conceptos relacionados al área técnica del centro presentadas en la tabla XII, se encontró que no se permite la entrada de las amistades ni tampoco el área social no informa a los familiares cuando el interno se encuentra sancionado.

Tabla XIII. Resultados de la aplicación del cuestionario relacionado con el área técnica del centro.

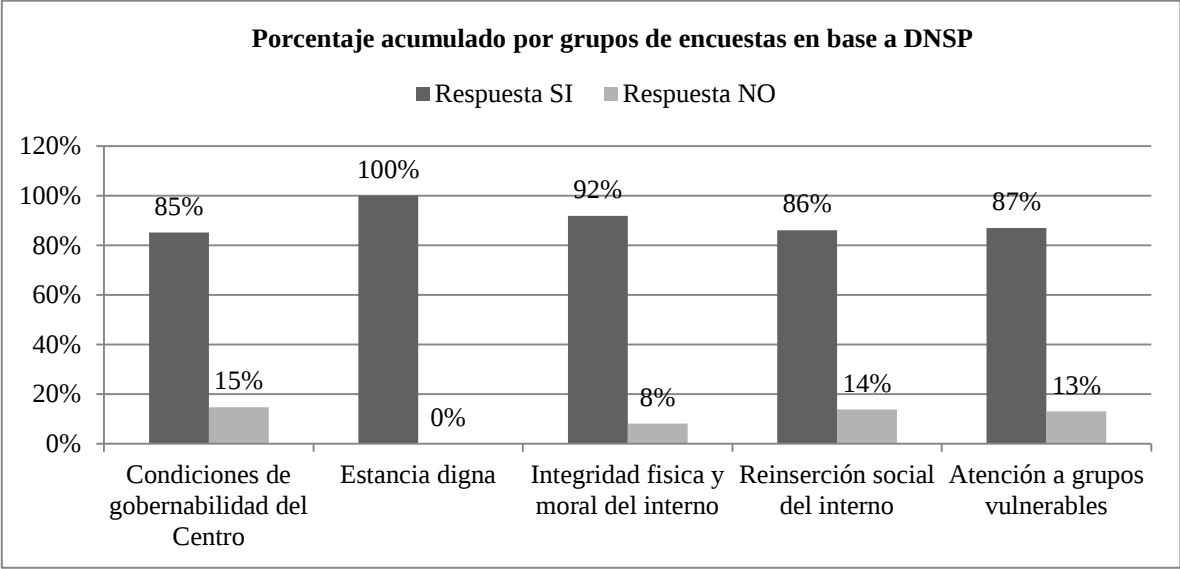
CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Área Técnica)	% que respondió NO
A21.1 Se provee atención técnica a los sancionados y sujetos de protección	0%
D10 Todos los internos sentenciados tienen acceso a las actividades deportivas	0%
D13 Todos los internos sentenciados tienen acceso a la biblioteca o a los libros de esta	0%
D22 Se cuenta con expediente técnico de todos los internos	0%
D24 Toda la población interna tiene derecho a recibir visita familiar	0%
D25 Se lleva a cabo al menos una vez a la semana	0%
D26 Se permite el ingreso de las amistades	100%
D27 se permite el ingreso de menores de edad	0%
D28 Se permite sin restricción el ingreso de los defensores	0%
D29 Se permite el ingreso de ministros de cultos	0%
D30 El área de trabajo social informa a los familiares del interno que se encuentra sancionado	100%
D4 Se cuenta con las suficientes actividades laborales para los internos	0%
D4.1 Se lleva un registro de la población que participa en las actividades laborales	0%
D4.2 Se entrega constancia oficial de la capacitación impartida	0%
D4.3 Existen talleres de oficios y ocupacionales organizados por las autoridades	0%
D4.4 Existen talleres de oficios y ocupacionales organizados por los internos	100%
D6 Todos los internos sentenciados tienen acceso al área educativa	0%
D7 El área educativa tiene el material didáctico necesario para atender a la población	0%
D8 Se cuenta con una programación de las actividades deportivas	0%
D9 El área deportiva cuenta con el material necesario para atender a la población interna	0%

Fuente: Elaboración propia.

5.8 Resultados generales por aspecto evaluado

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los funcionarios del centro de readaptación social “El Hongo II” en base a los aspectos generales del diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria son los siguientes:

La gráfica II muestra que el 100% de los encuestados dicen que existe una estancia digna, mientras que las condiciones de gobernabilidad tienen la calificación más baja con el 85 %, en otras palabras el 15% de los funcionarios piensa que las condiciones de gobernabilidad tienen áreas de mejora.



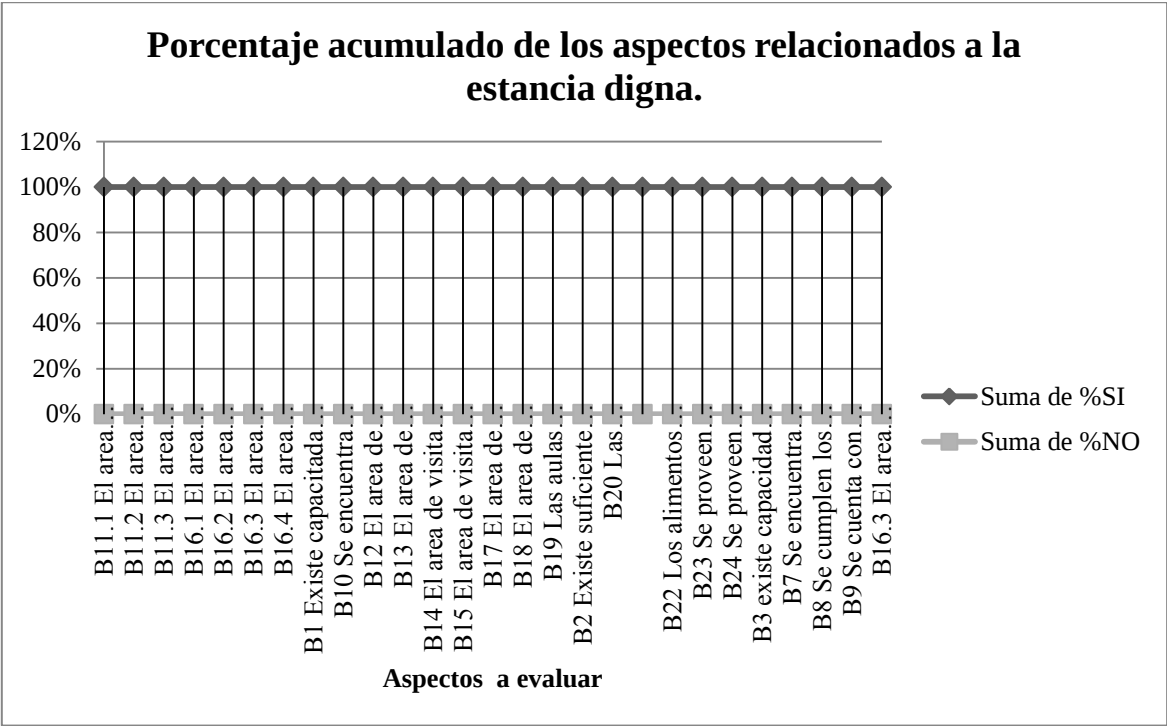
Grafica II Porcentaje acumulado por grupos de encuestas en base a DNSP

Fuente: Elaboración propia.

5.9 Resultados relacionados con la estancia digna.

Se evaluó la capacidad instalada, el orden y limpieza de espacios como el área de vista, dormitorios, área de teléfonos, comedores, visita íntima, cocina, así como el

equipamiento de las cocinas y áreas de elaboración de comida, de acuerdo con la gráfica III, resultando que los conceptos evaluados fueron calificados como satisfactorios, no representan un área de oportunidad para el diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria, solo es cuestión de mantener la calidad dentro de ellas.

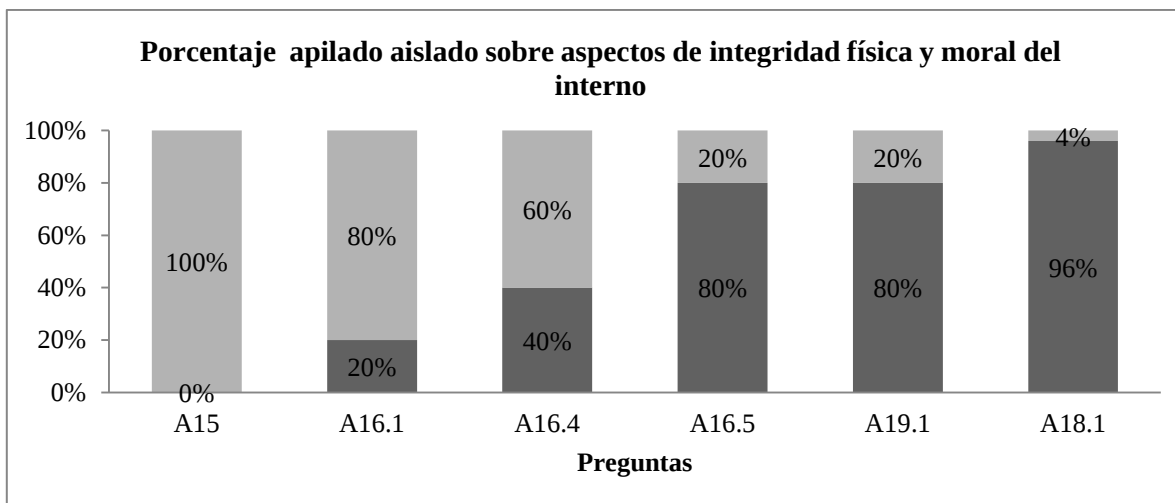


Grafica III General de encuesta integridad física y moral del interno en base al DNSP

Fuente: Elaboración propia

5.10 Resultados relacionados a los aspectos de integridad física y moral.

Los resultados sobre los aspectos de integridad física y moral del interno, plasmados en la gráfica IV y la tabla XIII, reflejan áreas de oportunidad, el porcentaje más alto representa el déficit de personal médico, así como la falta de instrumental médico adecuado para llevar a cabo las actividades necesarias.



Grafica IV Porcentaje apilado aislado sobre aspectos de integridad física y moral del interno

Fuente: Elaboración propia.

Tabla XIV. Aspectos de Integridad Física y Moral del Interno.

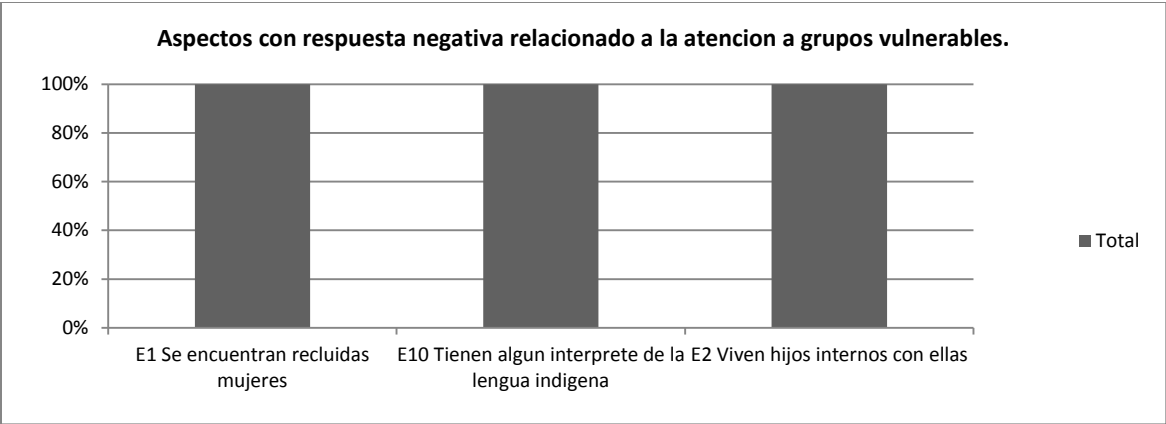
Preguntas	% de respuestas de NO
A15 Cuenta con suficiente personal médico para cubrir todos los días.	100%
A16.1 Cuenta con suficiente instrumental médico.	80%
A16.4 Cuenta el equipamiento con mantenimiento preventivo.	60%
A16.5 Cuenta con los insumos para el equipamiento que tienen.	20%
A19.1 Tienen acceso los internos a llamadas telefónicas con los org. protectores de los D.H.	20%
A18.1 Cuentan con buzones de atención a la CNDH en el Centro	4%

Fuente: Elaboración Propia.

5.11 Resultados relacionados a la atención a grupos vulnerables

En cuanto a la opinión de los funcionarios respecto a grupos vulnerables, el 100% de sus respuestas fueron al 100% fueron no como se establece en la gráfica V; no hay

mujeres recluidas, por lo tanto hijos tampoco y no se cuenta con un intérprete de lengua indígena.

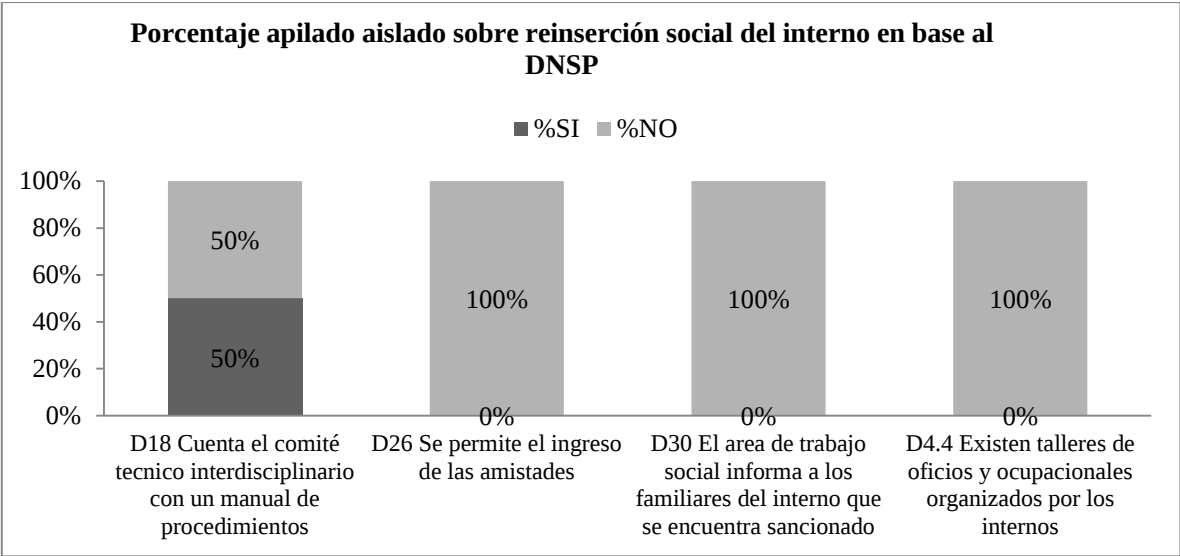


Grafica V Aspectos con respuesta negativa relacionado a la atención a grupos vulnerables

Fuente: Elaboración propia.

5.12 Resultados relacionados a los aspectos que fomentan la reinserción social

En los resultados arrojados por las encuestas el 50% menciona la falta de un manual de procedimientos como lo muestra la gráfica VI, sin embargo se enfatiza al 100% la falta de información a familiares de que el interno se encuentra sancionado y la falta de talleres de oficios y ocupaciones organizados por los mismos internos.



Grafica VI Porcentaje apilado aislado sobre reinserción social del interno en base al DNSP

Fuente: Elaboración propia

5.13 Resultados relacionados a las condiciones de gobernabilidad del centro.

La Tabla XV contiene los conceptos que resultan apremiantes de atender en relación al comité técnico interdisciplinario, los cuales parecen obedecer a su incorrecta funcionalidad.

Tabla XV. Aspectos de gobernabilidad del Centro.

Preguntas	%de respuesta de NO
C20 Se emite una resolución escrita, fundada y motivada, antes de imponer la sanción.	80%
C24 Se escucha al interno antes de sancionarlo.	100%
C25 Tiene el interno la posibilidad de inconformarse con el dictamen del comité técnico interdisciplinario.	100%
C26 Existe un procedimiento de inconformidad por parte del centro, que el interno pueda interponer.	100%
C27 Se le informa al interno acerca del procedimiento de inconformidad ante el dictamen del comité.	100%
C37 Se ha detectado la presencia de objetos ilícitos.	60%
C41 Es suficiente el personal de seguridad y custodia.	100%
C44 Es suficiente el personal de seguridad y custodia para cubrir ausencias, vacaciones e incapacidades.	100%

Fuente: Elaboración propia

Después de haber presentado los resultados y recordando que se definió óptimo como aquello que resulta ser muy bueno, que no puede ser mejor de lo que es, las hipótesis de trabajo son:

- El análisis situacional acerca de los aspectos relacionados con el respeto de los derechos humanos dentro del Centro de Reinserción Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptimo. RECHAZADA.

- Los aspectos que garantizan la estancia digna que tienen los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima. ACEPTADA.
- La cualificación de los aspectos que garantizan la integridad física y moral de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima. RECHAZADA.
- La disposición de los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima. RECHAZADA.
- Los aspectos que fomentan la reinserción social de los internos del Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima. RECHAZADA.
- La calidad de los aspectos que están relacionados con los grupos vulnerables que se encuentran internos dentro Centro de Readaptación Social El Hongo II, desde la perspectiva de los funcionarios, es óptima. ACEPTADA.

Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El objetivo general de este trabajo fue: “Valorar la situación del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos generales del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios”; al documentar las respuestas se puede observar que en general NO se trabaja de forma óptima, existen áreas de mejora, como se describen en los párrafos subsecuentes.

El primer objetivo específico que se plasmó fue evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios; ellos afirman que si se cuenta con médico, dentista, psicólogo, psiquiatra y consultorios, sin embargo son insuficientes el personal médico y el instrumental, por lo tanto en este rubro NO se trabaja en las condiciones óptimas.

Evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan la estancia digna del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios, fue el segundo objetivo específico, aquí se destaca el hecho de que el 100% menciona que son suficientes los espacios y están limpios, por lo cual este punto se trabaja en condiciones óptimas.

Al evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que garantizan las condiciones de gobernabilidad, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios se encontró que no se emite una resolución escrita antes de imponer una

sanción, no se escucha al interno antes de ser sancionado, tampoco se puede inconformar ante el dictamen, se han encontrado objetos ilícitos y es insuficiente el personal de seguridad. En puntos positivos existen reglamentos y procedimientos, los sancionados pueden hacer llamadas, recibir a su familia o abogado. Este rubro tiene varias áreas de oportunidad por lo cual se considera que no se labora en las condiciones óptimas.

El cuarto objetivo era evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que fomentan la reinserción social del interno, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios; tampoco se ejecuta en las condiciones óptimas ya que el 50% de ellos desconoce si existe un manual de procedimientos para el comité técnico, el área de trabajo social no informa a los familiares cuando se sanciona a un interno.

Al evaluar al Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos relacionados con los grupos vulnerables, del Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria realizado por la Comisión de Derechos Humanos, desde la perspectiva de los funcionarios, se observa que se trabaja en condiciones óptimas, al tener reclusos enfermos de VIH, personas con adicciones, adultos mayores e internos con capacidades diferentes, los cuales están ubicados y cuentan con la atención necesaria.

Como último objetivo específico se plasmó, brindar una serie de acciones a seguir para implementar un plan de acción, con la idea de lograr una mejora continua en el servicio y el respeto a los derechos humanos de los internos y las personas que interactúan con la dependencia, desde la perspectiva de los funcionarios, las cuales se presentan a continuación divididas en cada uno de los rubros analizados.

Recomendaciones

Aspectos relacionados a la estancia digna

- Establecer un sistema de auditoria periódica para verificar que los señalamientos establecidos en este ejercicio sigan solventándose.
- Implementar mejora continua en relación a estos aspectos.
- Establecer una revisión periódica de la limpieza y conservación de los edificios y estancias comunes.

Aspecto Integridad Física y Moral del Interno

- Se recomienda vigilar y asegurar la asistencia de personal médico en las instalaciones, así como cubrir las plazas vacantes para tener asistencia medica todos los días.
- Implementar un programa de residencias con las universidades de la zona para cubrir vacantes, así como generar un vínculo que permita al Centro ofrecer una alternativa de trabajo para dichos estudiantes próximos a egresar.
- Conocer y realizar un registro de las condiciones de instrumentos, equipos e insumos para el buen funcionamiento de los mismos.
- Adquirir el material necesario y suficiente para la correcta operación del área médica del Centro.
- Llevar a cabo un plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo médico y dental.
- Evaluar la difusión de buzón de quejas realizando filtros para CNDH, así como implementar mecanismos nuevos de difusión de las diversas maneras de comunicarse con el organismo para atención, con la finalidad de que todos los privados de la libertad tengan acceso a los medios de atención del organismo.

Atención a grupos vulnerables

- Conocer la cantidad de internos con lengua indígena u otra distinta.

Reinserción social del Interno

- Dar a conocer a los participantes en el comité técnico y a todo el personal, la existencia de manual de procedimientos, asegurando el cumplimiento de los estatutos con la finalidad de que el proceso no sufra modificaciones que permitan anomalías en el respeto de los derechos de los privados de la libertad.
- Implementar un curso de actualización acerca del manual de procedimientos para asegurar que todos los integrantes del consejo técnico conozcan a detalle su contenido y adecuado manejo.
- En el tenor de las sesiones de consejo técnico, se debe elaborar un procedimiento de inconformidad, el cual sea imparcial y objetivo, así mismo se inicie un programa de difusión acerca del procedimiento para que los privados de la libertad puedan hacer uso de él.
- Evaluar junto con el departamento de trabajo social el seguimiento de informe sobre las sanciones de los internos a las personas que ellos crean conveniente, con la finalidad de disminuir la incertidumbre de las familias de los involucrados.
- Elaborar un procedimiento donde el privado de la libertad pueda solicitar el ingreso de visita de amigos, al no contar con visita de familiares directos o indirectos, que les permitan tener el vínculo social para facilitar su tratamiento de reinserción.
- Evaluar el desarrollo de programas permitidos de ejecución de actividades y ocupaciones impartidas por privados de la libertad.
- Analizar la posibilidad de que los privados de la libertad puedan impartir cursos y capacitaciones para el trabajo derivados de su formación en libertad.

Condiciones de Gobernabilidad del centro.

- En el proceso de imposición de sanciones emitidas por el comité técnico, expedir una resolución escrita, fundada y motivada, que permita el privado de la libertad entender la sanción así como las causas que derivaron de la misma.
- Establecer un orden en la sesión del comité técnico en donde el privado de la libertad pueda expresarse libremente, dando sus argumentos acerca de la situación, lo que permitirá a la institución, tomar acciones en vías de erradicar ese tipo de conductas en otros internos.
- Implementar un procedimiento de inconformidad para el privado de la libertad, así como su difusión por los medios establecidos y correctos que le permitan ser escuchado y analizado de manera adecuada.
- Analizar el procedimiento para el reporte de utilización de objetos no permitidos, así como la difusión de la lista de ellos para evitar desinformación y faltas al reglamento.
- Contratar personal para cubrir las vacantes en términos de personal de seguridad y custodia, que le permitan al Centro contar con una plantilla adecuada para realizar todas actividades pertinentes sin perder de vista la seguridad de todos los que participen en dichas actividades.
- Evaluar los medios de difusión de las vacantes existentes.
- Analizar el procedimiento de reclutamiento y selección del personal de seguridad y custodia penitenciaria.
- Observar y analizar a detalle las variables que causan deserción de la plantilla laboral de seguridad y custodia penitenciaria.
- Establecer métodos de captación de posibles candidatos en el rubro de seguridad y custodia penitenciaria.

Anexos

Anexo 1. Primer Cuestionario.

(1) CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Criminología)

Este cuestionario se efectúa con el propósito de realizar un análisis situacional del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que se evalúan en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria. La información proporcionada será confidencial y anónima, siendo de gran utilidad para realizar la evaluación de la calidad del servicio, por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad.

Aspectos de garantizan las condiciones de Reinserción Social

D1 Existe una clasificación criminológica en el centro	Si
	No
D2 Existe separación entre procesados y sentenciados en los dormitorios	Si
	No
D3 Existe separación entre procesados y sentenciados en las actividades	Si
	No

Aspectos relacionados con los grupos vulnerables

E1 Se encuentran reclusas mujeres	Si
	No
E2 Viven hijos internos con ellas	Si
	No
E3 Se encuentran reclusos adultos mayores en el Centro	Si
	No
E4 Se les otorga atención médica especializada a los adultos mayores	Si
	No
E5 Cuentan con una ubicación específica para los adultos mayores	Si
	No
E6 A los adultos mayores se les proporciona apoyo en caso de requerirlo	Si
	No
E7 El área donde se encuentran los adultos mayores es de fácil acceso	Si
	No
E8 Tiene registro de los adultos mayores que hay en el centro	Si
	No
E9 Se encuentran reclusos indígenas en el centro	Si
	No
E10 Tiene algún interprete de la lengua indígena	Si
	No
E11 Tiene procedimiento para evitar la discriminación	Si
	No
E12 Se encuentran reclusas personas con preferencia sexual distinta	Si

	No
	Si
E13 Cuenta con un registro de esta población	No
	Si
E14 Tienen igual acceso a las actividades de la población general	No
	Si
E15 A solicitud de ellos proceden las reubicaciones	No
E15.1 Procedimiento:	
E16 Tienen ubicaciones específicas para enfermos de VIH	Si
	No
Ubicación:	
E17 Tienen un registro de las personas que tienen VIH	Si
	No
E18 Cuentan con un procedimiento de detección de VIH	Si
	No
Procedimiento:	
E19 Cuentan con atención para enfermos de VIH	Si
	No
De qué tipo:	
E20 Tienen un registro de personas con adicciones	Si
	No
Cantidad:	
E21 Todas las personas con problemas de adicción tienen acceso a los programas de deshabituamiento	Si
	No
Quien lo otorga y procedimiento	
E22 Se encuentran reclusos internos con capacidades diferentes	Si
	No
E23 Tienen acceso estas personas a los servicios médicos especializados	Si
	No

Anexo 2. Segundo Cuestionario.

(2) CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Supervisión)

Este cuestionario se efectúa con el propósito de realizar un análisis situacional del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que se evalúan en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria. La información proporcionada será confidencial y anónima, siendo de gran utilidad para realizar la evaluación de la calidad del servicio, por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad.

Aspectos que garantizan la integridad física y moral del interno.

A1 Capacidad Instalada:	Población Interna:
A2 Porcentaje de ocupación:	
<u>Revisar listado por celda</u>	

A3 Realiza supervisiones el Director del Centro	Si	Revisión.
	No	
A4 Existe registro de las supervisiones del Director del Centro	Si	Revisión.
	No	
A5 Documenta las irregularidades encontradas	Si	Revisión.
	No	
A6 Tiene un procedimiento de seguimiento de las irregularidades encontradas	Si	Revisión
	No	
A7 Existe un procedimiento para casos de incidentes violentos	Si	Revisión
	No	
A8 Se documentan los incidentes violentos	Si	Revisión
	No	
A9 Existe procedimiento para la prevención y atención de la tortura	Si	Revisión
	No	
A10 Se cuentan con registros para los casos de tortura	Si	Revisión
	No	
A11 Realizan la denuncia al Ministerio Publico en caso de tortura	Si	Revisión
	No	
A18.1 Cuentan con buzones de derechos humanos en el Centro	Si	Revisión
	No	
A19.1 Tienen acceso los internos a llamadas telefónicas con los organismos protectores de Derechos Humanos	Si	Revisión
	No	
A19.2 Tienen acceso los internos a los números telefónicos con los organismos protectores de Derechos Humanos	Si	Revisión
	No	
A18.2 Pueden acceder los organismos de derechos humanos al Centro	Si	Revisión
	No	

Aspectos que garantizan una estancia digna.

B5 Existe separación entre hombre y mujeres en el área de ingresos	Si
	No
B4 Existe separación entre hombre y mujeres en el área medica	Si
	No
B6 Existe separación entre hombres y mujeres en el área escolar	Si
	No
	No

B7 Se encuentra equipada la cocina	Si	Revisión.
	No	
B8 Se cumplen los lineamientos del manejo higiénico de los alimentos	Si	Revisión.
	No	
B9 Se cuenta con comedor	Si	Revisión.
	No	
B10 Se encuentra limpio el comedor	Si	Revisión
	No	
B18 Se otorgan tres raciones de alimentos diariamente	Si	Revisión
	No	
B19 Los alimentos son de calidad	Si	Revisión
	No	
B20 Se provee de dietas por prescripción medica	Si	Revisión
	No	
B21 Se provee de utensilios para consumo de los alimentos	Si	Revisión
	No	
A22.1 Se provee de alimentación de calidad a los internos sancionados y los sujetos de protección	Si	Revisión
	No	
A22.2 Se les otorgan las 3 raciones diarias de alimentación	Si	Revisión
	No	
A22.3 Se otorgan dietas especiales	Si	Revisión
	No	
A22.4 La alimentación se encuentra validada por nutriólogo	Si	Revisión
	No	

Aspectos que garantizan condiciones de gobernabilidad

c1 El Centro cuenta con un reglamento	Si	Revisión.
	No	
c2 El reglamento se difunde a la población interna en forma escrita al ingreso de los internos	Si	Revisión
	No	
c3 El centro cuenta con un procedimiento para quejas	Si	Revisión.
	No	
c4 Cuenta con un procedimiento para solicitud de atención	Si	Revisión.
	No	
D21 Se capacita regularmente al personal técnico y jurídico	Si	Revisión.
	No	
c10 El personal de seguridad es capacitado frecuentemente	Si	Revisión.
	No	

Anexo 3. Tercer Cuestionario.

(3) CUESTIONARIO EVALUACION DEL DNSP (Médico)

Este cuestionario se efectúa con el propósito de realizar un análisis situacional del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que se evalúan en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria.

La información proporcionada será confidencial y anónima, siendo de gran utilidad para realizar la evaluación de la calidad del servicio, por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad.

Marque con una ☐ la opción que indique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente eficiente	Poco eficiente	Eficiente	Bastante Eficiente	Totalmente Eficiente
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	A12 Marque cuál es su grado de eficiencia en relación al equipo medico					
A12.4	Equipamiento en general					
A12.5	Mesa de exploración					
A12.6	Estetoscopio					
A12.7	Estuche de diagnóstico					
A12.8	Bacula					
A12.9	Baumanometro					
A12.10	Lámpara de diagnóstico					
A12.11	Carro rojo					
2	Marque cuál es su grado de eficiencia en relación al equipo dental					
A16.2	Instrumental dental					
A16.3	Silla de atención dental					

A12.1 Tienen procedimiento de atención medica	Si	Revisión
	No	
A12.2 Cuentan con dentista	Si	Revisión
	No	
A12.3 Cuentan con consultorio	Si	Revisión
	No	
A12.12 Cuentan con procedimiento de atención al VIH	Si	Revisión
	No	
A12.13 Cuentan con procedimiento de atención a tuberculosis	Si	Revisión
	No	
A12.14 Cuentan con atención a crónico degenerativos	Si	Revisión
	No	
A13 Cuentan con psiquiatra	Si	Revisión

	No	
Procedimiento para atención		
A14 Cuenta con psicólogo	Si	Revisión
	No	
A14.1 Cuenta con terapia individual	Si	Revisión
	No	
A15 Cuenta con suficiente personal médico para cubrir todos los días	Si	Revisión
	No	
Procedimiento para atención en caso de no contar con médico:		
A16.1 Cuenta con suficiente instrumental medico	Si	Revisión
	No	
D23 Se cuenta con expediente médico de todos los internos	Si	Revisión
	No	
A16.2 Cuenta con suficiente instrumental dental	Si	Revisión
	No	
A16.4 Cuenta el equipamiento con mantenimiento preventivo	Si	Revisión
	No	
A16.5 Cuentan con los insumos para el equipamiento que tienen	Si	Revisión
	No	
A17 Cuentan con medicamento para cubrir las necesidades de la población	Si	Revisión
	No	
Procedimiento para solicitar medicamento		
A20.1 Se provee atención médica a los sancionados y sujetos de protección	Si	Revisión
	No	
Periodicidad y tipo de atención		

Anexo 4. Cuarto Cuestionario.

(4) CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Seguridad)

Este cuestionario se efectúa con el propósito de realizar un análisis situacional del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que se evalúan en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria.

La información proporcionada será confidencial y anónima, siendo de gran utilidad para realizar la evaluación de la calidad del servicio, por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad.

Aspectos de garantizan las condiciones de gobernabilidad.

A3 Realiza supervisiones el Comandante del Centro	Si	Revisión
	No	
C5 Cuenta con procedimiento para traslado interno de internos	Si	Revisión
	No	
C6 Cuenta con procedimientos para ingreso y egreso de internos	Si	Revisión
	No	
C7 Cuenta con procedimientos para traslado de internos	Si	Revisión
	No	
C8 Cuenta con procedimientos para solicitar audiencia con las autoridades	Si	Revisión
	No	
C9 Cuenta con protocolos para uso de la fuerza	Si	Revisión
	No	
C10 Cuenta con procedimiento para revisión de estancias	Si	Revisión
	No	
C11 Cuenta con procedimiento para ingresos al centro	Si	Revisión
	No	
C12 Cuenta con procedimiento para revisión de la visita	Si	Revisión
	No	
C13 Cuenta con procedimiento para difusión de la normatividad	Si	Revisión
	No	
C14 Cuenta con plan de contingencia	Si	Revisión
	No	
C29 Los internos controlan el servicio de mantenimiento	Si	Revisión
	No	
C30 Los internos controlan el servicio de alimentación	Si	Revisión
	No	
C31 Los internos controlan alguna puerta o acceso	Si	Revisión
	No	
C32 Los internos controlan el acceso a los servicios telefónicos	Si	Revisión
	No	
C33 Los internos controlan las actividades de capacitación	Si	Revisión
	No	
C34 Los internos controlan las actividades laborales	Si	Revisión
	No	

c35 Se practica la prostitución dentro del Centro	Si	Revisión
	No	
c36 Existen privilegios para los internos	Si	Revisión
	No	
c37 Se ha detectado la presencia de objetos ilícitos	Si	Revisión
	No	
c38 Se ha detectado la presencia de sustancias ilícitas	Si	Revisión
	No	
c39 Existen grupos de internos que ejerzan control sobre la población interna	Si	Revisión
	No	
c10 Cuenta con el personal de seguridad suficiente	Si	Revisión
	No	
c40 Se realiza algún tipo de cobro por alguno de los siguientes servicios: Teléfono, atención médica, medicamento, mantenimiento de dormitorios, alimentación, limpieza, visita, incumplir sanciones, asignación de estancias, pase de lista, estudios de beneficio de libertad anticipada	Si	Revisión
	No	
c41 Es suficiente el personal de seguridad y custodia	Si	Revisión
	No	
c42 Cuenta con personal femenino suficiente de seguridad y custodia	Si	Revisión
	No	
c43 Es suficiente el personal de seguridad y custodia para traslados	Si	Revisión
	No	
c44 Es suficiente el personal de seguridad y custodia para cubrir las ausencias, vacaciones e incapacidades	Si	Revisión
	No	
c45 Cuenta con el equipamiento suficiente (uniformes, accesorios)	Si	Revisión
	No	
c46 El personal de seguridad y custodia recibe un curso de inducción al cargo que desempeña	Si	Revisión
	No	
c47 El presente año ha recibido capacitación	Si	Revisión
	No	
c48 El personal de seguridad y custodia ha recibido capacitación en materia de Derechos Humanos	Si	Revisión
	No	
c49 El personal de seguridad y custodia ha recibido capacitación en materia de uso racional de la fuerza	Si	Revisión
	No	
c50 El personal de seguridad y custodia ha recibido capacitación en materia de legislación penitenciaria	Si	Revisión
	No	

Anexo 5. Quinto Cuestionario.

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Comité Técnico)

Este cuestionario se efectúa con el propósito de realizar un análisis situacional del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que se evalúan en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria. La información proporcionada será confidencial y anónima, siendo de gran utilidad para realizar la evaluación de la calidad del servicio, por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad.

c15 Existe una certificación medica de los internos antes de ser ubicados en el área de sancionados	Si	Revisión.
	No	
d17 Existe un comité técnico interdisciplinario	Si	
	No	
Miembros del comité técnico interdisciplinario:	Jurídico	
	Técnico	
	Médico	
	Seg. y Custodia	
	Laboral	
	Educativo	
	Deportivo	
d18 Cuenta el comité técnico interdisciplinario con un manual de procedimiento	Si	Revisión.
	No	
Procedimiento de Sesión:		
d19 Sesiona regularmente el consejo técnico interdisciplinario	Si	Periodicidad
	No	
c16 Existe un procedimiento para sancionar al interno	Si	Revisión.
	No	
c17 Se reubica al interno después de pasar al comité técnico	Si	Revisión.
	No	
c18 La autoridad competente impone las sanciones	Si	Revisión
	No	
c19 Las sanciones impuestas están previstas en el reglamento	Si	Revisión
	No	
c20 Se emite una resolución escrita fundada y motivada, antes de imponer la sanción	Si	Revisión
	No	

c21 Los sancionados pueden hacer llamadas telefónicas	Si	Revisión
	No	
c22 Los sancionados reciben visita familiar y/o íntima	Si	Revisión
	No	
c23 Los sancionados reciben a su abogado	Si	Revisión
	No	
c24 Se escucha al interno antes de sancionarlo	Si	Revisión
	No	
c25 Tiene el interno posibilidad de inconformarse con el dictamen del comité técnico interdisciplinario	Si	Revisión
	No	
c26 Existe un procedimiento de inconformidad por parte del Centro, que el interno pueda interponer	Si	Revisión
	No	
c27 Se le informa al interno acerca del procedimiento de inconformidad ante el dictamen del comité	Si	Revisión
	No	
c28 Existe integración de la sanción al expediente técnico del interno	Si	Revisión
	No	
d20 Se levanta un acta de sesión del comité técnico	Si	Revisión
	No	

A23 Se computan las actividades laborales para efectos de beneficios de libertad anticipada	Si	Revisión.
	No	
A24 Se computan las actividades educativas para efectos de beneficios de libertad anticipada	Si	Revisión.
	No	
A25 Se computan las actividades deportivas para efectos de beneficios de libertad anticipada	Si	Revisión.
	No	

Anexo 6. Sexto Cuestionario.

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Infraestructura)

Este cuestionario se efectúa con el propósito de realizar un análisis situacional del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que se evalúan en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria. La información proporcionada será confidencial y anónima, siendo de gran utilidad para realizar la evaluación de la calidad del servicio, por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad.

B11.1 El área de dormitorios (Modulo A) se encuentra limpia	Si
	No
B11.2 El área de dormitorios (Modulo B) se encuentra limpia	Si
	No
B11.3 El área de dormitorios (Área de sancionados) se encuentra limpia	Si
	No
B18 El área de cocina se encuentra limpia	Si
	No
B19 Las aulas educativas se encuentran en óptimas condiciones	Si
	No
B20 Las instalaciones deportivas se encuentran en óptimas condiciones	Si
	No
B12 El área de observación y clasificación se encuentra limpio y equipado	Si
	No
B15 El área de visita familiar se encuentra limpia	Si
	No
B16.1 El área de patios (Modulo A) se encuentra limpia	Si
	No
B16.2 El área de patios (Modulo B) se encuentra limpia	Si
	No
B16.3 El área de teléfonos (Modulo A) se encuentra limpia y en funcionamiento	Si
	No
B16.4 El área de teléfonos (Modulo B) se encuentra limpia y en funcionamiento	Si
	No
B14 El área de visita íntima se encuentra limpia	Si
	No
B13 El área de talleres se encuentra limpio y equipado	Si
	No
B17 El área de locutorios se encuentra limpia	Si
	No
B1 Existe capacidad instalada en el área de ingresos	Si
	No
B2 Existe suficiente capacidad instalada en el Centro de Observación y Clasificación	Si
	No
B3 Existe capacidad instalada en las escuelas	Si
	No

Anexo 7. Séptimo Cuestionario.

CUESTIONARIO RELACIONADO CON EL DNSP (Área Técnica)

Este cuestionario se efectúa con el propósito de realizar un análisis situacional del Centro de Readaptación Social El Hongo II en base a los aspectos que se evalúan en el Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria.

La información proporcionada será confidencial y anónima, siendo de gran utilidad para realizar la evaluación de la calidad del servicio, por ello le pedimos que responda con la mayor sinceridad.

D6 Todos los internos sentenciados tienen acceso al área educativa		Si	Revisión.
		No	
Población inscrita			
Alfabetización:	Primaria:	Secundaria:	Preparatoria:
D7 El área educativa cuenta con el material didáctico necesario para atender a la población		Si	Revisar Inventario
		No	
D8 Se cuenta con una programación de las actividades deportivas		Si	Revisar programación
		No	
D9 El área deportiva cuenta con el material deportivo necesario para atender a las población interna		Si	Revisar Inventario
		No	
D10 Todos los internos sentenciados tiene acceso a las actividades deportivas		Si	Revisión.
		No	
D13 Todos los internos sentenciados tienen acceso a las biblioteca o a los libros de esta		Si	Revisión
		No	

D4 Se cuenta con las suficientes actividades laborales para los internos		Si	Revisión.
		No	
Población en actividades de capacitación		Población en actividades no gratificadas	
D4.1 Se lleva un registro de las población que participa en las actividades laborales		Si	Revisión.
		No	
D4.2 Se entrega constancia oficial de la capacitación impartida		Si	Revisión.
		No	
D4.3 Existen talleres de oficios y ocupacionales organizados por las autoridades		Si	Revisión
		No	

D4.4 Existen talleres de oficios y ocupacionales organizados por los internos	Si	Revisión
	No	

D24 Toda la población interna tiene derecho a recibir visita familiar	Si	Revisión
	No	
D25 Se lleva a cabo al menos una vez a la semana	Si	Revisión
	No	
D26 Se permite el ingreso a amistades	Si	Revisión
	No	
D27 Se permite el ingreso a menores de edad	Si	Revisión
	No	
D28 Se permite el ingreso sin restricción a defensores	Si	Revisión
	No	
D29 Se permite el ingreso a ministros de cultos	Si	Revisión
	No	
D30 El área de trabajo social informa a los familiares del interno que se encuentra sancionado	Si	Revisión
	No	
D22 Se cuenta con expediente técnico de todos los internos	Si	Revisión
	No	
A21.1 Se provee atención técnica a los sancionados y sujetos de protección	Si	Revisión
	No	
A21.2 Periodicidad y tipo de atención		

Referencias bibliográficas

- Aldlaigan, A. (2002). SYSTRA-SQ: A new measure of Bank Service Quality". *International Journal of Service Industry Management*, 362-381.
- Bigne, J. (2012). *Un estudio comparativo de medicion de la calidad de los servicios publicos*. Mallorca: Portugal.
- Centro de Reinsercion Social El Hongo II. (2016). *Informe de Auditoria ACA*. Tecate, Baja California.
- CNDH. (2013). *Diagnóstico Nacional de Supervision Penitenciaria*. Mexico: Comision Nacional de Derechos Humanos.
- CNDH. (2015). *Diagnostico Nacional de Supervision Penitenciaria*. Mexico.
- Danhke, G. (1989). *Investigación y comunicación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodologia de la investigación*. Mexico, D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Orellana, L. (2011). *Estadistica Descriptiva*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Robert, Y. (2009). *Case Study Research. Design and Methods*. Oklahoma: Sage Publications.
- Stake, R. (1998). *Investigación con estudios de caso*. Ediciones Morata.
- Taro, Y. (1979). *Estadistica*. Mexico: Harla.
- Duque, E. (2007). Revision de los modelos de evaluacion de la calidad en el servicio. *Innovar*, 64-80.
- Fegueunban, R. (2014). *La calidad como factor de competitividaden turismo: Analisis del caso español*. Valencia, España: Portugal.
- Foucault, M. (1987). *Vigilar y Castigar*. Francia: Editions Gallimard.
- Garland, D. (1990). *Punishment and Modern Society*. Michigan: Clarendon Press.
- Grönroos, C. (1984). *Marketing y gestion de servicios: la gestion de los momentos de los momentos de la verdad y la competencia de los servicios*. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestion de servicios: la gestion de los momentos de los momentos de la verdad y la competencia de los servicios*. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodologia de la investigación*. Mexico, D.F: Mc Graw Hill Interamericana.

- Juarez Lopez, J. (2011). *El Hombre y la Sociedad*. Asturias: Porrúa.
- Lopez, E. C. (2011). *Un estudio sobre la eficiencia de la carcel de Quintana Roo, Mexico*. Chetumal, Quintana Roo: Division de ciencias.
- Navarrete, J. L. (2013). *Servicios de calidad, una guía del procesp*. Mexico, D.F: Mc Graw Hill.
- Ojeda Velazquez, J. (2012). *Reinsercion Social y Funcion de la Pena*. Mexico: Instituto deInvestigaciones Juridicas.
- Orellana, L. (2011). *Estadistica Descriptiva*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Parasuraman, A.,Zeithaml, V.,Berry L. (1985). *Calidad total en la gestion de servicio*. Madrid: Diaz de Santos.
- Payne, A. (1993). *The Essence of Services Marketing*. California: Prentice Hall.
- Robert, Y. (2009). *Case Study Research. Design and Methods*. Oklahoma: Sage Publications.
- Rojas, J. M. (2014). *La Reinsercion como Modelo de Mejora de la Sociedad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Rosander, A. (1992). *La busqueda de la calidad en los servicios*. Mexico: Diaz de Santos.
- Schiffman, L. (2011). *Comportamiento de consumidor*. Mexico: Prentice Hall, Septima edicion.
- SSP. (23 de junio de 2015). *Gobierno de Baja California*. Recuperado el 2016 de enero de 15, de SSP: <http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/dependencias/ssp.jsp>
- Stake, R. (1998). *Investigación con estudios de caso*. Ediciones Morata.
- Taro, Y. (1979). *Estadistica*. Mexico: Harla.
- Vazquez, R. (1999). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados*. Oviedo: Gestion 2000.