



# La Sombra de Arteaga

## PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERETARO

Responsable:  
Secretaría de Gobierno

Registrado como de Segunda Clase en la Administración  
de Correos de Querétaro, Qro., 10 de Septiembre de 1921.

Director:  
Lic. Jorge Serrano Ceballos

(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)

### SUMARIO

#### PODER LEGISLATIVO

Decreto por el que se reforma el decreto que concede pensión por vejez a la C. Susana Negrete Nevarez.	21713
Decreto por el que se concede jubilación al C. Carlos Roberto Paz Bernon.	21716
Decreto por el que se concede jubilación al C. Sebastián Hernández Romero.	21719
Decreto que fija el período vacacional de los trabajadores de la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro, correspondiente al primer período del año 2021.	21722
Acuerdo por el que la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro exhorta a los municipios de El Marqués y Querétaro, para que en el ámbito de sus atribuciones implementen las acciones, medidas y estrategias conducentes para proteger la zona conocida como "Peña Colorada".	21724
Acuerdo por el que la Quincuagésima Novena Legislatura del Estado de Querétaro exhorta al Congreso de la Unión, así como al Titular del Poder Ejecutivo Federal para que, dentro de sus respectivas facultades, realicen las acciones necesarias y tendientes a promover y, en su caso, declarar el "10 de agosto, Día Nacional del Biodiesel".	21728
Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Basilisa López Ramírez.	21732
Dictamen definitivo por el que se concede la pensión por muerte a la C. Camerina Zavala Aguilar.	21735

#### PODER EJECUTIVO

##### OFICINA DE LA GUBERNATURA

Código de Conducta de la Oficina de la Gubernatura del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.	21738
---	-------

##### SECRETARÍA DE GOBIERNO

##### COORDINACIÓN ESTATAL DE PROTECCIÓN CIVIL

Registro Estatal de Protección Civil de Grupos Voluntarios para atención de emergencias y desastres.	21748
--	-------

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

Lineamientos de Operación del Modelo de Intervención Temprana de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro. **21754**

Protocolo Único de Atención y Asistencia Integral a personas en situación de Violencia de Género del Estado de Querétaro. **21761**

**SECRETARÍA DE DESARROLLO SUSTENTABLE**

Acuerdo por el que se emite el Programa Estatal de Verificación Vehicular para el Segundo Semestre del Ejercicio Fiscal 2021. **21811**

**SECRETARÍA DE SALUD**

Acuerdo que modifica el similar en el que se determina el Escenario "A" en el estado de Querétaro y se emiten medidas de seguridad sanitarias. **21864**

**OFICIALÍA MAYOR**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación al C. Enrique Alejandro Avendaño Cortés. **21871**

Dictamen definitivo de jubilación a favor de la C. Lilia Castillo Romero. **21875**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación al C. Raúl Flores Granados. **21879**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Alejandrina Hernández Cuellar. **27883**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Araceli Herrera Salinas. **21887**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Ma. de los Ángeles Márquez Callejas. **21891**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. María de Jesús Meléndez Larios. **21895**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. María Lucia Moreno Ferrusca. **21899**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación al C. Juan Carlos Murillo Sánchez. **21903**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Ma. de la Luz Pérez Licea. **21907**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación al C. Ernesto Tamayo Villarreal. **21911**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Miriam Valadez León. **21915**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Maria Magdalena Garcia Hernandez. **21919**

Dictamen definitivo de jubilación a favor del C. Carlos Mendoza Nieves. **21923**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación al C. Daniel Arteaga Silva. **21927**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Imelda Villaseñor Rivera. **21931**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Maria de Lourdes Martinez Martinez. **21935**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Maria Lucia Esqueda Arriaga. **21939**

**COMISIÓN ESTATAL DEL SISTEMA PENITENCIARIO DE QUERÉTARO**

Lineamientos generales para la aplicación, sustanciación y resolución del régimen disciplinario para personal operativo de la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro. **21943**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE QUERÉTARO**

Dictamen definitivo de pensión por vejez a favor del C. J. Antonio Rodríguez Tirado. **21979**

**PODER EJECUTIVO**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

**PROTOCOLO ÚNICO DE**  
**ATENCIÓN Y**  
**ASISTENCIA INTEGRAL**  
**A PERSONAS EN**  
**SITUACIÓN DE**  
**VIOLENCIA DE GÉNERO**  
**DEL ESTADO DE**  
**QUERÉTARO**

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	PROBLEMÁTICA.....	6
III.	JUSTIFICACIÓN.....	11
IV.	MARCO LEGAL.....	14
V.	OBJETO DE LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	17
VI.	AUTORIDADES E INSTANCIAS PÚBLICAS Y CIVILES DE PARTICIPACIÓN CONFORME AL PROTOCOLO.....	20
VII.	DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE LAS AUTORIDADES.....	22
VIII.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA RESPONSABLE.....	25
IX.	PROCEDIMIENTO.....	27
X.	GLOSARIO.....	45
XI.	RESERVAS.....	47
XII.	EVALUACIÓN.....	47
	BIBLIOGRAFÍA.....	48
	FIRMAS.....	49

## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la declaración de la Organización de las Naciones Unidas en Beijing de 1995, la violencia contra las mujeres es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales, que han conducido a la dominación de la mujer por el hombre, la discriminación y la obstaculización de su pleno desarrollo; considerando que la Organización de las Naciones Unidas afirma que la violencia doméstica constituye en el mundo la principal causa de lesiones en las mujeres entre los 15 y 44 años y por lo regular esta violencia es ejercida por sus parejas o ex parejas<sup>1</sup>, nos encontramos frente a una grave violación a los derechos humanos que limita el ejercicio de los demás derechos fundamentales.

En este sentido las Naciones Unidas definen la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”.<sup>2</sup>

La violencia por razones de género ha sido estudiada en distintos países y existe información que permite tener una perspectiva más clara de lo que está sucediendo en el país. La propia ONU impulsa estudios, iniciativas y apoya la implementación de programas en diversos países de Latinoamérica<sup>3</sup>, por lo que podemos afirmar que se

---

<sup>1</sup> Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, *Ley 11.340 Maria da Penha (2006) de Brasil: Un avance en la garantía de la autonomía física de las Mujeres*, Naciones Unidas CEPAL, Brasil, 2014, p. 5.

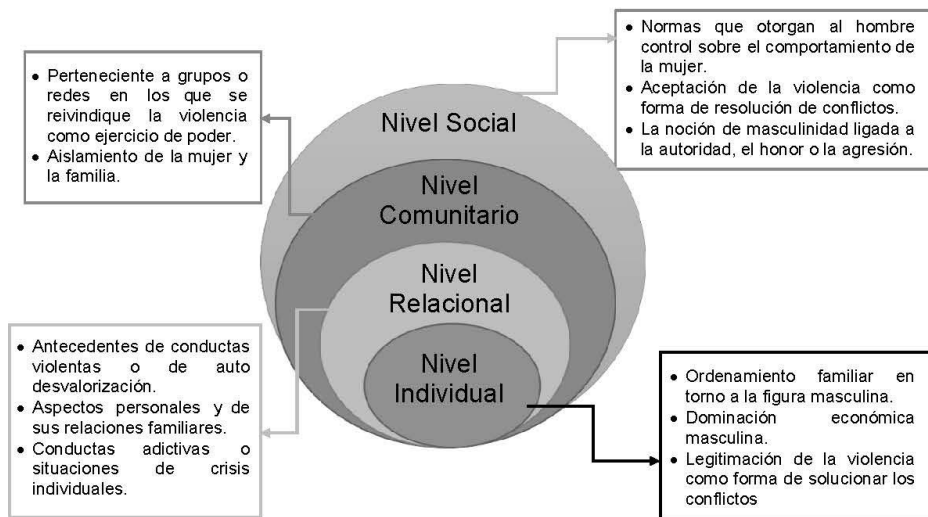
<sup>2</sup> Naciones Unidas, *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*. Nueva York: Naciones Unidas, Naciones Unidas, U.S.A., 1993, p. 2.

<sup>3</sup> BOTT, Sarah et al., *Resumen del Informe Violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe: Análisis comparativo de datos poblacionales de 12 países*. Organización Panamericana de la Salud, Washington,

trata de una violación reiterada a sus derechos humanos, en específico salud, integridad, libertad, seguridad y en última instancia la vida; en este sentido tiene un impacto sobresaliente en los servicios de salud y seguridad pública.

Se trata de un problema social formado en las condiciones históricas, sociales y culturales, en este sentido es necesario reconocer que dicha violencia es una forma de discriminación, derivada de la manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer.<sup>4</sup>

La violencia de género tiene sus raíces en conceptos referentes a la inferioridad y subordinación de las mujeres, se trata de una situación estructural, un fenómeno social y cultural que pone en constante riesgo a la mujer.<sup>5</sup> Tal como se esquematiza en las esferas de análisis del modelo ecológico feminista:<sup>6</sup>



DC, U.S.A. 2014, pp. 111-122.

<sup>4</sup> Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado, de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos OACNUDH, *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio)*, ONU Mujeres / ONU Derecho Humanos, Panamá, 2014, p. 13.

<sup>5</sup> Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado, de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), y Naciones Unidas, p. 14.

<sup>6</sup> Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado, de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), y Naciones Unidas, p. 41.

Actualmente la violencia contra las mujeres más extendida es aquella que ocurre en las relaciones más cercanas, es así que de entre las mujeres de 15 años o más que han tenido una pareja, 34 de cada 100, han sido agredidas por su pareja durante su relación. Además 45 de cada 100 mujeres de 15 años o más, han experimentado actos de violencia, principalmente de desconocidos<sup>7</sup>.

Por su parte los datos sobre violencia contra la mujer en el Estado, proporcionados por el Instituto Queretano de las Mujeres<sup>8</sup>, en un periodo de enero a noviembre de 2019, revela que se han atendido a 7,183 mujeres de las cuales 6,918 fueron casos de violencia, lo que representa el 96.31% de las mujeres atendidas. Al 44.26% de estas mujeres se les brindó atención psicológica y al 75.47% asesoría jurídica entre otros servicios como refugio temporal, trabajo social, representación, acompañamiento y canalización a otras dependencias.

En nuestro Estado la Constitución Política reconoce la igualdad entre hombres y mujeres en su artículo segundo, además de que la Entidad cuenta con una Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Querétaro, la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en armonía con la Ley General y Ley que establece las Bases para la Prevención y la Atención de la Violencia Familiar en el Estado de Querétaro, como ordenamientos especializados en la materia, con el propósito de promover la igualdad de género.

Sin embargo, con la finalidad de fortalecer la actuación de las instituciones involucradas,

---

<sup>7</sup> INEGI, Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2011, INEGI, México, 2011, <https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2011/default.html#Tabulados>.

<sup>8</sup> Institución encargada de promover y realizar funciones para el desarrollo y mejoramiento de la situación de las mujeres en el Estado de Querétaro.

se consideró necesario, contar con un documento integral, que contemplara los mecanismos de actuación, que se derivan del marco jurídico internacional, nacional y estatal, para que, de forma ágil y sencilla, y de manera coordinada se logre una plena y efectiva protección a las víctimas.

Como un ejercicio de reconocimiento del progreso de los derechos humanos a favor de los grupos vulnerables, entre los cuales se encuentran las mujeres, se requiere de la convergencia de diversos factores y una atención multidisciplinaria e interinstitucional; sólo de esta forma se podrá dar cumplimiento a las obligaciones estipuladas dentro de la normatividad local, nacional e internacional, para garantizar la protección sobre los derechos humanos.

Para evitar las consecuencias intergeneracionales de esta violencia porque, cuando las mujeres viven violencia, sus hijos tienden a seguir estos patrones, convirtiéndose en un círculo vicioso que genera víctimas y agresores. Un cúmulo creciente de evidencia científica indica que la niñez como testigo de actos de violencia o los han sufrido directamente pueden correr mayor riesgo de convertirse en agresores o víctimas en la edad adulta. Además, la violencia contra las mujeres y la violencia contra los niños a menudo coinciden en los mismos hogares<sup>9</sup>.

Este cúmulo de situaciones origina el presente protocolo, refrendando el compromiso del Estado con las personas víctimas de violencia de género para garantizar la protección de sus derechos humanos y, los de su familia cuando se requiere, a través de una política prioritaria, transversal y permanente, mediante el fortalecimiento y mejora de la actuación de todas las personas adscritas al servicio público, desde el primer momento en que se tenga conocimiento de la posible existencia de violencia de género contra una persona.

---

<sup>9</sup> BOTT, Sarah, et al., *Resumen del Informe Violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe: Análisis comparativo de datos poblacionales de+ 12 países*, pp. 89-91.



## II. PROBLEMÁTICA

En noviembre de 2019 fue entregado el informe elaborado por la Dirección Jurídica y Consultiva de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado, cuyo objetivo fue analizar los procesos desplegados por las Instituciones, para proteger los derechos fundamentales de las víctimas de violencia de género.

El informe se desarrolló conforme a las líneas de acción siguientes:

- 1) Conocimiento del marco jurídico regulatorio de cada instancia,
- 2) Habilidades desarrolladas para detectar y atender pertinentemente a las personas que sufren o podrían sufrir algún tipo de violencia de género,
- 3) El conocimiento de las capacidades institucionales de las demás instancias públicas y sus funciones,
- 4) Los mecanismos de coordinación, y
- 5) Sus capacidades para brindar asistencia, particularmente en la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias legales, para brindar por sí o impulsar acciones de protección para evitar daño mayor y la contención del mismo.

Después de evaluar las actuaciones de todas las Instituciones, se presentó un diagnóstico integral de los aspectos a mejorar en el proceso de atención cotidiano del personal operativo de las instituciones.

Se identificaron las siguientes problemáticas:

- A) Asimetría en los procesos de las personas encargadas de la atención.
- B) Falta de compromiso en atender a la persona, al considerar competente a Institución diversa.
- C) Ausencia en el dictado de acciones de protección a favor de las víctimas.
- D) Múltiple atención, provoca re victimización o sobre victimización, al relatar en cada ocasión todo lo sucedido.

- E) Nula coordinación entre Instituciones para lograr la protección de las víctimas.
- F) Diversidad de registros, en algunos casos eran excesivos, en otros nulos y en algunos otros los registros no se verificaban.
- G) Omisión de desplegar un proceso homogéneo de atención y registro.

La asimetría de las atenciones era uno de los problemas básicos en la atención a víctimas, cada Institución poseía procesos particulares, existía desde la multiplicidad de opciones como asesoría psicológica, jurídica, médica, trabajo social; hasta las instituciones que se constreñían a la asesoría psicológica y jurídica, pero todas partían desde orientaciones, lineamientos, metodologías y alcances diferentes.

El contar con procesos individualizados para cada institución, provocaba obligar a la víctima a relatar lo sucedido tantas veces como atenciones recibiera.

En algunas Instituciones, se recibía y atendía a la víctima, sin embargo, al carecer de especialización o de personal suficiente, se buscaba cualquier oportunidad para declararse impedidos para continuar la atención y remitir a la persona a Institución o Dependencia diversa.

Este proceso se volvió cotidiano, se justificaba la atención a víctimas al recibirla y escucharla, pero en realidad todo se hacía para derivarla y así dejar de atender a la persona y evitar involucrar a su Institución.

Aunado a la falta de compromiso señalada, se advirtió la falta de protección de la víctima; las instituciones la atendían, pero argumentaban la necesidad de protegerla mediante acciones diversas, a las cuales no eran competentes y estas sólo podían ser activadas de manera selectiva, en el mejor de los casos se les proporcionaba un oficio como justificante de la atención.

La realidad de este oficio implicaba haber recibido atención, pero en realidad, el oficio no era de mucha utilidad para la persona, es decir, se propiciaba la simulación, no se

protegía a las personas y menos se promovían o protegían sus derechos humanos.

Se identificó un proceso de múltiple atención por los diversas áreas de las instituciones operadoras, si bien pretendía justificar el involucramiento de todas las áreas, en realidad implicaba un largo proceso para la víctima, con la repetición interminable de su narración de cuanto había sucedido, esto provocaba el desistir de continuar con el proceso.

El objetivo más conveniente para un procedimiento de atención homogéneo y con herramientas que puedan ayudar a las Instituciones Operadoras, es contar con un registro, el cual pueda ser compartido por todas en beneficio directo de la persona.

Al hacer el análisis de las acciones desplegadas por las Instituciones, se advirtió la no existencia de acciones materiales de protección dictadas por la Institución para lograr la salvaguarda de la víctima, se le dejaba a su suerte, al carecer de opciones, la única posibilidad era volver al lugar donde estaba el agresor y continuar con el ciclo de violencia.

La falta de dictar acciones de protección, puede deberse al desconocimiento; sin embargo, esta omisión, se identificó como una falta de compromiso e involucramiento con la persona, por ello, muchas víctimas referían que no pasaba nada cuando solicitaban ayuda, se les escuchaba pero no se hacía nada.

Para la víctima, el hecho de hablar por primera vez, implica identificar y reconocer la violencia en la cual se encuentra inmersa, a partir de ahí, es esencial buscar su protección y orientación adecuada, para lograr romper el círculo de violencia.

Las actuaciones de las Instituciones generaban atención a las personas, pero en realidad no existía una adecuada promoción y protección de los derechos humanos de las personas, la omisión en el dictado de las acciones de protección, propiciaba incrementar

el ciclo de violencia y aumentar el riesgo de afectaciones a la vida e integridad de las personas.

El ingreso de la víctima al sistema informático implica procurar su atención, obtener la información para su registro y verificar las situaciones; al proceder de esta manera se identifican los problemas y se pueden trabajar sobre los aspectos esenciales para su solución.

Las Instituciones mostraban un trabajo intenso y constante, sin embargo, cada una lo hacía de manera aislada, la responsabilidad se concluía al prestar las atenciones previstas en sus procesos o manuales, toda su actividad se visualizaba como un proceso horizontal, no existía forma alguna de trabajar con otra Institución o colaborar para atender de manera simétrica, en realidad cada una desarrollaba su labor sin cuestionar la pertinencia, oportunidad, eficacia, alcance o necesidad de cada atención.

Desarrollar un proceso aislado propiciaba la desatención de la víctima, la falta de comunicación propiciaba la poca utilidad en una alta cantidad de servicios, en realidad debían desarrollarse esfuerzos en pro de proteger a la víctima, para en su oportunidad identificar y resolver las necesidades de la persona.

La falta de coordinación de las Instituciones propiciaban el aislamiento de las víctimas, así como la afectación a sus derechos humanos, al grado de poder atentar contra el derecho a la vida e integridad.

Destaca el hecho de que en ningún momento el personal operativo encargado de la atención al fenómeno, genera un cuestionario básico sobre el historial de violencia de la persona en atención, esto dificulta la contextualización y mayor entendimiento del problema.

Todo lo anterior, evidenció áreas de oportunidad que requieren la implementación de

acciones concretas por parte de la autoridad, con el fin de brindar una atención integral a las víctimas de violencia de género, mediante operadores capacitados y articulados de manera eficiente, que eviten fenómenos como la revictimización, atendiendo al reconocimiento de que la violencia contra la mujer es una forma de discriminación, una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales y una violación a sus derechos humanos<sup>10</sup>.

Todas estas áreas de oportunidad se valoraron para desarrollar el protocolo de primera atención a la persona víctima de violencia de género, con los siguientes alcances:

- I) Desarrollar procesos de atención homogéneos y pertinentes a cada situación.
- II) Identificar las necesidades de las personas y activar instituciones operadoras capacitadas para ello.
- III) Dictar acciones de protección para las víctimas de violencia de género.
- IV) Establecer registros verificados de utilidad para todos los operadores.
- V) Reducir la revictimización de la persona, a través de procesos homogéneos.

La puesta en marcha de un protocolo de actuación para realizar la primera atención de la violencia de género, no resolverá el fondo de este problema, sin embargo, sí permitirá realizar la atención de todas aquellas personas en esta situación. Lo anterior es así, debido a que la causa del problema se encuentra en muchas materias, como salud, educación, costumbres y demás materias.

Además el protocolo servirá para preparar a las instituciones para fortalecer la atención predictiva y preventiva necesaria para salvaguardar la integridad física y emocional de las personas.

Finalmente, toda la actuación de la autoridad requiere de procesos de revisión y evaluación, para medir el alcance de los beneficios o mejoras desplegados a las personas, para ello, a

---

<sup>10</sup> Naciones Unidas, *Manual de legislación sobre la violencia contra la mujer*, Naciones Unidas, Nueva York, U.S.A., 2012, p. 13.

través de diversos sectores, como el observatorio ciudadano, las redes de sororidad, los colectivos de víctimas y el propio Centro de Justicia para las Mujeres, serán los encargados de revisar si las actuaciones de las Instituciones cumplen con el objetivo de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de las víctimas de violencia de género.

### III. JUSTIFICACIÓN

Resulta necesario recordar, a partir de la reforma constitucional publicada en el Diario Oficial de la Federación, del día 10 de junio de 2011, se instituyó en nuestro país, una nueva conceptualización en materia de los derechos de las personas; el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo tercero establece:

*“Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley”<sup>11</sup>.*

Derivado del tercer párrafo del Artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, convenciones, legislaciones, planes y modelos, se hace necesario establecer acciones y procedimientos expresos para el Estado de Querétaro, con el objetivo de prevenir, promover y proteger los derechos humanos de las personas en situación de violencia de género.

Es clara la referencia a todas las autoridades, obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos que se conceptualizan, como el respeto de las prerrogativas inherentes a las personas, a través de las disposiciones legales, garantías

---

<sup>11</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

y herramientas disponibles para lograrlo; esto implica la sensibilización de todas las dependencias gubernamentales en los ámbitos municipal y estatal respecto a la violencia de género, entendida como violación a los derechos fundamentales, como primer paso para llevar a cabo una revisión sustantiva de la atención en este ámbito<sup>12</sup>.

Por su parte dentro de la normatividad internacional, la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés), dentro de su artículo 3 establece que: *los Estados Partes tomarán en todas las esferas, y en particular en las esferas política, social, económica y cultural, las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre*<sup>13</sup>.

En virtud de lo anterior, es deber de las autoridades el desarrollar los mecanismos necesarios para proteger a la persona y sus derechos humanos, a través de las atenciones, asistencias, acciones de protección o salvaguarda, así como resolver las diferentes necesidades de la persona en situación de violencia de género.

Atendiendo a lo anterior y con el objeto de dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por el Estado Mexicano a través de la ratificación de los Tratados Internacionales, específicamente por lo que se refiere a las órdenes de protección, el 1 de febrero de 2007, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, "La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia", la cual establece dentro de su artículo 27.

*Las órdenes de protección: como actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la Víctima y son*

<sup>12</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, CEDAW, "Informe de México producido por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer bajo el Artículo 8 del Protocolo Facultativo de la Convención y respuesta del Gobierno de México", Naciones Unidas, México, 2005, p.38.

<sup>13</sup> ONU MUJERES, *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW*. ONU MUJERES, México, 2011, p. 20.

*fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres.*

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), las mujeres ocupan el 51.3% respecto de la población total en el Estado de Querétaro, esto equivale a 1,044,936 mujeres de acuerdo a la encuesta inter censal 2015, derivado de lo anterior en el contexto de nuestro Estado y la resonancia del clima nacional impone la necesidad, ya indicada por el Gobernador del Estado, del trabajo institucional coordinado para tener un punto de partida de las opciones de mejora de la atención brindada a las personas víctimas de violencia de género con la participación social; la cual debe brindarse a través de herramientas precisas, a partir del análisis del entorno proximal donde se ubica la persona y así determinar el grado de impacto sufrido.

La respuesta a la violencia de género, requiere un esfuerzo multisectorial y coordinado, para abarcar los múltiples sectores que constituyen al Estado, en este sentido nace el presente protocolo, como una herramienta cuyo alcance concreto es: la identificación de situaciones de violencia progresiva, las cuales hacen necesaria la actuación de las autoridades en la situación concreta, en la medida de sus competencias legales para dictar o promover las acciones de protección necesarias para las personas y sus familias.

En especial, si se trata de hechos donde existe la evidente comisión de un delito y un daño que debe ser acotado y en su caso, reparable para investigar con perspectiva de género, asegurar el acompañamiento de las víctimas, incluso con la participación ciudadana para evitar la impunidad con procesos judiciales, se busca aplicar el debido proceso para castigar a los autores de tales conductas, esto implicará la consecuencia de haber tomado una buena decisión por el personal operativo al trabajar coordinadamente con perspectiva de género, enfoque sistémico e integral con el objetivo de inhibir los fenómenos degradantes de revictimización u otros semejantes.



#### **IV. MARCO LEGAL**

La competencia legal de las autoridades intervinientes en la atención de la persona en situación de violencia de género, se encuentra contenida en los siguientes ordenamientos:

##### **Internacional**

- 1) Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- 2) Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belém do Pará).
- 3) Convención sobre los Derechos del Niño.
- 4) Principios de Yogyakarta, Principios sobre la aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en relación con la Orientación Sexual y la Identidad de Género.
- 5) Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- 6) Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar trata de personas especialmente mujeres y niños emitido por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- 7) Modelo Actualizado para la eliminación de la violencia contra la mujer en el campo de prevención del delito y la justicia penal.
- 8) Estatuto de la Persona en situación de violencia de género en el Proceso Penal.
- 9) Plan del Trabajo para Reforzar los Derechos y la Protección de las Personas en situación de violencia de género, en Particular en los Procesos Penales.
  
- 10) Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer.

##### **Federal**

- 11) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

- 12) Ley General de Víctimas.
- 13) Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia.
- 14) Ley de Igualdad Sustantiva.
- 15) Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- 16) Código Nacional de Procedimientos Penales
- 17) Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- 18) Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
- 19) Reglamento de la Ley General de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
- 20) Protocolo Homologado de Investigación para los Delitos de Desaparición Forzada y Desaparición Cometida por Particulares.
- 21) Protocolo Nacional de actuación de primer respondiente.
- 22) Programa integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- 23) Modelo de Atención Telefónica a Mujeres que viven Violencia Familiar.
- 24) Modelo de Atención en Refugios para Mujeres Víctimas de violencia de género sus Hijas e Hijos.
- 25) Modelo Integrado para la Prevención y Atención de Violencia Familiar y Sexual.
- 26) Atención Psicológica a Mujeres en Situación de Violencia (Lineamientos y Protocolos).
- 27) NOM-046-SSA2 Violencia Familiar y Sexual contra las Mujeres.

### **Estatal**

- 28) Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro
- 29) Ley de Protección a Víctimas y Personas que Intervienen en el Procedimiento Penal del Estado de Querétaro.
- 30) Ley Estatal de Acceso de Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- 31) Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro.
- 32) Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro.

- 33) Ley de Protección de datos personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.
- 34) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.
- 35) Ley del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.
- 36) Ley que establece las bases para la prevención y la atención de la violencia familiar en el Estado de Querétaro.
- 37) Reglamento para el funcionamiento del Sistema Estatal para Prevenir, Atender Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres.
- 38) Reglamento de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia.
- 39) Programa Estatal de las Mujeres del Estado de Querétaro 2019-2021.
- 40) Protocolo para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Personas en situación de violencia de género Mujeres, Niñas y Niños.
- 41) Protocolo de Asesoría Jurídica para la Atención a Víctimas de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Querétaro.
- 42) Protocolo de la Unidad de Asistencia Especializada a Víctimas de Delito del Estado de Querétaro.
- 43) Protocolo de Canalización al Sistema Estatal de Atención a Víctimas.
- 44) Protocolo de Investigación del Delito de Violencia Familiar con Perspectiva de Género.
- 45) Protocolo de Investigación del Delito de Femicidio con Perspectiva de Género, de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.
- 46) Protocolo de Investigación de Delitos Sexuales con Perspectiva de Género.
- 47) Protocolo de Actuación de Atención a Víctimas y Grupos Vulnerables.
- 48) Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género.
- 49) Convenio de colaboración y coordinación interinstitucional para la prestación de servicios a mujeres víctimas de violencia, usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Querétaro.

**Municipal**

- 50) Reglamento del Sistema Municipal de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres y para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- 51) Reglamento para la prevención social de la violencia y la delincuencia en el Municipio de Querétaro.

**V. OBJETO DE LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

El Protocolo es una herramienta para todas las áreas operativas de las instancias municipales o estatales en el Estado de Querétaro; la finalidad es contar con lineamientos de acción concreta, pues estos son el principal factor para romper la evolución progresiva de la violencia de género. De igual manera, los cuestionarios compartidos homologados permitirán accesibilidad y disponibilidad en la plataforma digital de la información para todo el personal operativo a intervenir en cada situación.

El protocolo por tanto, busca unificar la actuación de todas las personas adscritas a las áreas operativas en funciones de primer respondiente victimal, para homologar un modelo de atención y asistencia a las personas en situación de violencia de género, mediante la recopilación de información pertinente para reconocer la situación de violencia de las víctimas, reunir la información en una plataforma tecnológica a disposición de todas las Instituciones para lograr su intercambio y disminuir la revictimización, así como, determinar las acciones de protección permitidas en su actuación y proveer de datos, actuaciones administrativas y materiales para dar alivio y protección eficaz, como elemento esencial para garantizar la integridad de la persona agredida y sus familiares y finalmente, brindar acompañamiento hasta el momento de la entrega de la víctima con la institución receptora.

Se trata de capacitar de manera especializada en el fenómeno de violencia de género a

todas las personas adscritas al servicio público, a efecto de que tengan claridad de los instrumentos proporcionados por el protocolo, para sumariamente y de modo progresivo obtenga información y reconozca el historial de violencia, valore de manera integral la situación a la que se enfrenta y los riesgos o exposiciones de la víctima de violencia de género al momento de su intervención y con esta pueda detener la evolución progresiva de la violencia.

Todas las personas adscritas al servicio público de los sistemas municipales y estatales de asistencia y atención, las policías, fiscales, peritos, personal de asesoría jurídica y de víctimas, así como de los tribunales de justicia son representantes del Estado y por ello, se encuentran obligados a proteger a las víctimas a través de una coordinación interinstitucional eficaz.

Para la generación, obtención, resguardo y manejo de datos pertinentes que permitan reconocer la situación particular de violencia, a efecto de determinar las acciones que, dentro de su ámbito de facultades y competencias deban ser aplicadas como acciones de protección, actuaciones administrativas, jurídicas y materiales para el alivio y protección eficaz a la persona agredida y sus familiares quienes sean afectados de forma indirecta, todo lo anterior es unificado en el presente protocolo.

La aplicación de este protocolo no es un ejercicio de prevención del fenómeno social en general, mucho menos sustituye el actuar de las autoridades competentes legalmente y por ende obligadas a la aplicación de la legislación especializada; pero sí, es el inicio del establecimiento de una actuación eficaz a favor de las personas violentadas, sin importar su sexo, edad, condición social, origen étnico, nacionalidad, condición de salud, religión, preferencias sexuales, estado civil, discapacidades u opiniones; fija las bases de las acciones de protección, de atención y contención, así como el impulso para que las autoridades de procuración y administración de justicia establezcan las sanciones y reparaciones necesarias con el objeto de asegurar la integridad de las personas víctimas de violencia de género y así garantizar el ejercicio de una vida digna.

Se resalta, la emisión del presente protocolo, no faculta para arrogarse atribuciones correspondientes a un organismo o dependencia participe en la atención de personas víctimas de violencia de género; no implica la sustitución de competencias constitucionales y legales previstas a favor de las autoridades que lo conforman, por tanto, no existe intromisión o sustitución en las determinaciones legalmente establecidas a favor de las instituciones u operadores especializados.

En este sentido, este protocolo representa una acción concreta para la coordinación de la actuación de las autoridades, implementa un sistema informático que propicia y obliga a su vez a las distintas instituciones para actuar en cuanto tenga conocimiento cualquier persona en funciones de primer respondiente o en servicio público de una situación concreta del peligro de una persona, se coordinen y ejecuten las acciones necesarias para protegerla, atenderla y brindarle el apoyo necesario para evitar un menoscabo en su integridad.

El sistema informático derivado del protocolo, permitirá concentrar la información recabada por las diversas autoridades o instancias, para concentrarla y ponerla a disposición de todas las personas operadoras.

Este sistema, hará visible a todas las instituciones la información proporcionada por la víctima, consultar condiciones particulares, revisar las acciones de protección dictadas por cada autoridad, así como las actuaciones realizadas por su parte.

Además, se realizará una revisión constante por el Centro de Justicia para las Mujeres, a efecto de:

- 1) Revisar y atender los diversos registros;
- 2) Verificar las condiciones de actuación de cada una de las autoridades;
- 3) Implementar medidas adicionales para lograr la protección integral de sus

derechos humanos;

- 4) Recomendar a las Instituciones, modificaciones a las actuaciones o procesos para adecuarlos a las condiciones interinstitucionales aceptadas por todas las autoridades.

## **VI. AUTORIDADES E INSTANCIAS PÚBLICAS Y CIVILES DE PARTICIPACIÓN CONFORME AL PROTOCOLO**

Para el cumplir el objeto de este protocolo, denominamos al personal de las áreas operativas del primer respondiente victimal, así como a las personas adscritas al servicio público que con motivo de sus funciones sea la primera autoridad que conozca, tenga o no facultades legales, capacitación o conocimiento especializado para la atención de personas en situación de violencia de género, pues su actuación será esencialmente recuperar información básica de la situación, generar las medidas necesarias para la protección de la persona y sus familiares, cuando la situación lo amerite, a efecto de asegurar su integridad, para posteriormente proceder a dar intervención a las instancias públicas especializadas a quienes de acuerdo al caso, correspondería eventualmente la atención.

La atención de la persona primer respondiente victimal se registrará en el sistema informático implementado para la ejecución de este protocolo y, será el registro indeleble de su actuación, de las autoridades que continúen conforme a los procedimientos legales y protocolos que rijan su función.

De este modo, si una autoridad es primer respondiente victimal, pero de acuerdo a su competencia legal, deba atender una ley, norma o protocolo de la materia, seguirá actuando en consecuencia, buscando la protección integral que se hará realidad al solicitar la intervención al resto de las autoridades corresponsables.

El presente protocolo refrenda el compromiso de las instituciones que conforman el Consejo Estatal de Seguridad, para mejorar la atención y asegurar la protección de los derechos humanos de toda persona que sea víctima de violencia de género, así se señaló el 7 de enero de 2020, tal como se desprende del Acuerdo Segundo que a la letra señala:

***ACUERDO SEGUNDO. Se aprueba el PROTOCOLO ÚNICO DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA A INTEGRAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL ESTADO DE QUERÉTARO en lo general y una vez que esté publicado con la inclusión de las mejoras que realice la sociedad civil, las autoridades estatales y municipales que integran este consejo, se comprometen a adoptar el protocolo como norma interna de carácter obligatorio y realizar todas las acciones necesarias e inherentes a su implementación.***

Todas las instituciones y dependencias que conforman el Consejo, se obligan a que una vez publicado lo adoptarán y en su caso aplicarán en sus actividades cotidianas, cuando se requiera brindar atención ante una situación de violencia de género; las instituciones firmantes son:

- Consejo Estatal de Seguridad del Estado de Querétaro.
- Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro.
- Comisión de Seguridad Pública y Protección Civil de la Legislatura del Estado de Querétaro.
- Fiscalía General del Estado de Querétaro.
- Secretaría de Gobierno.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- Secretaría de Salud.
- Secretaría de Planeación y Finanzas.



- Secretaría de Educación.
- Secretaría de Desarrollo Social.
- Secretaría del Trabajo.
- Secretaría de la Juventud.
- Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro.
- Comisión Estatal de Atención a Víctimas.
- Sistema Estatal de Atención a Víctimas.
- Comisión Estatal del Sistema Penitenciario.
- Instituto Queretano de las Mujeres.
- Centro de Justicia para las Mujeres.
- Coordinación Estatal de Protección Civil del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- Municipios del Estado de Querétaro (18).
- Institutos Municipales de las Mujeres
- Procuradurías Municipales de atención a niñas, niños y adolescentes.
- Direcciones Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.

## **VII. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE LAS AUTORIDADES.**

### **PRINCIPIOS**

Las actividades desarrolladas por las personas adscritas al servicio público, involucrado en este protocolo, se regirán bajo la premisa de garantizar a la persona y su familia en situación de violencia de género, para la protección a sus derechos cuando así sea necesario, a través de la actuación basada en los principios establecidos en la

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, legislación internacional, nacional, estatal y municipal, así como los protocolos internacionales, nacionales y de cada institución a la que pertenezcan, los cuales regirán la atención que se desplegará para brindar protección integral a la víctima.

En todo caso, se regirá su actuar por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, lealtad, máxima diligencia y respeto a los derechos humanos; para asegurar su actuar acorde a estos principios, las autoridades firmantes se comprometen a desplegar su actuar y el de los servidores públicos adscritos, bajo las siguientes:

## **DECLARACIONES**

**PRIMERO.** Asumen el compromiso de trabajar con la sociedad civil organizada para aplicar el presente protocolo cuyo objeto directo es que a las personas adscritas a las áreas operativas a quienes se les denomina primeros respondientes victimales, se encargarán de accionar a las instituciones competentes en cada caso en concreto, determinar las acciones de protección y asistencia adecuadas para la protección efectiva de las personas víctimas de violencia de género, en ejercicio de pleno respeto y protección de sus derechos a la integridad, tranquilidad y paz para evitar las considerables consecuencias negativas en la salud, la economía, los derechos humanos y la sociedad.

**SEGUNDO.** Las autoridades corresponsables de la aplicación de este protocolo se comprometen a incorporarlo como norma de aplicación obligatoria para su personal, al tratarse de una herramienta clave para mejorar la respuesta de las instituciones en al brindar ayuda eficaz, empática y confidencial a las personas víctimas de violencia de género.

Por consiguiente, se comprometen a capacitarlos para generar las condiciones necesarias para la implementación y operación eficaz del mismo; en este sentido se sugiere de manera enunciativa y no limitativa, el desarrollo de las siguientes acciones:

- 1) Realizar conversatorios entre el personal operativo, general o parcial.
- 2) Diseñar estrategias coordinadas para atender casos específicos.
- 3) Reportar seguimiento de las atenciones brindadas bajo el protocolo, en particular donde se hayan observado necesidades no atendidas.
- 4) Dialogar en mesas de trabajo.
- 5) Solicitar avances de informes respecto a la implementación del protocolo en sus respectivas áreas.
- 6) Comunicar información por cualquier medio, telefónico, correo, mensajes para mejorar la aplicación del presente protocolo.

Portanto, es crucial capacitar a todas las personas adscritas al servicio público con cursos educativos y formativos sobre:

- a) La naturaleza y las causas de violencia contra las mujeres y sus hijos;
- b) Derechos y soluciones jurídicas de las víctimas
- c) Servicios disponibles
- d) Técnicas de manejo de incidentes de violencia contra las mujeres y sus hijos<sup>14</sup>

**TERCERO.** Las autoridades firmantes, asumen este protocolo como una acción estratégica integral, se trata de una política transversal y prioritaria de carácter permanente, permitirá abordar varios tipos de violencia y sus efectos intergeneracionales, con el objeto de asegurar la aplicación de las acciones de protección y la intervención posterior de instancias especializadas en la prevención, sanción y reparación de la violencia de género.

---

<sup>14</sup> Naciones Unidas, *Manual de legislación sobre la violencia contra la mujer*, p. 18.

**CUARTO.** Asumen el compromiso de trabajar en la modificación y eliminación de las normas, comportamientos organizacionales y culturales que respaldan cualquier forma de violencia de género, a efecto de propiciar y fomentar las actividades que permitan al presente protocolo tener mayor extensión y comprensión de su aplicación.

**QUINTO.** Las autoridades se comprometen a realizar todas las acciones de promoción, educación y difusión en el ámbito de sus competencias, para ayudar al conocimiento del protocolo y el cumplimiento de sus fines, hacer un llamado permanente a la sociedad civil, las organizaciones de mujeres, jóvenes, el sector privado, medios de comunicación y todas las instancias de los tres órdenes de gobierno para respaldar las estrategias para abordar la violencia de género.

**SEXTO.** Las autoridades firmantes reconocen que la emisión del protocolo no faculta a los distintos operadores intervinientes como primer respondiente victimal, para arrogarse atribuciones fuera del ámbito de competencia de la institución de su adscripción, por lo tanto, el presente instrumento no implica vulneración al principio de división de poderes o a la autonomía constitucional de ningún organismo.

## **VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA RESPONSABLE**

La participación ciudadana permite a la sociedad desarrollar habilidades y competencias para incidir positivamente en su entorno.

La problemática de la violencia de género no es exclusiva de atenderse y prevenirse por la autoridad, por tanto, requiere a la ciudadanía consciente de la necesidad y participe de la transformación de la realidad actual, para siempre priorizar el bien común, los derechos humanos y los principios de equidad, igualdad y corresponsabilidad.

Este documento está dirigido al deber en la actuación de una persona en funciones de primer respondiente victimal o en servicio público, por supuesto, enfatiza la colaboración de la ciudadanía, con esto fortalece las diversas estrategias para combatir esta problemática, hace evidente que el trabajo conjunto entre ciudadanía y gobierno, ayuda a resolver de mejor manera estas situaciones.

La participación ciudadana puede definirse como la intervención organizada de la ciudadanía en los asuntos públicos como lo es la prevención de la violencia de género.

La participación ciudadana permite diferentes acciones proactivas como las siguientes:

1. Participar en campañas mediáticas y de promoción de la causa para crear conciencia acerca de la problemática social consistente en la violencia de género.
2. Establecer coaliciones y redes de colaboración a fin de generar y aplicar enfoques integrales para abordar la violencia de género.
3. Trabajar mediante mecanismos de participación ciudadana, para lograr concientizar en la necesidad de transformar las instituciones;
4. Evaluar los efectos de la aplicación del protocolo, para motivar a tomadores de decisiones y operadores a mejorar su actuación, así como las Instituciones.
5. Involucrar a la ciudadanía en la promoción de este protocolo, la no violencia y la equidad de género.
6. Participar en un voluntariado capacitado en diversos servicios de intervención temprana a las víctimas y familias en riesgo.

7. Fomentar la protección de la confidencialidad y privacidad de datos, como condición de seguridad para personas víctimas de violencia de género y sus familias.

## **IX. PROCEDIMIENTO**

### **PROTOCOLO ÚNICO DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA INTEGRAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

**(Modelo de Protección Interinstitucional para la Atención y Asistencia a Personas en Situación de Violencia de Género)**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1**

##### **OBJETIVO**

El presente Protocolo tiene como objetivos generales:

- A) Lograr la actuación empática y eficaz de todas las personas adscritas al servicio público, ante la solicitud de auxilio o denuncia de una persona víctima de violencia de género, ya sea con la atención acorde a su competencia y capacidades técnicas pueda brindar, así como la activación de las instituciones correspondientes de protección integral a la persona y sus familiares cuando sea necesario.
- B) Promover la coordinación entre las instituciones municipales y estatales, cuyas personas adscritas al servicio público, por sus funciones y competencias legales, actúan en carácter de primer respondiente victimal al atender en primera instancia una petición de auxilio, apoyo o denuncia de una persona víctima de violencia de género.
- C) Regir la actuación de la persona primer respondiente victimal acorde al procedimiento estandarizado que establece este protocolo a efecto de brindar atención integral a la

víctima, recabar la información pertinente para realizar las acciones más acertadas en la asistencia, y en caso de riesgo garantizar la protección material de su integridad y la de su familia;

- D) Realizar las gestiones necesarias para que se inicie el procedimiento subsecuente para la atención médica, jurídica, psicológica o de cualquier otro tipo requerida para cada caso en concreto, en caso de no contar con las capacidades técnicas será brindada por las autoridades competentes que resulten necesarias, derivado de la activación generada por la persona primer respondiente victimal.
- E) Generar los registros únicos en el sistema informático a implementar para activar a las instancias competentes y garantizar la protección integral de la persona víctima de violencia de género.
- F) Promover en la sensibilización de la ciudadanía para generar redes de apoyo para la asistencia y cuidado de personas o familias en peligro de violencia de género.
- G) Establecer mecanismos de coordinación presencial, cuando las situaciones ameriten el intercambio de opiniones profesionales, para lograr la atención integral de las necesidades de las personas.

## **Artículo 2**

### **ACCIONES DE PROTECCIÓN**

Se entenderá como acciones de protección, a las actitudes, decisiones, recomendaciones y visibilizaciones, de urgente aplicación, realizadas a cargo del personal operativo; se trata de un mecanismo para brindar apoyo y protección a las personas afectadas e impedir la evolución progresiva de la violencia, su finalidad es hacer efectivo el cuidado y protección de los derechos humanos de la persona en situación de violencia de género.

Cuando se advierta la existencia de violencia de género, el personal adscrito a las áreas operativas acudirá al lugar en donde se requiera brindar la atención y deberá iniciar el proceso de atención del protocolo. Estando en contacto con la víctima, activará mediante el sistema informático correspondiente a las demás instituciones involucradas en el

presente protocolo y realizará una valoración del riesgo y peligro existente, debiendo en todo momento garantizar la seguridad de la persona.

Posteriormente, la persona primer respondiente victimal tendrá la obligación de llenar el cuestionario que forma parte del sistema informático, y una vez completado, notificará a la institución o instituciones competentes para atender el caso concreto.

La persona primer respondiente victimal deberá acompañar en todo momento a la víctima hasta activar la atención o entrega con la autoridad o institución competente y receptora de la información.

Las acciones de protección comenzarán desde el momento en que la persona primer respondiente victimal tenga contacto con la persona víctima de violencia de género, durante el acompañamiento y hasta el momento de iniciar la intervención de la autoridad legalmente capacitada para brindar la atención.

Las instituciones de procuración y administración de justicia, de procuración y protección a niñas, niños y adolescentes o personas de tercera edad, así como las instancias encargadas de atender a la mujer, se regirán por sus respectivas legislaciones sobre el tipo, naturaleza y temporalidad de las medidas de protección o de cautela para garantizar la seguridad y derechos de las víctimas.

## **2.1. ASPECTOS A VALORAR PARA EL DICTADO DE LAS ACCIONES DE PROTECCIÓN**

Las acciones de protección se dictarán en beneficio de la persona en situación de violencia de género, por la persona primer respondiente victimal o la autoridad que reciba su conducción, cuando exista uno de los siguientes supuestos:

- a. Ante un riesgo inminente;
- b. Sin necesidad de verificarse un daño;



- c. Sin existir carpeta de investigación iniciada;
- d. Preservar la seguridad e integridad de la persona, y
- e. Evitar situaciones en las que se ponga en riesgo la salud e integridad física o mental de la persona y su familia.

De manera enunciativa, las acciones de protección que puede brindar una persona primer respondiente victimal, en coordinación con la autoridad que tenga competencia legal sobre la situación que atiende los casos de violencia de género, son:

- I. En todo momento acompañar, o asegurarse de que la víctima y su familia cuenten con acompañamiento por autoridad policial o personal autorizado;
- II. Solicitar o decretar la protección y auxilio policial de reacción inmediata.
- III. Proteger y resguardar materialmente la integridad física y emocional de la persona.
- IV. Prodigar atenciones considerando el interés superior de la niñez.
- V. Contactar a un familiar o persona de confianza de la persona.
- VI. Proporcionar seguridad a las personas o menores.
- VII. Detener la comisión de agresiones o conductas de otra índole, a través de las instituciones facultadas para el uso legal de la fuerza.
- VIII. Proporcionar números directos de acceso para contacto directo con el C4 del municipio que realiza la atención, así como números de contacto de instancias encargadas de brindar ayuda y telmujer, adicionales al 911.
- IX. Vigilar de manera constante el domicilio para evitar o impedir cualquier tipo de agresión verbal o física.
- X. Transportar a la persona y a su familia al centro hospitalario más cercano.
- XI. Movilizar a la persona a su domicilio o a un sitio donde se sienta a salvo, cuando esto sea seguro.
- XII. Ingresar a la persona al refugio de protección para su seguridad.
- XIII. Transportar a la persona a Fiscalía cuando así lo solicite para realizar la denuncia respectiva.

- XIV.** Consultar datos en los sistemas informáticos al alcance.
- XV.** Registrar o inscribir a la persona en programas estatales de desarrollo personal, social, educativo y laboral.
- XVI.** Contactar a familiares para su seguridad.
- XVII.** Gestionar intérpretes o traductores.
- XVIII.** Brindar atención médica o profesional según sea requerida.
- XIX.** Realizar canalizaciones al IQM.
- XX.** Gestionar los insumos necesarios para cubrir las necesidades básicas de víctimas de delito en condiciones vulnerables.
- XXI.** Brindar hospedaje y alimentación a víctimas indirectas, radicadas en otro estado y que derivado delictivo necesiten asistencia.
- XXII.** Solicitar a la Procuraduría de la Defensa del Niño y la Mujer intervención en casos en lo que se detecte riesgo para niñas, niños y adolescentes.

En el dictado de acciones de protección se deberá ponderar el contexto de la víctima, a efecto de asegurar su eficacia e idoneidad, por lo que el catálogo aquí mencionado es de carácter enunciativo.

Para protección integral, además deberán realizarse las siguientes acciones:

- a) Nombrar un traductor o intérprete en caso de no hablar el idioma o lengua;
- b) Informar a su consulado o embajada la condición en la que se encuentra.
- c) Presentar excusa del asunto, cuando exista alguna relación familiar o de amistad con la persona en situación de violencia de género o con el agresor, por ello, deberá dar aviso inmediato a la superioridad para asignar al nuevo operador encargado de la atención.

**Artículo 3****RESPONSABILIDADES**

Conforme a las facultades otorgadas por las leyes que rigen su competencia, todas las instituciones y dependencias participantes, se comprometen a realizar las acciones de implementación necesarias para que los servidores públicos adscritos a su servicio:

1. Conozcan, apliquen y promuevan el presente protocolo, gestionando las acciones positivas que permitan su mejora constante.
2. Entiendan el procedimiento de atención como primer respondiente victimal que establece el presente protocolo, sin que esto excluya, sustituya o disminuya las obligaciones y responsabilidades de atención que los tratados internacionales, la constitución federal, leyes, y demás normas que le imponen a la dependencia a la que pertenece la persona adscrita al servicio público, a efecto de brindar la mejor atención posible a las víctimas de violencia de género.
3. Cuando brinde atención como primer respondiente victimal la persona adscrita al servicio público que aplique este protocolo, deberá priorizar la integridad física, mental y emocional de la víctima y su familia, registrando en el sistema informático los datos requeridos para la atención brindada.
4. Garantizar la seguridad personal de la víctima y su familia mediante las acciones o mandatos de protección que amerite el caso.
5. Registrar la información necesaria para la conducción más adecuada del procedimiento subsecuente con las autoridades que les resulte competencia legal. Lo anterior bajo el criterio de acciones con carácter transversal, interinstitucional e interdisciplinario.
6. Es responsabilidad de la persona primer respondiente victimal, asegurarse de que la conducción de su caso fue efectiva y las autoridades activadas continúan con los procedimientos respectivos. De esta situación deberá realizarse

registro, detallando lugar, hora, tiempo, circunstancias y autoridad o autoridades que brindan atención de la víctima.

#### **Artículo 4**

#### **PROHIBICIONES**

Para las personas pertenecientes a las autoridades operativas, en funciones de primer respondiente victimal, están prohibidas las siguientes conductas:

1. Solicitar requisitos o información no requeridos para la atención, evitar solicitar datos que puedan revictimizar a la persona en situación de violencia de género, salvo aquellos estrictamente necesarios para poder determinar las acciones de protección correspondientes.
2. Activar a operadores de otras instituciones, cuando en la propia se cuente con personal capacitado para atender las necesidades de la persona.
3. Remitir la responsabilidad de actuación a otro servidor público, ya sea de la misma institución o de otra, siempre que se cuenten con las capacidades personales e institucionales suficientes.  
Si se suscitara la práctica antes mencionada, teniendo como resultado demora en la atención a la víctima; esta situación será motivo de responsabilidad administrativa, con independencia de las responsabilidades legales en que pueda incurrir con su actuación.
4. Omitir el registro de las acciones que aseguren que la víctima ha sido conducida para su atención ante las autoridades competentes o instancias respectivas. La omisión de este registro será causa de responsabilidad administrativa, con independencia de motivar otro tipo de sanción.
5. Requerir asistencia de personal operativo no capacitado para atender a la persona en situación de violencia de género.
6. Entorpecer o retrasar la atención de manera innecesaria para la atención de la persona.

7. Solicitar algún tipo de compensación económica o dádivas por la atención.
8. Ser omiso, obstruir o actuar con negligencia cuando sea convocado para el análisis interdisciplinario de un caso. Cualquier situación que le impida cumplir, deberá de reportarla oportunamente a su superior quien actuará en consecuencia en atención a la justificación planteada.
9. Aplicar el presente protocolo no exime del cumplimiento de las acciones contenidas en las disposiciones legales aplicables al caso, las cuales ordenen realizar acciones diferentes al contenido del presente. Lo anterior, salvo el caso de las acciones de protección para la víctima y sus familias que son de carácter material, de acuerdo a la situación expuesta y bajo la responsabilidad de la persona primer respondiente victimal.

#### **Artículo 5**

#### **CONDICIONES DE ATENCIÓN**

Para atender a la persona en situación de violencia de género, es necesario brindar una asesoría orientada en asistir, proteger y resolver las necesidades específicas de cada caso, las personas encargadas deberán desplegar el protocolo de atención, acorde a lo siguiente:

1. Identificar las necesidades de la persona.
2. Activar al personal con las capacidades suficientes para su atención.
3. Realizar la atención integral de las necesidades de la persona.

Los criterios para la atención y asistencia personalizada del presente protocolo, a cargo de la persona en funciones de primer respondiente victimal y personal operativo activado, son:

- I. Atender de manera incluyente, sin discriminación, a partir de un enfoque

diferenciado, especializado y con perspectiva de género.

- II. Informar de las acciones a su favor derivadas de este protocolo, o en su caso activar al personal capacitado para ello.
- III. Respetar la decisión de la persona en cuanto a las acciones a realizar.
- IV. Reconocer la información aportada por la persona en situación de violencia de género, en su carácter de víctima a efecto de brindar la atención integral que corresponda.
- V. Solicitar sólo la información necesaria para garantizar la eficacia de la atención, evitar hacerlo de manera repetitiva.
- VI. Informar sobre la confidencialidad de la información y datos recabados.
- VII. Documentar las observaciones obtenidas.
- VIII. Realizar registro en el sistema informático de todas las actuaciones, información y datos recabados desde el inicio hasta la conclusión de la asistencia a la víctima.

#### **Artículo 6**

#### **LECTURA DE DERECHOS**

Se informará a la víctima en situación de violencia de género al inicio de la atención, los derechos establecidos en la Ley General de Víctimas a su favor y la oportunidad de ejercerlos de manera voluntaria y gratuita, tales como:

- a. Recibir atención médica.
- b. Recibir atención psicológica.
- c. Recibir atención urgente, prolongada o especializada en las áreas de psicología, medicina o ambas.
- d. Nombrar a persona encargada de asesoría jurídica (siempre y cuando exista carpeta de investigación iniciada)
- e. Derechos:
  1. Priorizar la atención médica y psicológica de urgencia, cuando así lo requieran las personas en situación de violencia de género.

2. Otorgar la atención necesaria para el caso en concreto, cuando sea factible y exista la disponibilidad, ser atendida por personal del mismo sexo;
3. Lograr comunicarse con un familiar inmediatamente después de haberse cometido la agresión;
4. Tener en todo momento un trato con respeto y dignidad;
5. Contar con la asistencia legal a través de la persona integrante del servicio de asesoría jurídica;
6. Facilitar el acceso a la justicia bajo los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia, eficacia y con la debida diligencia;
7. Otorgar gratuitamente la asistencia de intérprete o traductor, cuando así lo necesite la persona;
8. Instar a lograr el ejercicio de acciones materiales de protección, medidas de protección, providencias precautorias y medidas cautelares;
9. Pedir cuando exista posibilidad, el traslado de la autoridad al lugar en donde se encuentre la persona en situación de violencia de género;
10. Impugnar por sí o por medio de su representante, las acciones contrarias a la ley;
11. Tener acceso a los registros durante la atención, así como a obtener copia gratuita de éstos, salvo que la información esté sujeta a reserva;
12. Solicitar el resguardo de su identidad y demás datos personales en los casos previsto por la ley;
13. Informar de la conclusión de la atención.

#### **Artículo 7**

#### **PROCEDIMIENTO A CARGO DE PRIMER RESPONDIENTE VICTIMAL**

Se entenderá como primer respondiente victimal a la persona integrante del servicio público, que en el ejercicio de sus funciones tenga conocimiento por cualquier medio de

una situación de denuncia, auxilio o atención a una víctima de violencia de género o su familia, siempre que de la información obtenida desprenda la no atención previa en su situación de violencia de género por alguna autoridad, o aún en ese caso, si por la evidencia de la situación, es necesaria su intervención para brindar o gestionar que se proteja la seguridad personal de la víctima y su familia, derivado del riesgo del caso en concreto.

#### **7.1 ACTIVACIÓN PRIMER RESPONDIENTE VICTIMAL.**

La persona en servicio público que, con motivo de sus funciones, por cualquier medio tenga contacto con personas o tenga indicios o evidencia de que existe violencia de género en contra de una persona o su familia, será responsable de la aplicación de este protocolo, realizando las acciones establecidas en el mismo aun cuando la atención del caso corresponda a otra autoridad. Su intervención será sin requerimiento de formalidades, con carácter de urgente y debida diligencia.

Si contaré con la capacidad técnica para brindar la atención necesaria ejecutará las acciones de protección correspondientes, en caso contrario, procederá a la activación de las autoridades competentes, sin que esto implique que ha delegado la responsabilidad de atención, ya que hasta que se brinde la protección necesaria, deberá prestar auxilio y brindar acompañamiento; sin embargo la intervención del personal operativo, provoca su corresponsabilidad en la atención a las personas en situación de violencia de género.

#### **7.2 DEBER DE REGISTRO.**

La actuación de la persona primer respondiente victimal frente a una situación de violencia de género, será la de escuchar y entender el contexto del problema que se le plantea por la víctima o terceros, identificando de inmediato las situaciones de riesgo a la persona o estabilidad emocional de las víctimas, procediendo a realizar el registro respectivo en el sistema informático.



Si por cualquier razón no está disponible el sistema, podrá utilizar los medios electrónicos o escritos que tenga a su disposición, a efecto de generar el registro que posteriormente deberá ser agregado al sistema informático, dicho registro deberá contener por lo menos fecha, hora y lugar en que se haya efectuado, identificación de las personas y servidores públicos que intervinieron y breve descripción de la actuación que garantice que la información sea completa, integra, exacta y objetiva, además de que deberá constar firma de la víctima y de quien haya brindado la atención.

### **7.3 DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.**

Los registros en cualquiera que sea su formato, esto incluye los de voz e imagen u objetos, son estrictamente confidenciales, y solamente podrán acceder a ellos la víctima, las personas encargadas de su asesoría jurídica y psicológica, así como las autoridades correspondientes.

### **7.4 FORMALIDAD DE LA ACTUACIÓN.**

Cada actuación se registrará por separado y la firmarán quienes en ella hayan intervenido. Si no quisieren o no pudieren firmar, se imprimirá su huella digital. En caso de que esto no sea posible o la persona se niegue a imprimir su huella, se hará constar esta situación, en ambos casos se tendrá que agregar la firma de dos testigos, para asegurar que se brindó la atención necesaria.

### **7.5 CONDUCCIÓN DE LA ASISTENCIA.**

Entendida la situación por el primer respondiente victimal, si la atención del caso está dentro de su competencia y facultades legales, procederá conforme a la normatividad aplicable a su institución y, en su caso, activará la comunicación con las autoridades

correspondientes a intervenir para garantizar la atención integral de la víctima, especialmente si se le proporciona información de la existencia de posible riesgo.

En este caso, informará a las demás autoridades que el seguimiento del caso se hará por la propia autoridad que fungió como primer respondiente victimal, a efecto de garantizar que la conducción hecha fue efectiva.

No obstante, las personas adscritas a las instituciones de seguridad, de servicios de emergencia médicos o autoridad competente que acuda al lugar donde se encuentre la víctima, asumirá la atención y cuidado correspondiente.

#### **7.6 RESPONSABILIDAD DE BRINDAR PROTECCIÓN.**

La persona primer respondiente victimal tiene la responsabilidad preponderante desde el primer contacto con la víctima de violencia de asumir el control de la situación, proporcionando información, facilitando los medios de traslado y tomando las medidas necesarias por sí o avisando y requiriendo a otras autoridades para brindar la atención integral del caso en concreto.

Cuando la situación informada al primer respondiente victimal implique un riesgo para la víctima y su familia, con base a las circunstancias del hecho y de las condiciones particulares en que se encuentren dichas personas, ejecutará las acciones de protección

idóneas que estime pertinentes para salvaguardarlas de cualquier riesgo inminente o posible en contra de su integridad personal.

Dicha medida será de carácter temporal y preliminar, conformada por acciones materiales para lograr la protección de las personas.

En todo caso, la persona primer respondiente victimal proporcionará compañía por sí, su

personal o personas autorizadas hasta la conducción de la víctima y su familia ante la autoridad correspondiente que determine sus derechos en términos de ley.

#### **7.7 ENTREGA DE REGISTRO, PERSONAS E INFORMACIÓN A LA AUTORIDAD COMPETENTE.**

El registro de las actuaciones en el sistema informático se hará en tiempo real de tal modo que, de ser posible, las autoridades que resulten competentes asistan en asesoría y conducción a la persona primer respondiente victimal.

En caso de que se hayan recogido evidencias u objetos se levantará el inventario correspondiente y se pondrán a la brevedad a disposición de la autoridad competente.

#### **7.8 CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMER RESPONDIENTE VICTIMAL.**

La persona primer respondiente victimal concluirá con su responsabilidad cuando realice el registro de que la conducción de su caso fue efectiva y las autoridades activadas se encargarán de continuar con los procedimientos respectivos. El registro se hará detallando lugar, hora, tiempo, circunstancias y autoridad o autoridades que reciben la atención de la víctima.

La responsabilidad de custodia de la víctima y su familia terminará para la persona primer respondiente victimal cuando la autoridad competente inicie la atención y continúe con el registro de su actuación.

### **Artículo 8**

#### **ASISTENCIA Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

Cuando la persona primer respondiente victimal conduzca a la víctima, y en su caso, a

su familia ante la autoridad competente para atender su situación, en especial, cuando exista la necesidad de atención prolongada o especializada en área médica o psicológica; dicha autoridad deberá, prestar el servicio de manera directa, en los términos de la legislación que le rige, salvo que carezca de la capacidad técnica en cuyo caso, activará al personal operativo, para:

- a. Solicitar la asistencia y atención de las instituciones de salud del Estado y servicios de emergencia en caso de servicios en área médica.
- b. Atender psicológicamente en sitio, a efecto de realizar los primeros auxilios psicológicos, (contención emocional o intervención en crisis).
- c. Mantener o dictar acciones de protección más adecuadas para la víctima en caso de que existan datos de riesgo inminente o posible en contra de su integridad personal o que ponga en riesgo su vida.
- d. En su caso, solicitar a la autoridad jurisdiccional las medidas de cautela que la situación requiera.

#### **Artículo 9**

#### **ACCIONES DE SEGURIDAD DICTADAS AL AGRESOR**

Las acciones de seguridad dictadas al agresor, tendrán una temporalidad que no podrá exceder de ciento veinte horas y deberán expedirse dentro de las veinticuatro horas siguientes al conocimiento de los hechos que las generan.

Estas acciones, se dictarán con la finalidad de respetar, promover y proteger los derechos humanos de la persona en situación de violencia de género, en particular su vida e integridad física, conforme a lo dispuesto en el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Estas acciones consistirán en lo siguiente:

1. Asegurar al agresor en caso de flagrancia;
2. Poner a disposición de la autoridad competente al agresor;
3. Asegurar y retener las armas del agresor independientemente de contar con su registro;
4. Informar que deberá permanecer alejado a una distancia de más de 100 metros de la víctima;
5. Omitir cualquier tipo de comunicación, abstenerse de realizar actos de molestia, intimidación o amenaza, su domicilio, centro de trabajo, a la persona afectada, como medida para salvaguardar su integridad.
6. Separar al imputado/agresor del domicilio de manera inmediata.
7. Brindar servicios reeducativos integrales especializados y gratuitos, con perspectiva de género al agresor en instituciones públicas, para erradicar las conductas violentas a través de eliminar estereotipos de supremacía de género y los patrones o conductas causantes de generar su violencia.
8. Proporcionar datos de identificación personal e identidad, su domicilio personal, el del trabajo o el sitio donde pueda ser localizado.

#### **Artículo 10**

#### **ATENCIÓN PERSONALIZADA ANTE NEGATIVA DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO A DENUNCIARLA**

Corresponde al personal operativo encargado de la atención y asistencia, hacer de conocimiento de la persona en situación de violencia de género que, respecto a los hechos sufridos, está puede iniciar carpetas de investigación y acciones legales en vía civil o familiar para defender sus derechos.

En caso de negativa de la persona en situación de violencia de género a presentar la denuncia o ejercer acciones legales, el personal a cargo de su atención, realizará el seguimiento para informar y obtener la misma, a efecto de poder concluirla.

Para tal efecto deberán desahogarse por lo menos tres visitas con el mismo resultado, en el cual la persona en situación de violencia de género manifieste la negativa a ejercer acciones legales, que deberán desahogarse de la siguiente forma:

- a. Primera visita: En el primer evento de atención, la persona en situación de violencia de género se niega.
- b. Segunda visita: Debe realizarse de 10 a 15 días naturales posteriores a la primera visita, el resultado deberá ser negativo.
- c. Tercera visita: Debe realizarse de 15 a 20 días naturales posteriores a la segunda visita.

En cada ocasión, la persona encargada de la atención y asistencia, deberá documentar la negativa de la persona en situación de violencia de género a ejercer las acciones legales correspondientes.

Al obtener la evidencia documental de las tres negativas de la persona en situación de violencia de género, se dará por concluida la atención. En caso de negativa a firmar la evidencia documental, la persona encargada de la atención y asistencia levantará registro donde constará firma de dos testigos, así como grabación con los dispositivos electrónicos a su alcance para dejar constancia de lo anterior, en el entendido de que esta videograbación también será de carácter confidencial.

Esta información se remitirá al superior jerárquico, quién verificará la firma en la evidencia documental y la grabación de las tres visitas, para verificar que coincidan.

La autoridad considerada como superior del personal operativo podrá comprobar la certeza de la información obtenida por la persona encargada de la atención y asistencia, para dejar evidencia documental en el sistema informático de la intervención, a efecto de estar en posibilidades de concluir con la atención.

En las tres visitas se deberá tener especial cuidado en identificar conductas que sugieran o muestren indicios de intervención o manipulación de terceros, orientadas a negarse a presentar denuncia; en caso de que se tenga la sospecha de que pueda existir intervención o coacción de terceras personas, se realizarán las acciones necesarias para ubicar a la posible víctima en un medio en el que se sienta segura a efecto de poder recabar su negativa indubitable.

#### **Artículo 11**

#### **CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN**

Al desahogar el procedimiento establecido en el artículo anterior, la persona primer respondiente victimal, así como el personal operativo darán por concluida su intervención, levantando el registro respectivo en el sistema informático.

## X. GLOSARIO

- **Acciones:** Se refiere a las acciones de protección, que tendrán la finalidad de asegurar y garantizar a las personas en situación de violencia de género, las oportunidades y facilidades, para el disfrute pleno y efectivo de todos sus derechos, así como las mejores condiciones para su desarrollo físico, psicológico y social.
- **Acciones de protección:** Entendidas estas como todas aquellas acciones materiales orientadas a generar la protección de las personas en situación de violencia de género, dictadas por el primer respondiente victimal.
- **Activación:** Aviso y acción del personal adscrito al servicio público para prodigar a la persona atención especializada y, prolongada en su caso, siempre y cuando la persona en servicio público que la solicite, carezca de la capacidad técnica, sin que esto implique la conclusión de su intervención.
- **Administración o procuración de justicia:** Actuaciones propias establecidas para el personal integrante de la Fiscalía General del Estado y Poder Judicial, desahogados conforme a sus ámbitos de competencia y legislaciones específicas.
- **Atención especializada:** Desahogado por personal operativo competente de las instituciones participantes activado para atender a la mujer en situación de violencia de género.
- **Conclusión:** Formato final, contiene la terminación de la atención a cargo del personal encargado para establecer las condiciones particulares del caso.
- **Ejecución:** Formato a cargo de las autoridades encargadas de cumplir las acciones materiales de salvaguarda; establecerán las acciones, formas, condiciones, fecha y hora en la cual se cumplimentaron.
- **Especialización:** Requerimientos particulares de la persona en situación de violencia de género que deberán ser desahogados por personal técnico y capacitado para atender las necesidades específicas identificadas.
- **Identificación o detección de necesidades de la persona en situación de**



**violencia de género:** Esta fase se desahoga durante el diálogo, en el que se deberá detectar todas las necesidades de la persona en situación de violencia de género, para lograr su atención a través de su asistencia por las personas capacitadas para tal efecto.

- **Objetivo:** Brindar una atención diferenciada y especializada a las personas en situación de violencia de género, en apego y respeto a los derechos humanos.
- **Primer respondiente victimal:** Cualquier persona en servicio público que tenga conocimiento de una víctima de violencia de género, independientemente de la competencia de la institución de la que forme parte.
- **Primera atención:** Será aquella desahogada por la persona primer respondiente victimal, en la que se recabará registro que contendrá los datos propios de la persona atendida y los requisitos previamente señalados en el apartado correspondiente.
- **Priorizar:** Privilegiar la atención médica, psicológica, jurídica y de trabajo social de la persona en situación de violencia de género, mediante la activación del personal especializado.
- **Seguimiento:** Es obligación de todas las personas adscritas las áreas operativas de las instituciones, realizar el monitoreo de la atención de la persona en situación de violencia de género atendida por su parte, para salvaguardar su integridad física y emocional.
- **Víctima:** Toda persona que sufra violencia por razón de género, sin consideraciones edad, clase social, raza, religión, lugar de residencia y orientación sexual.

## **XI. RESERVAS.**

El presente protocolo se firma conforme a las facultades conferidas por la ley a cada uno de los titulares en cada una de las instancias que se han comprometido a implementarlo y difundirlo.

En caso de que alguna de las instituciones manifieste reserva de alguna parte del protocolo, la misma se señalará en el documento normativo que elabore para integrarlo como instrumento jurídico de su Institución.

## **XII. EVALUACIÓN.**

La evaluación del protocolo se hará al menos a los seis meses después del inicio de su aplicación, contando con la participación ciudadana especialmente de los grupos o personas que hayan actuado conforme al mismo.

Dicha evaluación se realizará conforme a los lineamientos y políticas que establezca el Sistema Estatal de Seguridad en sesión de Consejo Estatal.

## BIBLIOGRAFIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Bott, Sarah, Alessandra Guedes, Mary Goodwin, y Jennifer A. Mendoza. *Resumen del Informe Violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe: Análisis comparativo de datos poblacionales de 12 países*, Organización Panamericana de la Salud, Washington, DC, U.S.A., 2014.
- Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, CEDAW. «Informe de México producido por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer bajo el Artículo 8 del Protocolo Facultativo de la Convención y respuesta del Gobierno de México». Naciones Unidas, México, 2005.
- INEGI. «Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2011». INEGI, 2011.
- Naciones Unidas. *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*. Naciones Unidas, Nueva York. Naciones Unidas. U.S.A., 1993.
- ———. *Manual de legislación sobre la violencia contra la mujer*. Naciones Unidas, Nueva York, U.S.A., 2012.
- ———. Principios de Yogyakarta, Principios sobre la aplicación de la Legislación Internacional de Derechos Humanos en relación con la Orientación Sexual y la Identidad de Género, Yogyakarta, Indonesia, 2006.
- Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, *Ley 11.340 Maria da Penha (2006) de Brasil: Un avance en la garantía de la autonomía física de las Mujeres*. Naciones Unidas, CEPAL, Brasil, 2014.
- Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado, de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), y Naciones Unidas. *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio)*. ONU Mujeres / ONU Derecho Humanos, Panamá, 2014.
- ONU MUJERES. *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW*, ONU MUJERES, México, 2011.

## FIRMAS

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2 primer y segundo párrafos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, 17 fracción II, 18 fracción III de la Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro, 12 fracciones XI y XVIII de la Ley de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro, 17 fracción III del Reglamento de la Ley de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro, 2 fracción X y 10 fracciones I, II y V del Reglamento Interior del Consejo Estatal de Seguridad, así como el Acuerdo Segundo del Acta de la Séptima Sesión Ordinaria del Consejo Estatal de Seguridad, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 22 de mayo de 2020 dos mil veinte, se expide el Protocolo Único de Atención y Asistencia Integral a Personas en Situación de Violencia de Género del Estado de Querétaro.

**M. EN A.P. JUAN MARCOS GRANADOS TORRES**  
**SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL PODER EJECUTIVO DEL**  
**ESTADO DE QUERÉTARO Y SECRETARIO EJECUTIVO DEL CONSEJO ESTATAL**  
**DE SEGURIDAD**

Rúbrica

**LICDA. VALERIA GUERRERO ÁNGELES**  
**DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO QUERETANO DE**  
**LAS MUJERES**

Rúbrica