



**Comisión de Mejora Regulatoria**  
**OFICIO: CMMQ/103/2023**  
**Querétaro, Qro., 19 de diciembre de 2023**

**Asunto:** Dictamen de Exención de AIR

**M. EN D.C.A. JOSÉ DE JESÚS CAMARILLO VÁZQUEZ**  
**DIRECTOR JURÍDICO Y ENLACE DE MEJORA REGULATORIA**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO**  
**P R E S E N T E**

Me refiero al anteproyecto de regulación denominado "**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR, DE GÉNERO Y GRUPOS VULNERABLES DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO**", así como a sus respectivos Constancia Preliminar de Impacto Regulatorio y Formulario de Exención de Análisis de Impacto Regulatorio, instrumentos remitidos por la Dirección Jurídica de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro (en lo sucesivo la Dependencia) y recibidos por la Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro mediante el Sistema de Análisis de Impacto Regulatorio (SAIR)<sup>1</sup> el pasado 11 de diciembre de 2023 y el oficio SSPMQ/DJ-5/19331/2023 de fecha 15 de diciembre de 2023.

Toda vez que la propuesta se sometió a la herramienta de la Calculadora de Impacto Regulatorio mediante el SAIR y que como resultado de esta se ha resuelto que derivado de las características que el proyecto pretende atender, el tipo de población que resultará impactada por su emisión, así como las cargas administrativas que podrían resultar de su aplicación, la propuesta regulatoria **NO GENERA IMPACTO REGULATORIO** hacia los particulares, esta Comisión le informa que la propuesta regulatoria en comento **QUEDA EXENTA** de la elaboración del Análisis de Impacto Regulatorio.

Por todo lo anterior, se resuelve emitir el presente Dictamen de Exención, por lo cual la Dependencia **puede proceder** con las formalidades necesarias para su aprobación por el

<sup>1</sup> El SAIR es el Sistema de Análisis de Impacto Regulatorio del Municipio de Querétaro, a través del cual se realiza la Calculadora de Impacto Regulatorio y el Formulario de Análisis de Impacto Regulatorio. Este dictamen forma parte del proceso de implementación del sistema mencionado que es coordinado por la Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro, de acuerdo a los plazos establecidos en la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria.



H. Ayuntamiento y su publicación en la Gaceta Municipal, en términos de lo que señala el artículo 47 del Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro vigente.

Lo anterior en el entendido que todos los datos y consideraciones vertidas en la herramienta de la Calculadora de Impacto Regulatorio y en el Formulario de Exención de Análisis de Impacto Regulatorio son verídicos, razonables y de la estricta responsabilidad de la dependencia que los presenta.

Se anexan al presente dictamen, la carátula de la regulación en el SAIR, el anteproyecto de regulación analizado, la Constancia Preliminar de Impacto Regulatorio y el Formulario del Análisis correspondiente.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,



M. en A. Roberto Ríos Oviedo

**Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria  
del Municipio de Querétaro**

C.c.p.- Lic. Carlos Alberto Zapata De Alba.- Director de Asuntos Legislativos / Secretaría del Ayuntamiento.  
Archivo



# Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio de Querétaro

lunes, 11 de diciembre de 2023

Fecha de actualización

- Usuario creador:** losA de Jesús
- Dependencia:** Secretaría de Seguridad Pública Municipal
- Estatus:** Asignado a la CMRMO
- Tipo de propuesta:** Público
- Comentarios:** 0
- Ámbitos que impacta la propuesta regulatoria:** 1

VER CONSTANCIA PRELIMINAR

VER INFORMACIÓN

OBSERVACIONES

HISTORIAL

GENERAR DICTAMEN FINAL

Última versión  
11/12/2023

## Información de la propuesta

### Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio de Querétaro

- Estatus:** Asignado a la CMRMO
- Tipo de impacto:** No genera impacto, exención de cuestionario AIR
- Emergencia:** No
- Tipo de proyecto:** Público

**Ámbitos que impacta la propuesta regulatoria:** Administración Pública Municipal

atención de víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, y que, además, sea un instrumento de fácil manejo que contenga de forma detallada, clara y puntual las funciones y el rol de quienes atienden víctimas, lo que coadyuvará a materializar un mismo estándar de calidad en el servicio otorgado por el funcionariado de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, y particularmente para el personal asignado a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, o quienes atienden el tema de víctimas y grupos vulnerables

PROPUESTA

CUESTIONARIO

FORMULARIO

## Comentarios de la consulta pública (0)

### Información

Bld. Bernardo Quintana 10000  
 Col. Centro Sur, Qro. C.P. 76080  
 Santiago de Querétaro México.  
 atencion.ciudadana@municipiodequeretaro.gob.mx  
 tel. - 01(442) 238 77 00

### Redes Sociales





---

**Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro**

---

**Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de  
Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio  
de Querétaro**

**Noviembre, 2023**

## ÍNDICE

<b>ANTECEDENTES</b> .....	4
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	8
<b>GLOSARIO</b> .....	10
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	16
<b>OBJETIVOS</b> .....	17
Del Protocolo .....	17
De la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.....	17
<b>ACCIONES PARA LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO</b> .....	19
<b>ALCANCE</b> .....	19
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b> .....	19
<b>PERSPECTIVAS Y ENFOQUES RECTORES</b> .....	19
<b>ENFOQUES</b> .....	19
De Derechos humanos .....	19
Diferencial y especializado .....	19
Transformador .....	20
<b>PERSPECTIVAS</b> .....	20
Perspectiva de género .....	20
Interseccionalidad.....	20
<b>POLITICAS GENERALES</b> .....	21
Principios, valores, y lineamientos generales de atención.....	21
Principios generales de actuación en materia de atención a víctimas.....	21
Valores en la atención a víctimas.....	22
<b>LINEAMINENTOS GENERALES DE ACTUACIÓN</b> .....	23
<b>CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO</b> .....	25
Personas susceptibles de protección al ser víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables .....	26
<b>DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO</b> .....	26
Atención .....	26
<b>PAUTAS PARA LA ACTUACIÓN POLICIAL</b> .....	27
<b>DE LAS MEDIDAS Y ÓRDENES DE PROTECCIÓN</b> .....	27
Del seguimiento de medidas y órdenes de protección por parte del personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género .....	28
De las acciones policiales por incumplimiento de medidas de protección u órdenes de restricción	31

<b>DE LA COLABORACIÓN EN LA BÚSQUEDA DE PERSONAS NO LOCALIZADAS</b> .....	<b>36</b>
Atención policial en los casos de activación de “Protocolo Alba” .....	<b>38</b>
Atención policial en los casos de activación del programa “Alerta Amber” .....	<b>39</b>
Atención policial en caso de activación para la búsqueda de personas no categorizadas dentro de los protocolos especializados .....	<b>40</b>
<b>ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA PARA LA SALVAGUARDA DE LA INTEGRIDAD DE LAS VÍCTIMAS EN APOYO AL PRIMER RESPONDIENTE</b> .....	<b>45</b>
Recepción del reporte .....	<b>46</b>
Desplazamiento del personal policial al lugar del incidente .....	<b>46</b>
Arribo al lugar del reporte por parte del primer respondiente .....	<b>46</b>
Valoración de riesgos .....	<b>47</b>
Desempeño del personal policial de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género en apoyo a las labores de primer respondiente .....	<b>47</b>
Resguardo y protección a las víctimas .....	<b>51</b>
Derivación, canalización y acompañamiento de la víctima .....	<b>52</b>
Resguardo de evidencia .....	<b>54</b>
<b>DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL DE LA DIRECCIÓN COMO PRIMER RESPONDIENTE</b> .....	<b>54</b>
<b>ATENCIÓN A VÍCTIMAS POR EL PERSONAL INTERDISCIPLINARIO</b> .....	<b>61</b>
Atención y asistencia psicológica .....	<b>61</b>
Atención y asistencia legal .....	<b>62</b>
Asistencia de trabajo social .....	<b>63</b>
<b>ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO A LOS CASOS DE REPORTES DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO</b> .....	<b>64</b>
<b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS</b> .....	<b>66</b>
Actuación entre el primer contacto y la atención a víctimas .....	<b>66</b>
<b>SUPERVISIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL POLICIAL</b> .....	<b>67</b>
Responsabilidad administrativa por incumplimiento del protocolo .....	<b>67</b>
Confidencialidad de la información .....	<b>67</b>
<b>FORMATOS PARA REGISTRO DE ACTUACIÓN</b> .....	<b>68</b>

## ANTECEDENTES

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso del Poder, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 29 de noviembre de 1985, fue la base para que diversas naciones, entre ellas México, procuraran y otorgaran protección y derechos a las víctimas del delito.

La Resolución 60/147 de 16 de diciembre de 2005, relativa a los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos, y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, señala la obligación de los Estados de respetar, asegurar que se respeten y aplicar las normas internacionales de derechos humanos, así como garantizar un trato humano y respetuoso a la dignidad y a los derechos humanos, y han de adaptarse medidas apropiadas para garantizar la seguridad, el bienestar físico y psicológico, así como la intimidad de las víctimas y de sus familias.

El diseño de la política de Seguridad responde a su identificación como una función esencial del Estado, y como un derecho fundamental de la ciudadanía, engloba y potencia los principios que definen al Estado como protector del orden constitucional y del fortalecimiento de las instituciones democráticas de gobierno. En ese sentido, el 18 de junio de 2008, nuestro país sufrió una reforma legislativa que garantizó una mayor observancia de los Derechos Humanos, no solo del imputado, sino también de la víctima o del ofendido del delito, plasmando ciertos criterios y principios que tienen la pretensión de limitar el ejercicio del poder penal para evitar que los Derechos Humanos sean afectados durante el desarrollo del proceso.

Atendiendo a lo anterior, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto que reformó y adicionó diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para instituir el sistema de justicia penal acusatorio y perfeccionar las bases fundamentales del sistema de seguridad pública, procuración y administración de justicia en nuestro país, sobre la observancia de dos ideas fundamentales: la salvaguarda de la sociedad y de los derechos humanos de las personas.

Así pues, se transforman tres subsistemas del sistema de justicia penal: seguridad pública, procuración y administración de justicia y régimen penitenciario, específicamente a los artículos 16, 17, 19, 20, 21, 22, fracciones XXI y XXIII del artículo 73, fracción VII del artículo 115 y la fracción XIII del apartado B del artículo 123.

La atención a víctimas dentro del Sistema de Justicia Penal Acusatorio permitió la visibilización de la víctima como interviniente activo en el proceso penal y la reafirmación de sus derechos fundamentales, constituyendo la imperiosa necesidad de un cambio estructural e integral de las instituciones de Seguridad Pública, con tendencia a lograr su dignificación, así como la aplicación eficaz de la ley con base en principios legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, fortaleciendo la ingeniería operativa para la atención de sectores que en sí mismos son identificados con un alto grado de vulnerabilidad, direccionando la atención a la víctima con un enfoque multidisciplinario y diferencial.

En ese tenor, el artículo 20, apartado C, del mismo ordenamiento, contempla un catálogo de derechos de las personas con carácter de víctima u ofendido dentro del proceso penal, cobrando especial importancia, el reconocimiento pleno del derecho de la persona en situación de víctima a recibir asesoría jurídica, a coadyuvar con el Ministerio Público, a recibir atención médica y psicológica de urgencia, a que se le repare el daño, al resguardo de su identidad y otros datos personales en casos específicos, a solicitar medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos y a impugnar ante la autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público.

En este sentido, los artículos 21 y 73 fracción XXIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, exigen que las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno, actúen en forma

coordinada, para la consecución del fin común de combate a la delincuencia y respeto a los derechos humanos, lo cual se ve materializado y reglamentado en la Ley General de Víctimas, la cual atribuye a los municipios, la obligación de instrumentar y articular, en concordancia con la política nacional y estatal, estrategias municipales, para la adecuada atención y protección a las víctimas, ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las reformas normativas en el ámbito de su competencia, así como participar y coadyuvar en la protección y atención a las víctimas.

El 05 de marzo de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Código Nacional de Procedimientos Penales, el cual tiene por objeto establecer las reglas de un solo procedimiento penal en todo el país, y marcó como obligación específica en su artículo décimo primero transitorio que, tanto en el ámbito federal como en el estatal, se deberá contar con el equipamiento necesario, protocolos de investigación y de actuación del personal sustantivo y los manuales de procedimientos para el personal administrativo, donde puede preverse la homologación de criterios metodológicos, técnicos y procedimentales, para lo cual podrán coordinarse los órganos y demás autoridades involucradas, lo que en lo particular aplica también, a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.

Así mismo, de acuerdo con el Decreto publicado el 29 de marzo de 2014 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", y reformado mediante publicación en ese mismo órgano oficial de fecha 20 de mayo de 2016, la Legislatura del Estado de Querétaro, declaró incorporado en la Legislación local el Sistema Penal Acusatorio, declarando el inicio de la vigencia del Código Nacional de Procedimientos Penales, resultando por ende fundamental que el Estado de Querétaro establezca las bases de intervención de los integrantes de seguridad como Primer Respondiente dentro del sistema penal, entendiéndose ahora la investigación y atención a víctimas como una actividad conjunta de la Policía y la Fiscalía; esta última como conductora y directora de esta acción.

Esta legislación impactó de forma directa el trabajo policial en el tema de justicia penal y las intervenciones policiales con motivo de la comisión de un hecho delictivo, y nos referimos de manera particular a los que inciden en el tema de violencia familiar y de género, que en conjunto con los deberes establecidos para toda persona servidora pública, y las disposiciones específicas contempladas en los ordenamientos respectivos a los miembros de las policías, en las que se les atribuye la obligación de procurar que las personas en situación de víctimas reciban ayuda provisional, oportuna e inmediata, de acuerdo a las necesidades que tengan relación directa con el hecho victimizante.

En 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, como primer paso para lograr la armonización del marco jurídico nacional, estatal y municipal; definiendo la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar.

En el Estado de Querétaro se han expedido diversos ordenamientos jurídicos destinados a garantizar la equidad de género e igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, los cuales reconocen a la Violencia Familiar como un problema de salud y políticas públicas, de justicia y un fenómeno social que violenta los derechos humanos de los integrantes de las familias, resultando indispensable combatirla en todas sus formas.

El 29 de octubre de 2015, se presentó ante el Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, una solicitud de declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres, concluyéndose la improcedencia de la emisión de la Alerta de Género, señalando la obligación de la entidad de cumplir con diversos señalamientos respecto de la estrategia de prevención, atención y combate a este fenómeno de la violencia, de políticas públicas para sancionar y erradicar la violencia de género, instando al Gobierno del Estado, para la implementación



diligente e integral de políticas públicas que coadyuvaran a erradicar la situación de violencia contra las mujeres de manera integral en la entidad.

En el ámbito policial, en fecha 13 de abril de 2018, la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del estado de Querétaro, emitió y publicó el "Protocolo de Actuación en Materia de Violencia de Género", mediante el cual se establecieron mecanismos para normar y homologar el actuar profesional de los elementos policiales del Estado de Querétaro y sus municipios en materia de violencia de género, así como las bases de operación y consulta, a fin de que el personal policial brinde una atención profesional y, en su caso, detecte, identifique, intervenga, atienda, proteja y prevenga la violencia que viven las mujeres; el cual fue adoptado el 11 de septiembre de 2018 por el Municipio de Querétaro, a través de acuerdo de cabildo, lo cual lo convirtió en norma obligatoria para el personal policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

El 02 de julio de 2021, se publicó en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" el Protocolo Único de Atención y Asistencia Integral a Personas en Situación de Violencia de Género del Estado de Querétaro, estableciendo los mecanismos de actuación que se derivan del marco jurídico internacional, nacional y estatal, con la finalidad de que, de manera coordinada, se logre la plena y efectiva protección a las víctimas.

Por lo anteriormente vertido, resulta prioritario contar con un documento que establezca las reglas para que personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, cuente con la especialización para la adecuada atención a víctimas de violencia con perspectiva de género, y que el actuar policial cumpla con las obligaciones de detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención de la violencia de género en el municipio.

## INTRODUCCIÓN

El presente protocolo forma parte de un conjunto de herramientas, instrumentos y componentes que rigen la actuación del personal de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro en materia de atención a víctimas y grupos vulnerables.

Mediante este Protocolo, se busca fortalecer la reglamentación contenida de los artículos 68 al 75 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, estandarizando los procedimientos de atención, construyendo una herramienta útil y práctica que brinde al personal policial, una guía con las bases mínimas y homologadas de actuación técnica y especializada con pleno respeto de los derechos humanos, para llevar a cabo la atención con debida diligencia, con perspectiva de género en delitos de violencia familiar y de género, y de aquellos hechos que victimizan a las personas por razón de vulnerabilidad; para establecer la implementación de aquellas acciones necesarias y suficientes para colaborar con las autoridades competentes en la búsqueda de personas no localizadas, así como para contribuir en el debido cumplimiento de las medidas de protección y órdenes de restricción dictadas por la autoridad.

Las políticas, principios y lineamientos enunciados en este documento, son resultado de un trabajo multidisciplinario, regidos bajo un estricto cumplimiento de la norma, así como de los estándares internacionales, nacionales y estatales establecidos para la atención a la víctima, adoptando las mejores prácticas para crear un protocolo acorde con el contexto local.

Con el fin de asegurar la utilidad y relevancia de este instrumento, en el marco de una visión integral y transversal, deberá procurarse la revisión periódica del presente protocolo, impulsando siempre participación de diversas instituciones, actores públicos y privados, como la Defensoría de Derechos Humanos, la Fiscalía General del Estado de Querétaro, la Secretaría de Seguridad Ciudadana, el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro, las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia, el Instituto Queretano de la Mujer, el Instituto Municipal de la Mujer, el Instituto Municipal para Prevenir y Erradicar la Discriminación, así como los representantes populares que participen en las comisiones legislativas con temáticas afines, las autoridades del sector salud y en materia de procuración y administración de justicia, así como grupos defensores de los derechos humanos relacionados con los temas que atienda la Dirección.

En el mismo sentido, resulta indispensable precisar que un instrumento con estas características debe tener una evolución constante, producto de una evaluación integral, permanente y participativa, a efecto de mantenerlo vigente, relevante y efectivo en la consecución de sus objetivos.

## MARCO NORMATIVO

El criterio primordial de aplicación de las normas en materia de derechos humanos es el principio *pro-persona*, consignado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el interés superior de la víctima, definido en la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, por lo que necesariamente el ordenamiento aplicable será el que brinde la protección más amplia a la persona víctima de violencia, o implique una menor restricción.

La legislación básica aplicable a la actuación de las dependencias y entidades públicas que prestan servicios relacionados a la atención de la violencia es la siguiente:

### Marco normativo internacional:

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará).
- Manual sobre Respuestas policiales eficaces ante la violencia contra la mujer de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.
- Manual de Capacitación de Agentes Policiales de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

### Marco normativo nacional:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley General de Víctimas;
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- 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;
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad;
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores;
- Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley General en materia de Desaparición Forzada, Desaparición cometida por particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda;
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;
- Código Nacional de Procedimientos Penales;
- Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género Contra las

- Mujeres en el Ámbito Familiar;
- Protocolo Nacional para la Actuación Policial ante casos de Violencia contra las Mujeres y Femicidio;
- Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y la Investigación del Delito de Desaparición Forzada;
- Protocolo Adicional para la búsqueda de niñas, niños y adolescentes;
- Protocolo Homologado para la búsqueda de personas desaparecidas y no localizadas;
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres; Criterios para la prevención y atención;
- Reglamento de la Ley General de Víctimas.

#### **Marco normativo estatal:**

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro;
- Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Querétaro;
- Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Querétaro;
- Ley para Prevenir, Combatir y Sancionar la Trata de Personas en el Estado de Querétaro;
- Ley del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro;
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro;
- Ley para la Inclusión al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Querétaro;
- Ley de Derechos y Cultura de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Querétaro;
- Ley para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro;
- Ley de Protección a Víctimas y Personas que intervienen en el Procedimiento Penal del Estado de Querétaro;
- Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro;
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro;
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro;
- Código Penal para el Estado de Querétaro;
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- Código de Conducta de las Instituciones de Seguridad Estatales y de los Municipios del Estado de Querétaro;
- Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención;
- Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro;
- Protocolo de Actuación de Atención a Víctimas y Grupos Vulnerables;
- Protocolo único de Atención y Asistencia Integral a personas en situación de Violencia de Género del Estado de Querétaro;
- Protocolo Estatal del Programa Alerta Amber Querétaro;
- Protocolo Alba, para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas;
- Protocolo para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños, emitido por el Instituto Queretano de las Mujeres.
- Manual de implementación de Búsqueda inmediata del Protocolo Homologado de Búsqueda de Personas Desaparecidas y no localizadas del Estado de Querétaro;
- Lineamientos para la valoración del estado de riesgo de las mujeres receptoras de violencia de género del Instituto Queretano de las Mujeres.

#### **Marco normativo municipal:**

- Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro;
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro;
- Reglamento del Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.
- Guía de actuación policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

## GLOSARIO

Con el propósito de asegurar una comunicación efectiva, con base en un lenguaje común para todas las personas responsables de la aplicación y evaluación del presente instrumento, y para los efectos de este protocolo se entenderá por:

- **Alerta Amber:** Alerta emitida para la búsqueda y localización de niñas, niños y adolescentes.
- **Adolescente:** Aquella persona que tiene entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años.
- **Asesor psicológico:** Profesional adscrito a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, encargado de salvaguardar la integridad emocional de las víctimas.
- **Atención médica:** El conjunto de servicios que se proporcionan a la víctima u ofendido con el fin de proteger, promover y rehabilitar su salud.
- **Autoridad competente:** Toda autoridad que realice labores de investigación, búsqueda y localización de personas.
- **Autoridad difusora:** Se consideran autoridades difusoras a todas aquellas instituciones públicas que tienen la obligación de difundir, a través de todos los medios disponibles, la información sobre las personas desaparecidas o no localizadas, con la finalidad de llegar a la mayor cantidad de personas quienes, en caso de tener información, podrán aportarla a las autoridades primarias. Entre estas instituciones se cuentan las radiodifusoras, instituciones estatales de transporte público o colectivo, instituciones de seguridad ciudadana o protección civil cuando cuenten con medios masivos de transmisión de información, y en general, cualquiera que tenga la capacidad de transmitir masivamente un mensaje, sea a la sociedad en general o a su propio personal, cuando su distribución, organización o funciones le permitan coadyuvar con la localización de personas<sup>1</sup>.
- **Autoridad informadora:** Toda autoridad que produzca, resguarde, recopile o genere información relevante para la búsqueda de personas desaparecidas o no localizadas, así como para identificación de restos humanos, es considerada informadora. Su función consiste en proporcionar de inmediato a las autoridades primarias toda la información y documentación que les sea solicitada con motivo de la búsqueda de personas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Acuerdo SNBP/002/2020. Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas. DOF. Diario Oficial de la federación. Pág. 24. 6/10/2020.

- **Autoridad primaria:** Aquellas que deben accionar para dar con el paradero o ubicación de las personas desaparecidas o no localizadas, brindarles auxilio, localizar, recuperar, identificar y restituir con dignidad sus restos a su familiares en caso de que haya perdido o sido privados de la vida (La Comisión Nacional de Búsqueda, las Comisiones Locales de Búsqueda de Personas, la Fiscalía, las Instituciones de Seguridad Pública y los Juzgados que conocen de juicios de amparo contra desaparición forzada). Esta figura es análoga a la del primer respondiente en materia de búsqueda de personas.
- **Autoridad transmisora:** Su función consiste en atender a reportantes y transferir la información en forma inmediata a las autoridades primarias, así como servir de enlace permanente entre éstas y los reportantes cuando sea imposible establecer una comunicación directa. Entre éstas se encuentran las embajadas y consulados de México, las comisiones de derechos humanos, los centros de atención de llamadas de emergencias, los servicios Locatel y las autoridades municipales designadas para recibir reportes.
- **Ayuda inmediata.** Prestación de servicios y atención para las personas en situación de víctimas o de grupos vulnerables de manera oportuna y eficaz, debiendo atender las necesidades urgentes en relación con el hecho que les victimiza, con la finalidad de garantizar la satisfacción de las necesidades prioritarias y de emergencia en el momento, como son atención médica, psicológica, legal y de trabajo social, alimento, vestido, aseo personal, transporte, alojamiento provisional en condiciones que garanticen su seguridad.
- **Búsqueda inmediata:** Despliegue urgente de las primeras acciones tendientes a localizar y, de ser necesario, brindar auxilio a personas cuya desaparición o no localización sea de conocimiento de la autoridad.
- **Contención emocional:** Proceso mediante el cual el asesor psicológico salvaguarda la integridad emocional de la víctima con la finalidad de que ésta pueda continuar el procedimiento que decida emprender. Se lleva a cabo mediante un acompañamiento que permita estimular la confianza de la persona o víctima a fin de recuperar el equilibrio y confianza que le permita la toma de decisiones concretas.
- **Crisis:** Estado temporal de trastorno y desorganización caracterizada por una incapacidad del sujeto para manejar (emocional y cognitivamente) situaciones particulares. Situación de salud que se presenta en forma inesperada pero no tiene riesgo vital. Se caracteriza por las reacciones físicas, del pensamiento o alteración del estado de ánimo, que se presentan ante situaciones que ponen en riesgo o amenazan la integridad física de la persona o de la víctima.
- **C4:** Dirección del Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo y/o su personal.
- **Derechos humanos:** la Organización de las Naciones Unidas los define como aquellos derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.
- **Dignidad:** Valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás.
- **Dirección:** Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.
- **Diversidad sexual:** Hace referencia a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir la sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones, identidades sexuales y de género distintas en cada cultura y persona. Es el reconocimiento de que todos los cuerpos, todas las sensaciones y todos los deseos tienen

derecho a existir y manifestarse sin más límites que el respeto a los derechos de las otras personas. Es decir que dentro del término "diversidad sexual" cabe toda la humanidad, pues nadie ejerce su sexualidad de la misma manera que las y los demás.

- **Equidad:** Es el reconocimiento de la diversidad de personas para proporcionar condiciones de mayor justicia e igualdad de oportunidades, tomando en cuenta la especificidad de cada persona. Es el reconocimiento de la diversidad, sin que ésta signifique razón para la discriminación.
- **Femicidio:** Máxima expresión de la violencia extrema en contra de mujeres y niñas, que redundan en la privación de su vida por el hecho de serlo.
- **Fiscalía:** Fiscalía General del estado de Querétaro.
- **Género:** Conjunto de creencias de origen y desarrollo socio histórico, relativas a lo que en un contexto cultural específico se considera normal y típico en las mujeres y en los hombres.
- **Grupos vulnerables.** Aquellas personas que por sus características de desventaja sean susceptibles de discriminación, ya sea por su edad, género, estado civil, condición social, nivel educativo, creencias religiosas, opiniones políticas, preferencias sexuales, origen étnico, situación o condición física y/o mental, o por cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Se considera como categorías de víctima o persona de grupos vulnerables, de manera enunciativa más no limitativa los siguientes:

- Niñas, niños y adolescentes<sup>2</sup>;
  - Mujeres;
  - Personas con discapacidad;
  - Personas adultas mayores;
  - Personas de la diversidad sexual;
  - Comunidades indígenas y pueblos originarios;
  - Migrantes<sup>3</sup>;
  - Defensores de Derechos Humanos;
  - Periodistas;
  - Grupos religiosos;
  - Personas con enfermedades de transmisión sexual, terminales o aquellas que, por su condición de salud física y mental, sean susceptibles de discriminación, y;
  - Aquellos otros grupos que por cualquier condición se vean afectados en su dignidad humana y dicha afectación tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de éstos.
- **Hecho victimizante.** Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro los bienes jurídicos o hecho victimizante de una persona convirtiéndola en víctima. Estos pueden estar tipificados como delitos o constituir una violación a los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales de los que México forme parte.
  - **Igualdad:** Todas las personas gozarán de los mismos derechos humanos reconocidos en la Constitución<sup>4</sup>.

Los hombres y mujeres son iguales ante la ley, sin atender a sus diferencias de sexo, color o condición social<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Ley General de Víctimas. DOF. Reformada 28-04-2022. Artículo 5. Interés superior de la niñez. Pág. 4.

<sup>3</sup> Ídem. Enfoque diferencial y especializado.

<sup>4</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. DOF. Art. 1.

- **Intervención en crisis:** Forma de intervención terapéutica de corta duración y objetivos limitados y centrados en la resolución preventiva de una desorganización psicológica.
- **Intervención:** Actividad policial en función de primer respondiente, consistente en tomar parte de un incidente de violencia familiar y de género, mediante acciones materiales y objetivas que comprenden la presencia física en la escena, la adopción de medidas para evitar el escalamiento de la violencia, lograr la protección prioritaria de la víctima, así como, en su caso, otorgar contención en crisis, y obtener información de los testigos, concretar la detención del probable agresor, si ésta resulta procedente. La intervención inicia con el anuncio de la presencia policial en la escena, hasta el retiro de la fuerza pública respecto a la atención inmediata del incidente, independientemente del lugar donde ello ocurra.
- **Lugar de intervención:** Sitio en el que se llevan a cabo las actuaciones relacionadas con la atención o investigación de un hecho probablemente delictivo o victimizante o en el que se localizan o aportan indicios relacionados con el mismo.
- **Medidas de atención.** Acciones encaminadas a proporcionar información, orientación, asistencia médica y acompañamiento en materia psicológica, legal, y de trabajo social a las víctimas o personas de grupos vulnerables, con la finalidad de facilitar su acceso a hacer valer sus derechos, al derecho a la verdad, a la justicia y a la reparación integral.
- **Niñas y niños:** Aquellas personas menores de doce años de edad.
- **No revictimización:** Es la prohibición que tiene toda persona servidora pública para que, con una actuación u omisión, continúe con la lesión, daño o repetición a la víctima de un hecho delictivo o victimizante, debido al patrón que tiene la misma de tener una tendencia significativamente mayor de ser víctima nuevamente.
- **Persona adulta mayor:** Aquella persona que tiene sesenta años cumplidos, o más.<sup>6</sup>
- **Persona con discapacidad:** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que impone el entorno social, se impida su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.
- **Personal policial:** Personal Policial de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, que realiza las funciones de investigación, prevención, proximidad social y reacción.
- **Personas defensoras de Derechos Humanos:** Toda persona que de cualquier forma promueva o procure la realización de los derechos humanos reconocidos a nivel nacional o internacional.
- **Preservación del lugar:** Acciones para custodiar y vigilar el lugar de los hechos o del hallazgo, con el fin de evitar cualquier acceso indebido que pueda causar la pérdida, destrucción, alteración o contaminación de los indicios o elementos materiales probatorios<sup>7</sup>.

Inicia con el arribo del primer respondiente, incluye la evaluación inicial, la protección del lugar y la administración del sitio, y finaliza con su liberación una vez agotados los trabajos de investigación<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> Ídem. Art. 4.

<sup>6</sup> Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Artículo 3.

<sup>7</sup> Guía Nacional de Cadena de Custodia. Definiciones. Preservación del lugar. Pág. 13.

<sup>8</sup> Acuerdo A/009/15 por el que se establecen las directrices que deberán observar los servidores públicos que intervengan en materia de cadena de custodia. Capítulo II. Preservación del lugar de la intervención. Disposición SEXTA.



- **Probable agresor:** La persona señalada como probable participe de las agresiones bajo elementos objetivos.
- **Redes de apoyo:** Familiares, amistades o personas allegadas a la mujer, niña, niño, adolescente o persona de grupo vulnerable que es o ha sido víctima de violencia, quienes se encuentran en aptitud de proporcionarle en forma segura habitación, alimentos, apoyo monetario o auxiliarle en el cuidado de su progenie y para salir del ciclo en el que se encuentra.
- **Reparación integral:** Es el derecho que tiene la víctima a ser reparada de forma oportuna, plena, diferenciada, transformadora y efectiva, en la medida de lo posible, respecto del daño sufrido y las consecuencias reales y potenciales generadas a partir de la vulneración de sus derechos humanos, como consecuencia del hecho delictivo o victimizante del que ha sido objeto, comprende medidas de rehabilitación, satisfacción, de no repetición, restitución, compensación.
- **Sexo:** Diferencias y características biológicas, anatómicas, fisiológicas y cromosómicas de los seres humanos que los definen como hombres o mujeres.
- **Secretaría:** Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.
- **Secretario/a:** Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.
- **SISPUM:** Sistema Informático de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.
- **Supervisión Operativa.** Área que cuenta con el personal policial especializado en la atención a víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, adscrita a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.
- **Supervisor/a Operativo/a:** Persona titular de la Supervisión Operativa adscrita a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, y que tiene a cargo al personal policial especializado.
- **Víctima:** Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.<sup>9</sup>
- **Víctimas directas:** Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte<sup>10</sup>.
- **Víctimas indirectas:** Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella<sup>11</sup>.
- **Violencia contra las mujeres:** Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> Ley General de Víctimas. Artículo 4.

<sup>10</sup> Ley General de Víctimas. DOF. Reforma 28-04-2022 Capítulo II. Artículo 4 párrafo primero. Pág. 2

<sup>11</sup> Ley General de Víctimas. Ídem párrafo segundo.

<sup>12</sup> Ley General de Acceso a Las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. DOF. Reforma 29-04-2022. Art. 5. F. IV. Pág. 2.

- **Violencia familiar:** Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, único, recurrente o cíclico, que puede ocurrir en cualquier espacio público, privado o íntimo, abierto o cerrado, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a otros integrantes de la familia, especialmente las mujeres, cuyo autor material tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho<sup>13</sup>.

La violencia familiar comprende los actos de abandono y de maltrato físico, sexual y/o psicológico; y también se considera violencia familiar, la ejercida por el agresor en contra de la persona con que se encuentra unida fuera de matrimonio, de los parientes de ésta o de cualquier otra persona que se encuentre de hecho bajo su custodia, guarda, protección, educación, instrucción o cuidado, siempre y cuando el victimario y la víctima convivan o hayan convivido en la misma casa.<sup>14</sup>

- **Violencia de género:** Formas de violencia basadas en las diferencias adscritas socialmente para las mujeres y los hombres; lo cual implica que la violencia de género no tenga como únicos blancos a las mujeres o las niñas, sino también a los hombres, niños y personas de grupos vulnerables.

---

<sup>13</sup> Idem. Art. 7. Pág. 4.

<sup>14</sup> Esta definición y las demás que forman parte del glosario, se encuentran sustentadas en una cuidadosa consulta de la legislación relacionada con la violencia familiar, aunque en algunos casos no se siga textualmente la letra de las definiciones consignadas en la norma. Esto es así por razones prácticas, pues este protocolo tiene una finalidad eminentemente operativa, de manera que las definiciones no deben entenderse con fines rigurosamente estipulativos, como ocurre con las leyes, especialmente las penales. Tratándose particularmente de la violencia familiar o intrafamiliar, según la admisión de ambos términos que autoriza las "Reglas de Brasilia", se tuvieron en consideración los artículos Artículo 7 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 3 fr. 1 de la Ley que establece las Bases para la Prevención y la Atención de la Violencia Familiar en el Estado de Querétaro; el apartado 4.27 de la NOM-046-SSA2-2005 y el artículo 8 de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

## JUSTIFICACIÓN

Toda Institución de seguridad pública se encuentra obligada a cumplir de manera irrestricta las disposiciones sustantivas establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, priorizando sobre cualquier otro instrumento normativo, el reconocimiento y la protección más amplia de los derechos fundamentales de las personas en situación vulnerable o quienes son víctimas de violencia familiar y de género; así como cumplir a cabalidad las obligaciones que como personas encargadas de hacer cumplir las leyes y normatividad les impone, ya que de acuerdo al rol que desempeñan como garantes de la seguridad pública comunitaria, la norma fundante los obliga a buscar mecanismos efectivos para ofrecer garantías especiales a grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como lo son las niñas y niños, jóvenes, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas de la diversidad sexual, migrantes, miembros de comunidades indígenas y pueblos originarios, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno.

Para dar cumplimiento a lo estipulado en las reglamentaciones normativas señaladas, y en seguimiento a las estrategias de Seguridad Municipal, la Secretaría llevó a cabo una reingeniería integral en la estructura organizacional de la Unidad Especializada en la Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar y de Género; y en la búsqueda constante de mejorar los mecanismos de atención a la víctima, creó la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, con la firme encomienda de procurar que las personas en situación de víctimas reciban ayuda inmediata, provisional y oportuna, hecho que se traduce no solamente en redimensionar su posición como un sector en situación de vulnerabilidad, sino que también se busque garantizar y proteger sus derechos fundamentales, tal y como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los instrumentos internacionales de los que México es parte.

Así pues, la Secretaría, a través de las áreas que componen la Dirección, es la parte orgánica institucional a la que le asiste la posición especial de evaluar de manera inmediata las necesidades de carácter urgente que presenta una persona en situación de vulnerabilidad, de brindarle a la víctima una respuesta asistencial en las primeras horas después de ocurrido el hecho delictivo o victimizante, aplicando todas las medidas a su alcance tendientes al conocimiento, comprensión y ayuda inmediata para la atención de ésta; de realizar los actos bastantes y suficientes para la búsqueda de personas no localizadas, así como el cumplimiento de las órdenes judiciales y administrativas tendientes a proteger a la víctima de riesgos o peligros que atenten contra su integridad y paz pública, acciones que en sí mismo implican un trato diferencial, con respeto, credibilidad, ayuda, protección y respeto a los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.

Tratar con víctimas es un compromiso de muy alta responsabilidad y requiere gran sensibilidad y conocimiento preciso de sus implicaciones, que la ejecución de actos errados en el tratamiento y asistencia de la víctima, trae consigo responsabilidades a las personas servidoras públicas que las realicen, en especial por omisión en la atención, y su fuente más importante es el deber de garante que se asume desde el momento en que se toma conocimiento como primer contacto en la atención de reportes por hechos violentos.

Para que este protocolo funcione de forma óptima, se requiere que la totalidad de la estructura de la Secretaría cuente con lineamientos y capacitación, si bien más general, se deberá procurar en todo caso que exista una buena alineación de todas las áreas, a fin de lograr los objetivos del presente.

La correcta comprensión y aplicación del presente Protocolo, presupone que el personal cuenta con la formación y el entrenamiento profesional, que de acuerdo a la profesionalización y en seguimiento a las pautas contenidas en el presente, debe dominar los conceptos teóricos básicos, tales como: el concepto de flagrancia, las técnicas para el debido resguardo del material sensible en el lugar de intervención, la diferencia entre un hecho que la ley señale como delito y una infracción administrativa, la violencia, los tipos y modalidades de ésta, el concepto de víctima, el impacto de la violencia en la víctima y/o las manifestaciones de la misma, así como la función policial para la debida y diligente atención.

## OBJETIVOS

### *Del Protocolo*

Son objetivos del protocolo contar con una normativa interna que estandarice y mejore la gestión relacionada a la atención de víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, y que, además, sea un instrumento de fácil manejo que contenga de forma detallada, clara y puntual las funciones y el rol de quienes atienden víctimas, lo que coadyuvará a materializar un mismo estándar de calidad en el servicio otorgado por el funcionariado de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, y particularmente para el personal asignado a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, o quienes atienden el tema de víctimas y grupos vulnerables:

- a) Establecer los lineamientos que deberán observar las personas servidoras públicas de la Secretaría, constituyendo una guía técnica y metodológica para la salvaguarda y atención a víctimas de violencia familiar, de género y personas de grupos en situación de vulnerabilidad;
- b) Comunicar, al interior y al exterior de la organización, la política institucional respecto a la atención de víctimas de violencia familiar, género y grupos vulnerables;
- c) Establecer los referentes para llevar a cabo la respectiva evaluación de la actuación y el desempeño institucional en materia de atención inmediata, provisional, oportuna y eficaz, de los casos de atención a víctimas de violencia familiar, género y grupos vulnerables;
- d) Implementar pautas para un eficaz cumplimiento de los actos tendientes a la búsqueda de personas no localizadas, de acuerdo a la competencia territorial que corresponde;
- e) Proporcionar herramientas útiles para el seguimiento y una diligente ejecución de medidas de protección dictadas a favor de las víctimas;
- f) Procurar certeza jurídica y seguridad física a la ciudadanía y al personal adscrito a la dependencia, en casos en los que se brinde atención a víctimas, o aquellas relacionadas con la búsqueda de personas desaparecidas y/o no localizadas, así como la ejecución de medidas de protección;

- g) Incorporar criterios reconocidos en los estándares internacionales, nacionales y estatales en materia de Derechos Humanos en la actuación del personal de la Secretaría;
- h) Optimizar el uso de los recursos humanos y materiales de la Secretaría.

### ***De la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género***

Los objetivos de la Dirección, son los siguientes:

- a) Ejecutar y dar seguimiento a las medidas de protección dictadas por las autoridades de procuración y administración de justicia, en favor de las víctimas.
- b) Ejecutar en coordinación con la Fiscalía General del Estado, la Comisión Local de Búsqueda de Personas del Estado de Querétaro y demás autoridades competentes, las acciones para la búsqueda y localización inmediata de personas no localizadas, a fin de salvaguardar su integridad y sus derechos.
- c) Otorgar atención para salvaguardar la integridad de la víctima, así como determinar su canalización a las instancias competentes, estableciendo para ello vinculación y comunicación con otras áreas de la Secretaría y otras instituciones.
- d) El personal de la Secretaría y particularmente de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, atenderá los asuntos en los que exista una amenaza de riesgo para la integridad y seguridad o por hechos victimizantes para las personas y grupos vulnerables en el municipio de Querétaro, actuando siempre bajo un enfoque especializado y de respeto de los derechos humanos de estos sectores de población, con independencia de los casos de violencia familiar y de género.

### **ACCIONES PARA LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR, DE GÉNERO Y DE GRUPOS VULNERABLES**

- a) La protección de la dignidad, la vida, la salud, la integridad física y emocional de las víctimas, garantizándoles la seguridad jurídica mediante una respuesta inmediata, oportuna y eficaz, que disminuya o detenga la violencia contra las víctimas;
- b) Salvaguardar la integridad de la víctima y sus derechos durante la intervención policial en funciones de primer respondiente, procurando velar por el principio del interés superior de la niñez y de las mujeres, a través de una atención profesional y trato digno, atendiendo sus necesidades primordiales;
- c) Promover y fomentar el empoderamiento de las víctimas, mediante acciones que informen el contexto de la violencia y los mecanismos legales que tienen las víctimas para hacer valer sus derechos, brindándoles con ello tranquilidad, seguridad e información para atender y enfrentar el problema.
- d) Brindar el acompañamiento que necesiten las víctimas hasta su respectiva canalización a la instancia pública o autoridad competente, de acuerdo a sus necesidades;

- e) Determinar la canalización de las víctimas a las instituciones de asistencia y protección de sus derechos que corresponda, de acuerdo a las necesidades detectadas en la misma;
- f) Promover la colaboración y coordinación con diversas instancias en la materia, con respeto a sus competencias, y que por razón de sus atribuciones puedan contribuir en la atención integral de víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables;
- g) Fortalecer la confianza de la sociedad en la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, a través del trabajo de un equipo multidisciplinario, que actúe con un enfoque de protección de los derechos humanos de la víctima y grupos vulnerables, con perspectiva de género, orientados a mejorar las condiciones de vida y convivencia de los integrantes de las familias del Municipio de Querétaro.

## **ALCANCE**

Este protocolo tiene como destinatarios a las siguientes personas servidoras públicas:

- Personal policial de la Secretaría;
- Personal adscrito a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género;
- Personal encargado de la atención de telefonía, radiocomunicación y video vigilancia adscrito al Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo;
- Todas aquellas personas que por la naturaleza de las actividades que desempeñan, tengan o puedan llegar a tener contacto directo y/o indirecto con personas o grupos en situación de vulnerabilidad, o quienes sean víctimas de violencia familiar y de género, quienes, de acuerdo al presente Protocolo, están obligados a su estricta observancia.

## **PERSONAS BENEFICIARIAS**

Personas y grupos vulnerables del municipio de Querétaro que sean víctimas de violencia familiar, de género o de un hecho que les victimice.

## **PERSPECTIVAS Y ENFOQUES RECTORES**

Este Protocolo se basa en 3 enfoques transversales y 2 perspectivas, que ofrecen un marco referencial a las personas servidoras públicas de la Secretaría, que les permitan desarrollar estrategias de intervención, atención y asistencia a las víctimas.

## **ENFOQUES**

### **1. De derechos humanos**

Este enfoque coloca como centro de atención la protección y asistencia a las víctimas, reconociendo que toda persona es titular de derechos. En este sentido, la atención que se ofrezca a las víctimas debe priorizar la protección a la vida, su recuperación física, mental y social, la protección de sus derechos humanos, la reparación del daño causado y su reinserción a la sociedad.<sup>15</sup>

### **2. Diferencial y especializado**

Este Protocolo reconoce la existencia de grupos de población con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, discapacidad y otras condiciones, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.”<sup>16</sup>

Por tanto, las personas servidoras públicas de la Secretaría, ofrecerán, en el ámbito de sus competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior de la niñez,”<sup>17</sup> incluyendo la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad.

### **3. Transformador**

Las personas servidoras públicas de la Secretaría, realizarán los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas, contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.”<sup>18</sup>

## **PERSPECTIVAS**

### **1. Perspectiva de género**

La perspectiva de género es una herramienta de análisis teórico-metodológica que implica observar la realidad e intervenir en ella. Su finalidad es equilibrar las oportunidades de los hombres y las mujeres para el acceso equitativo a los recursos, los servicios y el ejercicio de derechos.<sup>19</sup>

Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuyendo a constituir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

### **2. Interseccionalidad**

<sup>15</sup> Cortes, 2011; Alcaldía de Medellín, 2015.

<sup>16</sup> Ley General de Víctimas. Artículo 5.

<sup>17</sup> Ley General de Víctimas

<sup>18</sup> Ley General de Víctimas

<sup>19</sup> Guillerot, 2009.

La interseccionalidad es una perspectiva teórica y metodológica que busca dar cuenta de la percepción cruzada o imbricada de las relaciones de poder a partir de la interacción entre el género, la raza y otras categorías de diferenciación de las personas en sociedad.<sup>20</sup>

Con base en lo mencionado, esta perspectiva contribuye en no sólo considerar el género como la principal forma de violencia que padecen las mujeres, sino la interacción de ésta con otros ejes de diferencia, desigualdad y discriminación que profundizan la vulnerabilidad y situaciones de violencia contra las mujeres.<sup>21</sup>

## POLÍTICAS GENERALES

### Principios, valores y lineamientos generales de atención

Las personas servidoras públicas de la Secretaría se regirán por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto de los derechos humanos reconocidos en la Constitución<sup>22</sup>, así mismo, observarán los principios establecidos para la operación policial, de legalidad, responsabilidad, respeto a los derechos fundamentales de protección a la persona, eficiencia, coordinación y cooperación<sup>23</sup>; y para la debida atención de las personas en condición de vulnerabilidad, deberán observar además los siguientes principios, valores y lineamientos generales:

### Principios generales de actuación en materia de atención a víctimas

**Buena fe:** se presume la buena fe de la víctima, por lo que las autoridades deberán evitar criminalizarla o responsabilizarla por su situación, ofreciéndole y brindándole los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, facilitando lo necesario para el ejercicio efectivo de sus derechos.<sup>24</sup>

**Debida diligencia:** deber de las autoridades de cumplir sus funciones dentro de un tiempo razonable, removiendo todo obstáculo que impida el acceso real y efectivo de los derechos de las personas protegidas por la ley.<sup>25</sup>

**Dignidad:** valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares.<sup>26</sup>

**Igualdad y no discriminación:** en el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos referidos a las víctimas, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio

<sup>20</sup> Viveros, 2016; Crenshaw, 1998 en Castellanos y Baucells, 2017.

<sup>21</sup> Guzmán y Jiménez, 2015.

<sup>22</sup> Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos. DOF. Reforma del 28 de mayo de 2021. Artículo 21.

<sup>23</sup> Ley de Seguridad Ciudadana del estado de Querétaro. La Sombra de Arteaga. Ley que reforma que adiciona y deroga diversas disposiciones en materia de seguridad y justicia cívica. 20 de junio de 2022. Artículo 42.

<sup>24</sup> inciso a) del artículo 5 de la Ley de Protección a Víctimas y Personas que Intervienen en el Procedimiento Penal del Estado de Querétaro

<sup>25</sup> El artículo 5, inciso c), de la Ley de Protección a Víctimas y Personas que Intervienen en el Procedimiento Penal del Estado de Querétaro

<sup>26</sup> Artículo 5 de la Ley General de Víctimas



y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.<sup>27</sup>

**Interés superior de la niñez<sup>28</sup>:** La Suprema Corte de Justicia de la Nación, establece que dicho principio implica que el desarrollo de éstos y el ejercicio pleno de sus derechos deben ser considerados como criterios rectores para la elaboración de normas y la aplicación de éstas en todos los órdenes relativos a su vida. Así, todas las autoridades deben asegurar y garantizar que en todos los asuntos, decisiones y políticas públicas en las que se les involucre, todas las niñas, niños y adolescentes tengan el disfrute y goce de todos sus derechos humanos, especialmente de aquellos que permiten su óptimo desarrollo, esto es, los que aseguran la satisfacción de sus necesidades básicas como alimentación, vivienda, salud física y emocional, el vivir en familia con lazos afectivos, la educación y el sano esparcimiento, elementos esenciales para su desarrollo integral.

**Interés superior de la víctima:** pauta de decisión ante un conflicto de intereses y criterio para la intervención institucional destinada a proteger los derechos y la integridad de las víctimas por medio de su priorización, atendiendo a la relación de desigualdad en que se encuentran frente al agresor.<sup>29</sup>

**Gratuidad.** Todas las acciones del servicio público para la atención a víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, no son susceptibles de ningún tipo de contraprestación del beneficiario; son totalmente gratuitos.

**Máxima protección:** La obligación de cualquier autoridad de los tres órdenes de gobierno de velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de la víctima del delito y de violaciones a los derechos humanos.

**Legalidad:** Todo acto o procedimiento jurídico llevado a cabo por las autoridades estatales debe tener su apoyo estricto en una norma legal, la cual, a su vez, debe estar conforme a las disposiciones de forma y fondo consignados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**Pro persona:** Criterio hermenéutico que informa todo el derecho de los derechos humanos, en virtud del cual se debe acudir a la norma más amplia, o a la interpretación más extensiva, cuando se trata de reconocer derechos protegidos e, inversamente, a la norma o a la interpretación más restringida cuando se trata de establecer restricciones permanentes al ejercicio de los derechos o su suspensión extraordinaria. Este principio coincide con el rasgo fundamental del derecho de los derechos humanos, esto es, estar siempre a favor del hombre.<sup>30</sup>

**Progresividad:** Implica el gradual progreso para alcanzar el pleno cumplimiento de los derechos humanos de las personas, a partir de tomar medidas de corto, mediano y largo plazo, sin dejar de proceder de manera expedita y de forma eficaz en cualquier actuación en la atención para con la víctima y del servicio público.

**Participación conjunta:** Para superar la vulnerabilidad de las víctimas el estado deberá implementar medidas de ayuda, atención, asistencia y reparación integral con el apoyo y colaboración de la sociedad civil y el sector privado, incluidos los grupos o colectivos de víctimas.

<sup>27</sup> Ibidem

<sup>28</sup> La Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 3°, se refiere al interés superior del niño como consideración primordial que obliga a los Estados a aplicarlo en todas las medidas concernientes a niñas y niños. En el mismo sentido, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 4° que "En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio de interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos.

<sup>29</sup> Artículo 4, fracción IX de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

<sup>30</sup> Mónica Pinto, "El principio pro homine. Criterios de hermenéutica y pautas para la regulación de los derechos humanos", en Martín Abregú y Christian Courtis (comps.), La aplicación de los tratados sobre derechos humanos por los tribunales locales, Buenos Aires, Centro de Estudios Legales y Sociales/Editores del Puerto, 1997- citado por Ximena Medellín Urquiaga, en Principio Pro Persona", Coedición: Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF), México, 2013.

## Valores en la atención a víctimas

- **Lealtad:** Es un sentido de pertenencia por cuya causa permite la permanencia de la persona servidora pública, dado que sus actos están orientados al apoyo constante hacia la institución y al logro de sus metas y objetivos, demostrando con ello el honor, gratitud y, por ende, el compromiso de servir a la ciudadanía.
- **Confidencialidad:** los datos personales de las personas usuarias, así como la información relativa a los hechos de violencia, se consideran confidenciales y sensibles, por lo que se deberá guardar estricta secrecía, resguardar la documentación correlativa, así como transmitirla únicamente entre instancias autorizadas y para los fines para los cuales fue obtenida.<sup>31</sup>
- **Respeto.** Permite al ser humano reconocer, aceptar y valorar los derechos de las demás personas, así como proporcionar un trato digno, cordial, empático y tolerante de su condición.
- **Certeza.** El personal de la Secretaría, en apego a las disposiciones legales aplicables y las establecidas en este protocolo, en todo momento deberá dar certidumbre y seguridad a las víctimas mediante un actuar preciso, profesional, confiable y eficiente.
- **Calidad en el servicio.** Es la capacidad del personal para actuar con prontitud, eficiencia, cordialidad e imparcialidad en la satisfacción de las necesidades de las víctimas de violencia familiar y de género o de grupos vulnerables, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la ley.
- **Calidez.** La atención otorgada a las víctimas de violencia familiar y de género o personas de grupos vulnerables se caracteriza por un trato amable y respetuoso a su condición, demostrando siempre empatía y alta disposición en el servicio que se le concede.

## LINEAMIENTOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Aunado a la obligatoriedad en el cumplimiento de los principios antes señalados, toda intervención del personal de la Secretaría y particularmente de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, deberá regirse por los siguientes lineamientos generales:

1. **Oportunidad de la atención.** Se deben tomar las medidas conducentes para articular la asistencia a las víctimas susceptibles de protección en el menor tiempo posible y evitar la posibilidad del escalamiento de la violencia.
2. **Respeto a la dignidad, privacidad e integralidad de la víctima.** El derecho a decidir de la víctima, que empoderen o asistan a la víctima para enfrentar su situación en condiciones de seguridad, confianza y conocimiento.
3. **Personalización de la asistencia.** En todo momento deberán tenerse en consideración las circunstancias específicas del hecho y/o de la víctima, a fin de ofrecer una asistencia personalizada que responda a las necesidades particulares del caso, especialmente cuando se trate de niñas, niños y/o adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad y otros

<sup>31</sup> Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

grupos que requieren medidas extraordinarias, así como aquellos pertenecientes a categorías sospechosas<sup>32</sup>, derivados de violencia familiar.

Del mismo modo, deberán cumplir con las siguientes obligaciones ante aquellos casos de atención a víctimas:

- a) Procurar la integridad y seguridad de todas las personas presentes en el lugar de los hechos;
- b) Brindar atención efectiva de primer contacto a la víctima, procurando un trato digno y respetuoso;
- c) Sólo en el caso de haber sido primer respondiente en el hecho, y bajo la premisa única de la existencia de un delito flagrante con persona detenida, deberá cumplir con los estándares de detención y uso de la fuerza;
- d) Documentar clara y detalladamente en los registros correspondientes, la forma y circunstancia en que se da cumplimiento a cada una de las presentes obligaciones;
- e) Si de los datos arrojados dentro de la evaluación inicial del hecho y de la situación de la víctima, resultare necesario activar un servicio de emergencia para la víctima, se deberá verificar con el primer respondiente si el mismo fue solicitado; en caso negativo, en colaboración y coordinación al personal que conoció del hecho, se deberá llevar a cabo la solicitud inmediata del mismo a la instancia correspondiente;
- f) De acuerdo a lo detectado en el primer contacto, valorará la posibilidad de activar al personal especializado adscrito al Departamento Interdisciplinario, dado el caso en que la víctima requiera contención emocional por parte de un psicólogo, orientación jurídica o de trabajo social; y
- g) Las demás que establezcan los ordenamientos aplicables.

**4. Atención de las víctimas o persona de grupos vulnerables en función de primer respondiente.** De acuerdo a los lineamientos que regulan el actuar de los elementos facultados para el uso legal de la fuerza, en ejercicio de la función de primer respondiente, **cualquier policía** que tome conocimiento de algún hecho de Violencia Familiar y de Género, tiene la obligación de proporcionar atención a las víctimas, prestando protección y auxilio inmediato, adoptando las medidas que considere necesarias para evitar que se ponga en peligro la integridad o vida de éstas.

**5. Trabajo de coordinación.** El personal de la Secretaría y particularmente de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, deberá implementar y promover en todo momento los canales de comunicación y de coordinación con las demás áreas de la Secretaría, de la Dirección, y de las diversas instancias en la materia, para otorgar una adecuada atención a la víctima.

**6. Tecnología aplicada.** Con la finalidad de optimizar los procesos de atención a las víctimas o para personas de grupos vulnerables, e incluso, para facilitarles el acceso a la información, servicios que se otorgan o activación del personal policial especializado con mayor inmediatez, se podrá hacer uso de la tecnología en las estrategias, programas, acciones o cualquier política pública dirigida a la atención de víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, siendo obligatorio que todas las actividades que se desarrollen o implementen en la Secretaría,

<sup>32</sup> Son categorías sospechosas los criterios mencionados en el último párrafo del artículo 1º de la Constitución: el origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

se encuentren apegadas a los lineamientos, políticas, ejes rectores y principios de actuación del presente protocolo.

**7. Atención prioritaria.** Si el personal policial de atención a víctimas de violencia familiar o de género no estuviera disponible por circunstancias operativas o de fuerza mayor, un supervisor del Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo será responsable, en dar aviso a elementos policiales de la región más cercanos al lugar del evento, quienes deberán atender el asunto de que se trate y actuar conforme al presente protocolo de manera prioritaria.

**8. Restricción.** El personal de la Secretaría, sea personal policial o administrativo, no cuenta con autoridad, facultad ni justificación alguna, para validar, hacer constar ante su presencia, y menos aún recomendar la celebración de acuerdos de ninguna índole, que supongan la renuncia o transferencia de derechos, pactos patrimoniales o del estado civil de las personas, compromisos o transacciones sujetas a la revisión de otras autoridades, tratándose de casos de violencia familiar, y en los cuales las víctimas resulten ser niñas, niños y adolescentes.

**9. Manejo de la información.** En todo momento el manejo de la información relativa a los datos personales de la víctima y de los demás participantes en el hecho delictivo o victimizante, contenida en los reportes y formatos correspondientes, será tratado como información confidencial conforme a la normatividad aplicable para la protección de datos personales.

**10. Protección de víctimas.** Es responsabilidad del personal de la Secretaría la salvaguarda de la integridad y derechos de las víctimas, personas de grupos vulnerables y testigos, incluida su privacidad desde el lugar del hecho y hasta la conclusión de la intervención, causa por la que para tal efecto deberán seguirse las políticas institucionales y normatividad aplicable, incluido lo relativo al resguardo de su imagen y de sus datos personales.

Cuando con motivo de las funciones que se realizan en el lugar del hecho se identifique la presencia de personas que registren imágenes o información relacionada con el asunto que se atiende, y sea o sean ajenas al servicio público, deberá reportarse al superior jerárquico de forma inmediata, a fin de que se tomen las medidas respectivas.

**11. Casos de excepción.** En los casos en que el protocolo no contemple pautas para las circunstancias particulares de un incidente, se deberá escalar la toma de decisiones a través de los principios de respecto a los derechos humanos, legalidad y cadena de mando.

**12. Formatos para registro de actuación policial.** El personal policial deberá actuar de manera profesional, razonable, imparcial y proporcional al hecho, y deberá llevar acabo los registros bastantes y suficientes que justifiquen la legalidad de su actuar, mismos que deberán contener los avisos de privacidad conforme al marco normativo en la materia, y que han sido aprobados para tales fines. Los registros donde se plasme el actuar del personal policial de la Secretaría, conforme a lo establecido en el presente protocolo, además del Informe Policial Homologado (IPH), serán los siguientes:

- a) Formato de intervención.
- b) Formato de seguimiento a medidas de protección.
- c) Formato de seguimiento búsqueda de personas.
- d) Formato de reporte inicial de búsqueda de hombres adultos.
- e) Formato de vale de insumos.

## CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

El personal policial de la Secretaría, procederá con la mayor inmediatez a brindar atención pronta y eficaz, con una actuación específica para cada asunto, particularmente de aquellos que tengan la siguiente clasificación, la cual no es limitativa, es únicamente enunciativa:

- Violencia familiar;
- Violencia de género;
- Discriminación;
- Delitos contra la libertad sexual;
- Omisión de cuidado;
- Trata de personas;
- Personas extraviadas y/o no localizadas;
- Homicidio;
- Femicidio;
- Delitos contra la libertad personal, en su modalidad de secuestro;
- Solicitudes de colaboración en casos de personas no localizadas;
- Seguimiento a medidas de protección.

También se atenderán aquellos eventos donde la persona atente contra su vida, atención que también incluye a familiares o redes de apoyo.

### **Personas susceptibles de protección al ser víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables**

Las personas susceptibles de protección y auxilio inmediato, al momento de atender a una víctima de violencia familiar, de género y de grupos vulnerables del municipio de Querétaro, son las siguientes:

- a) Mujeres;
- b) Niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia familiar y de género;
- c) Víctimas directas e indirectas relacionadas con hechos que la ley señala como delitos contra la libertad sexual,
- d) Víctimas directas o indirectas en delitos contra la integridad personal;
- e) Personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad;
- f) Personas con discapacidad;
- g) Víctimas indirectas de feminicidios y homicidios;
- h) Víctimas directas e indirectas relacionadas con la no localización de una persona;
- i) Personas de grupos o sectores vulnerables;
- j) Personas defensoras de derechos humanos;
- k) Periodistas.

## DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

### **Atención**

La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género está integrada por profesionales en distintas disciplinas y habilidades, con el fin de brindar una atención inmediata, provisional y de emergencia a las víctimas desde el lugar del hecho delictivo o victimizante, actuando en todo momento con apego a las disposiciones legales que protegen los derechos de las víctimas, y en virtud de que la seguridad pública en cualquier localidad requiere de un servicio prioritario e indispensable y tratándose de víctimas y grupos vulnerables exige especialización, a fin de garantizar de forma eficaz sus garantías individuales y derechos humanos, se ha establecido la operatividad para ser acorde a las necesidades ciudadanas, causa por la que la atención se lleva a cabo bajo tres vertientes específicas, como a continuación se establece:

#### **1. Seguimiento a Medidas de Protección.**

Mediante la ejecución y seguimiento a las medidas y órdenes de protección dictadas por las autoridades competentes como la Fiscalía General del Estado de Querétaro y en su caso, por la autoridad administrativa o judicial en los casos que, una vez judicializada la carpeta de investigación, sean ratificadas por el juez penal; y/o las dictadas por los jueces familiares relacionadas con los supuestos de su competencia.

#### **2. Colaboración en la búsqueda de personas no localizadas.**

A través de un trabajo de colaboración y coordinación con la autoridad competente que mediante una solicitud, dispone la búsqueda y localización de personas en asuntos suscitados en el municipio de Querétaro (sea de la Fiscalía General del Estado o bien, de la Comisión Local de Búsqueda), y a fin de establecer las acciones inmediatas, serias, imparciales y efectivas de búsqueda de una persona no localizada o desaparecida, en los momentos posteriores a la ocurrencia de la desaparición, tomando en consideración la inmediatez entre la fecha del acontecimiento y la fecha en que toma conocimiento la Dirección.

#### **3. La atención multidisciplinaria para la salvaguarda de la integridad de las víctimas en función de primer respondiente.**

Mediante la actuación que realiza personal profesional multidisciplinario e inicia desde el lugar de la intervención y concluye hasta el cierre de la misma, una vez que la víctima, siendo acompañada, es entregada a la autoridad competente, a su red de apoyo o se determina su canalización a otras instancias, trabajando en la ejecución de acciones de forma conjunta para la salvaguarda de sus derechos con las demás áreas de la Secretaría o mediante la vinculación con otras instituciones.

## PAUTAS PARA LA ACTUACIÓN POLICIAL

## DE LAS MEDIDAS Y ÓRDENES DE PROTECCIÓN

El nivel de cercanía con las víctimas y la necesidad de dar protección de manera oportuna, inmediata y urgente, hace a las y los integrantes de la Secretaría, coadyuvantes en el seguimiento de las medidas y órdenes de protección a las víctimas, para garantizar su seguridad e integridad personal y psicoemocional.<sup>33</sup>

Es por ello que, la Dirección a través del Departamento de Medidas de Protección, es la encargada de ejecutar y dar seguimiento a las medidas de protección dictadas por las autoridades judiciales y/o administrativas en procuración de justicia, mediante acciones tendientes a salvaguardar y proteger la integridad física y derechos de la víctima, cumpliendo la normatividad nacional e internacional aplicable.



<sup>33</sup> Protocolo para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de víctimas mujeres, niñas y niños, página 11.

## **Del seguimiento de medidas de protección por parte del personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género**

### **1. Activación.**

La activación del Departamento de Medidas de Protección inicia con la recepción de la orden emitida por la autoridad competente, a través de los medios establecidos para ello, en función de los criterios de clasificación contenidos en este protocolo.

Tratándose de delitos, las medidas de protección serán decretadas por la autoridad en materia de procuración de justicia, y en su momento, podrán ser modificadas, canceladas o ratificadas por el juez competente, o bien mediante la imposición de una medida cautelar al imputado. Tratándose de medidas cautelares dentro del procedimiento penal, al corresponder a una carga procesal para el probable responsable, las mismas serán tramitadas para su atención por parte de la Dirección Jurídica de la Secretaría.

### **2. Recepción de la medida.**

La recepción de la medida será mediante canalización de oficialía de partes de la Coordinación de Atención y Enlace Ciudadano de la Secretaría, por lo que respecta únicamente a medidas competencia de la Dirección; o bien, por los canales y vías electrónicas que, dentro de los convenios interinstitucionales, se establezcan para tal fin.

### **3. Registro y Control de las medidas de protección.**

El Departamento de Medidas de Protección es el encargado de realizar el registro de las medidas de protección competencia de la Dirección en los sistemas informáticos y/o físicos con los que cuente (SISMPUM), el cual deberá contener, al menos los siguientes datos:

- Datos de la persona a quien se le concede (nombre, género, domicilio, teléfonos, etcétera).
- Datos de identificación de la medida (Expediente/Carpeta de Investigación, número de oficio, autoridad que la ordena, delito).
- Datos de identificación de agresor y/o demandando.
- Descripción de la medida u orden de protección.
- Temporalidad y/o vigencia y/o duración (si se establece).
- Existencia de medida de apremio en caso de incumplimiento.

Para fines de atención de reportes en la línea de emergencias 9-1-1, así como de supervisión policial en la Unidad de Análisis para la Prevención y Combate al Delito, dichas áreas contarán con vista para consulta dentro del SISMPUM, de las personas que cuentan con medidas de protección dictadas por las autoridades competentes en la materia.

### **4. Seguimiento de la Medida u Orden de Protección.**

Una vez realizado el registro de la medida u orden de protección, se clasificarán de acuerdo a los datos que contenga el ordenamiento recibido.



Si el mandamiento contiene datos que permitan identificar alguna ubicación física o electrónica de la víctima, ofendido y/o persona en situación de vulnerabilidad, se turnará mediante oficio individualizado a la persona encargada de la Supervisión Operativa, para que ésta a su vez, realice los registros correspondientes para su posterior asignación al personal policial de atención a víctimas, quien deberá dar seguimiento inmediato de los puntos dictados por la autoridad ordenadora conforme a lo siguiente:

**A. Si se cuenta con domicilio de la víctima y/o persona en situación de vulnerabilidad:**

- 1) Constituirse en el lugar o domicilio señalado por la autoridad ordenadora, a fin de verificar la existencia de este, confirmando los datos aportados dentro de la orden por la autoridad que la emite.
- 2) Durante la primera visita, el personal policial a cargo intentará por todos los medios legales posibles, hacer contacto directo con la persona a quien a favor se haya dictado la medida u orden.
  - a. En caso de encontrarse ésta en el lugar, el personal policial que realiza la visita se identificará plenamente como personal de la DIRECCIÓN; le harán saber de manera clara y con lenguaje sencillo la razón de la visita, así como las actividades que como policía desarrollará para el seguimiento de la medida.
  - b. A efecto de contar con mayores datos, el personal policial hará cuestionamientos generales que permitan hacer una verificación inicial sobre la existencia de riesgos o escalamiento de la violencia, y deberá realizar una descripción detallada del entorno en el que se desenvuelve la víctima, especificando si dentro de la visita se percataron de la existencia de datos que pudieran aportar evidencia en el proceso dentro del cual se dictó la medida.
- 3) El personal policial a cargo de la visita, deberá hacer del conocimiento a la víctima las medidas mínimas a considerar en un plan de seguridad, orientarla para la ubicación de redes de apoyo, así como sugerirle a la víctima para que en caso de que volviera a sufrir un incidente violento con la persona agresora, y ésta requiera salir del domicilio, deberá considerar tener a la mano pertenencias que podrían ser necesarias, las cuales pueden incluir, entre otras: llaves de acceso a su domicilio y vehículo (si lo tuviera), papeles importantes de identificación (pasaportes, licencia, INE, acta de nacimiento) y, en su caso, aquellos que acrediten su relación con los dependientes (actas de nacimiento); documentos o tarjetas de su seguro social o seguro médico; documentos que acrediten la propiedad de bienes muebles e inmuebles (facturas de vehículos, escrituras), o en su defecto, contrato de renta; dinero o instrumentos de crédito (tarjetas de crédito, chequeras, etc.); medicamentos especiales si los requiriera, así como documentos médicos (recetas, cartillas de vacunación, etc.); documentos legales relacionados con el conflicto (órdenes de restricción, papeles de divorcio, etc.); listado de teléfonos y direcciones importantes; ropa y algunas pertenencias de los niños, niñas o adolescentes a su cargo.
- 4) Antes de concluir la visita, se le hará entrega a la víctima de una tarjeta de identificación, que contendrá los datos mínimos necesarios para el seguimiento de su proceso, así como un plan de seguridad básico; proporcionándole a su vez los números de emergencia y vías o canales de comunicación que a su alcance se tengan, en las que podrá reportar el incumplimiento de la medida u orden otorgada.
- 5) A dicha visita, y de acuerdo a los requerimientos y necesidades de cada caso, podrá ordenarse la continuación de éstas en la periodicidad y por la duración que resulte

necesarias, las cuales serán establecidas y programadas por parte de la persona encargada de la Supervisión Operativa.

- 6) De cada visita, se deberá recabar evidencias y llenar los formatos y/o registros correspondientes, los cuales deberán contener información suficiente y cierta que haga verificable el cumplimiento de la medida, y justifique la legalidad de cada una de sus actuaciones.
- 7) Todos los registros y evidencias recabadas en las visitas de verificación deberán ser entregadas de inmediato a la persona encargada de la Supervisión Operativa para su integración, registro y posterior informe a la persona titular de la Jefatura de Departamento de Medidas de Protección.
- 8) La persona titular del Departamento de Medidas de Protección, de considerarlo necesario, para llevar a cabo una valoración de riesgo del entorno o sobre la afectación del daño emocional, conductual o cognitivo, solicitará el apoyo del personal especializado adscrito al Departamento Interdisciplinario, considerando:
  - a. La información objetiva aportada dentro del seguimiento de las medidas;
  - b. De la atención brindada en el lugar de la intervención por incumplimiento de éstas.

La persona titular del Departamento de Medidas de Protección, una vez recibida la valoración por parte del personal especializado en las áreas de psicología, trabajo social o legal del Departamento Interdisciplinario, de manera inmediata rendirá un informe a la autoridad ordenadora para su conocimiento y valoración dentro del proceso de origen.

**B. Si no se cuenta con domicilio y/o lugar de ubicación, pero se proporcionan datos que permitan el contacto por otras vías (correo electrónico y/o teléfono particular y/o celular, etc.), deberá:**

1. Establecer contacto con la persona beneficiaria, víctima u ofendido por los medios digitales y/o electrónicos disponibles;
2. Durante la comunicación, el personal policial se identificará plenamente como personal de la DIRECCIÓN;
3. Se le hará saber a la víctima de manera clara y con lenguaje sencillo la razón de dicho contacto;
4. El personal policial hará cuestionamientos generales que permitan hacer una verificación inicial sobre la existencia de riesgos o escalamiento de la violencia, y de ser posible, deberá realizar una descripción del entorno en el que se desenvuelve la víctima de acuerdo a lo señalado por ésta durante el comunicado.
5. Se le harán del conocimiento las medidas mínimas a considerar en un plan de seguridad, orientarla para la ubicación de redes de apoyo, así como sugerirle a la víctima para que en caso de volverá sufrir un incidente violento con la persona agresora, y ésta requiera salir del domicilio, deberá considerar tener a la mano pertenencias que podrían ser necesarias, las cuales pueden incluir, entre otras: llaves de acceso a su domicilio y vehículo (si lo tuviera), papeles importantes de identificación (pasaportes, licencia, INE, acta de nacimiento) y, en su caso, aquellos que acrediten su relación con los dependientes (actas de nacimiento); documentos o tarjetas de su seguro social o seguro médico; documentos que acrediten la propiedad de bienes muebles e inmuebles (facturas de vehículos, escrituras), o en su defecto, contrato de renta; dinero o instrumentos de crédito (tarjetas de crédito, chequeras, etc.); medicamentos especiales si los requiriera, así como documentos médicos (recetas, cartillas de vacunación, etc.); documentos legales relacionados con el conflicto (órdenes de restricción, papeles de divorcio, etc.); listado de teléfonos y direcciones importantes; ropa y algunas pertenencias de los niños, niñas o adolescentes a su cargo.

De cada visita y/o contacto entablado con la víctima y/o persona en situación de vulnerabilidad; se deberá recabar evidencia clara y pertinente, y deberá llenar de manera completa y correcta los formatos y/o registros correspondientes, los cuales deberán contener información suficiente y cierta que haga verificable el cumplimiento de la medida, y justifique la legalidad de cada una de sus actuaciones.

Todos los registros y evidencias recabadas en las visitas de verificación y/o contacto con la víctima y/o persona en situación de vulnerabilidad, deberán ser entregados de inmediato a la persona encargada de la Supervisión Operativa para su integración, registro y posterior elaboración de informe a la persona titular del Departamento de Medidas de Protección.

**C. Si no se cuenta con domicilio y/o datos que permitan la identificación de la persona beneficiaria:**

La persona titular del Departamento de Medidas de Protección realizará el registro de la medida o orden de protección en el SISPUM, dando cuenta de la existencia de dicho ordenamiento, a efecto de que en caso de recibir algún llamado a la línea de emergencias 9-1-1 o solicitud de apoyo en recorrido por incumplimiento de dicha medida, se proceda a brindar la atención a la persona reportante, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el punto inmediato siguiente.

**De las acciones policiales por incumplimiento de medida de protección u orden de restricción**

**1. Recepción de reporte de incumplimiento**

Los reportes de incumplimiento de medidas u órdenes de protección podrán generarse:

- Mediante recepción de llamada a línea de emergencias 9-1-1.
- Por puesta en conocimiento directo de la víctima en el lugar.

Todo elemento policial adscrito a la Secretaría, tiene la obligación de recibir y atender de manera inmediata al llamado de emergencia por parte de la ciudadanía y aquel que se emita por parte del Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo, derivado del incumplimiento de una medida u orden de protección, independientemente de la adscripción a la que se encuentre asignado, por lo que deberá atender el llamado y brindar la atención inmediata.

El personal policial que se encuentre más próximo al lugar en el que se suscitó el hecho, tendrá el deber de atender de manera inmediata el reporte del incumplimiento de medida u orden de protección, para lo cual deberá:

- a) Trasladarse de inmediato al lugar para tomar conocimiento del hecho reportado;
- b) Una vez en el lugar, deberá resguardar a la víctima de cualquier agresión y brindar la atención inmediata que la víctima requiera;
- c) Verificará de inmediato si la persona agresora y/o demandada se encuentra en el lugar;
- d) El personal policial a cargo valorará la situación reportada y las circunstancias en que se encuentra la persona agresora al momento de su arribo;
- e) En caso de encontrarse en presencia de incumplimiento de la orden y/o medida de protección, cometiéndose en flagrancia, deberá proceder a tomar conocimiento en calidad de primer respondiente.

- I. Si se encontrara en presencia únicamente del incumplimiento, el personal policial deberá:

- 1) Verificar los datos de la medida u orden de protección con el Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, así como la posible existencia de alguna medida de apremio dictada por la autoridad ordenadora, para ser ejecutada en el lugar;
- 2) Proceder con la detención y remisión del agresor a la Fiscalía General del Estado, por la comisión del delito de Quebrantamiento de Penas no Privativas de Libertad, Medidas de Seguridad y otras medidas,<sup>34</sup> tratándose de medida de protección dictada por la Fiscalía.
- 3) Proceder con la detención y remisión del agresor al Juzgado Cívico, por el incumplimiento de la orden de restricción, tratándose de ordenamientos dictados por Juzgados Familiares, y demás autoridades administrativas.

## **2. Apoyo y seguimiento al incumplimiento de medidas u órdenes de protección**

Durante la atención al reporte por incumplimiento de medidas u órdenes de protección, el personal policial en función de primer respondiente, se coordinará con el personal policial de la DIRECCIÓN, quienes de acuerdo a las características propias del hecho en particular que se atiende, así como a los criterios de clasificación para la activación del grupo especializado en la atención de casos de violencia familiar y de género o de personas de grupos vulnerables, se valorará la necesidad de que el personal de la Dirección acuda al lugar del hecho, encargándose de brindar **únicamente** la atención requerida por la víctima, independientemente de las acciones procedimentales tomadas por parte del primer respondiente para la atención del incumplimiento de la medida.

La persona titular del Departamento de Medidas de Protección, elabora el reporte de los hechos suscitados a la autoridad que emitiera dicha medida u orden de protección, poniendo en conocimiento el incumplimiento a dicho ordenamiento para los efectos a que haya lugar dentro del proceso.

## **3. Apoyo y colaboración del Departamento Interdisciplinario**

De acuerdo a la información objetiva aportada con motivo del seguimiento de las medidas u órdenes de protección, o bien, de la atención brindada en el lugar de la intervención por incumplimiento de éstas, la persona titular del Departamento de Medidas de Protección podrá solicitar el apoyo del Departamento Interdisciplinario para llevar a cabo la evaluación de riesgo personal y del entorno de la víctima.

### **Solicitud de valoración psicológica a personas que cuenten con medida u orden de protección**

El personal profesional en la materia, deberá revisar el expediente de atención y asistencia victimológica realizada, a fin de conocer el contenido del mismo, así como ampliar el conocimiento respecto del evento de encargo, permitiéndole tener una comprensión amplia de la situación: antes, durante y posterior a la entrevista realizada con la víctima.

El especialista debe considerar los siguientes aspectos, para planear su atención:

- a) Documentar la versión por parte de algún integrante de la familia o persona presente en el lugar de la entrevista.
- b) Documentar los datos mayormente importantes en relación al evento (modo, tiempo y forma).

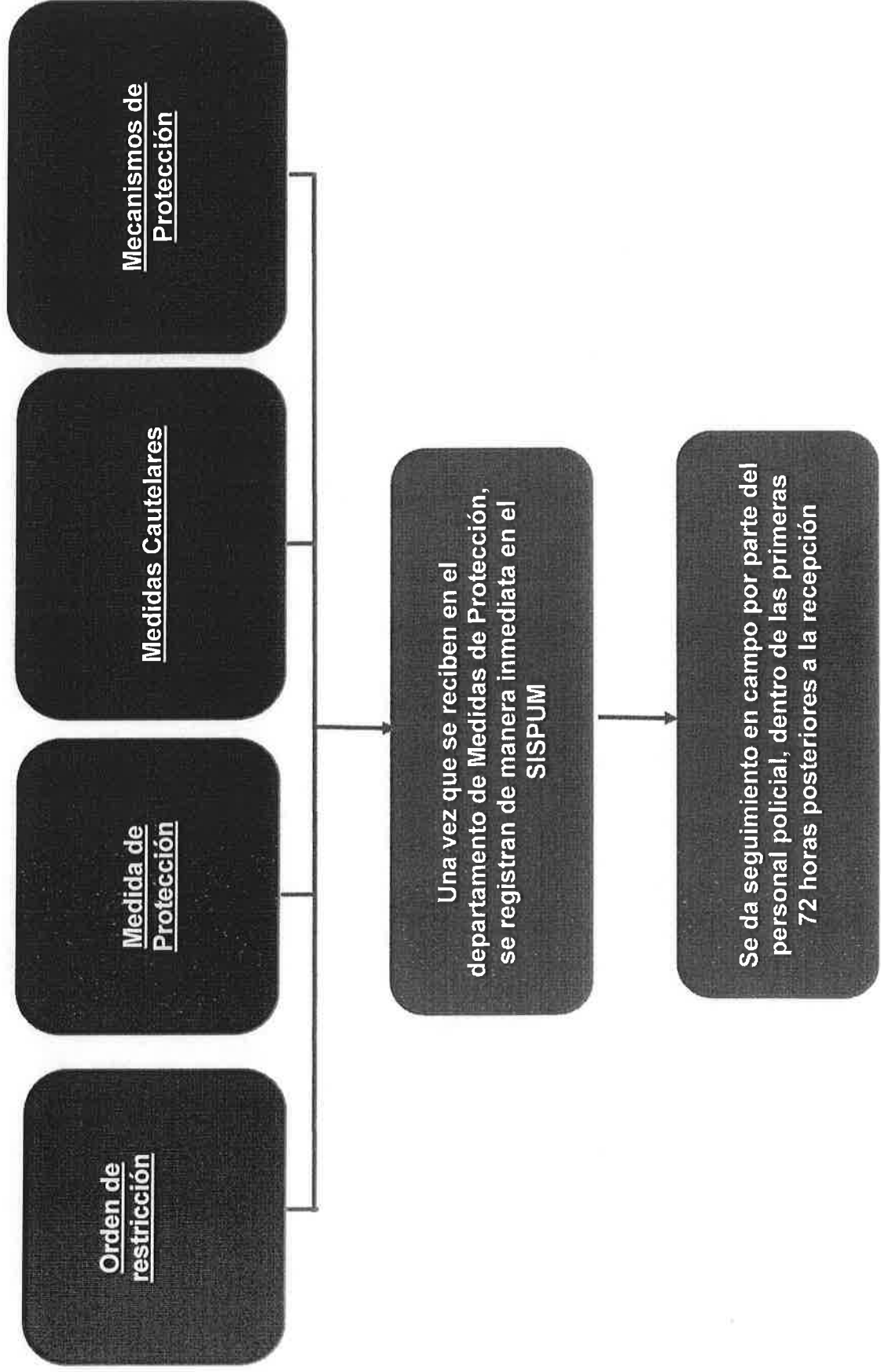
---

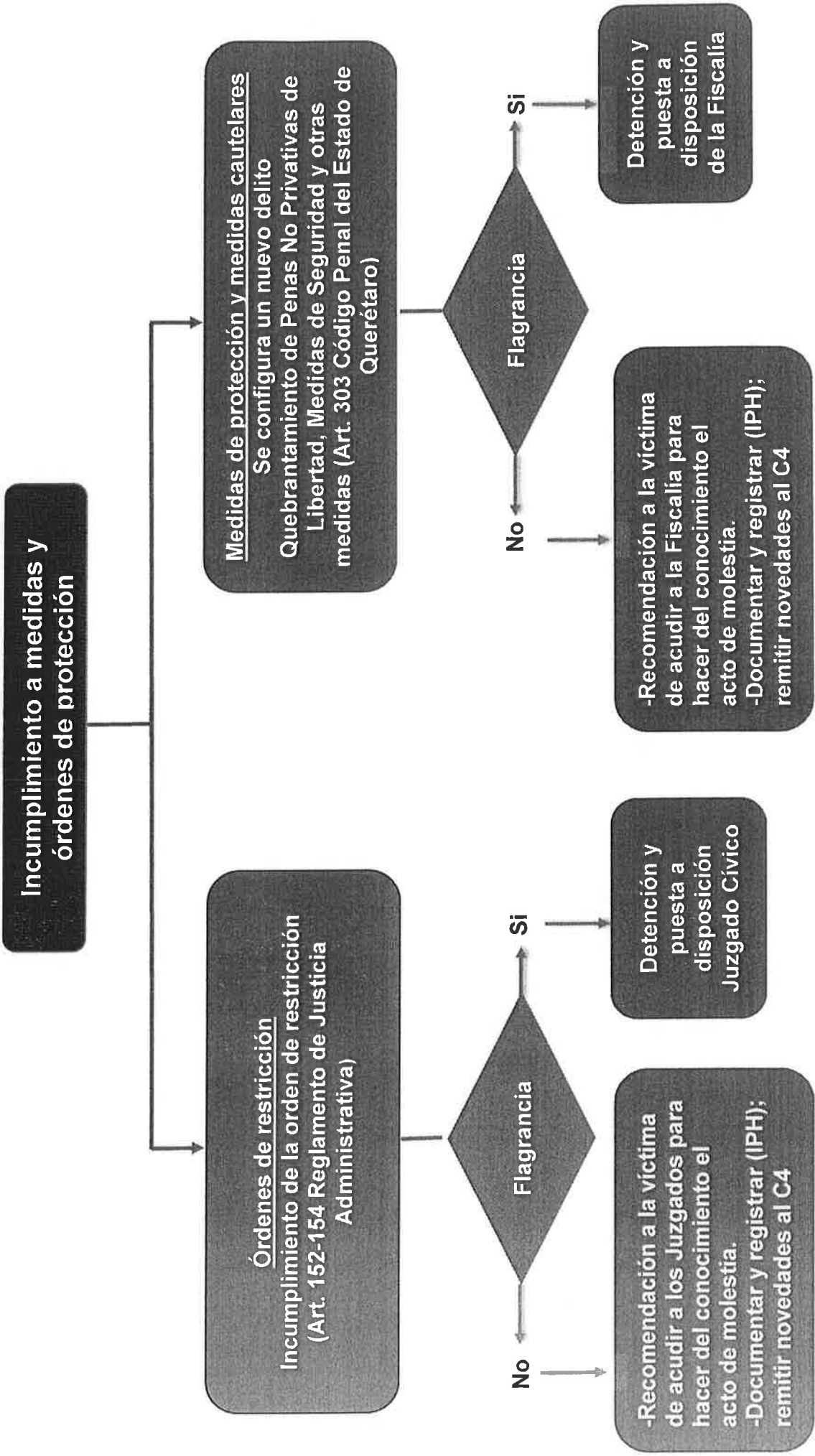
<sup>34</sup> artículo 303 del Código Penal del Estado de Querétaro; Quebrantamiento de Penas no Privativas de Libertad, Medidas de Seguridad y otras medidas.

- c) Informar de manera inmediata si la víctima se encuentra en una situación de riesgo dentro o fuera del núcleo familiar.
- d) Si existe denuncia ante la Fiscalía, o avisó a otras instituciones de apoyo social.
- e) Conocer si la víctima ya fue entrevistada por personal de alguna institución o por el personal de la Fiscalía, a fin de que la víctima identifique la entrevista como una acción de seguimiento y colaboración.
- f) Tratándose de niñas o niños se evitará entrar en detalles que le victimicen y se dejará a personal especializado de la Fiscalía que realice el seguimiento correspondiente, además de realizar el contacto en compañía de un tutor persona adulta.

Una vez realizada la valoración por parte del personal especializado en las áreas de psicología, trabajo social o legal con las que cuenta el Departamento Interdisciplinario, de acuerdo a las necesidades específicas del caso y de la víctima, éstas deberán rendir al Departamento de Medidas de Protección, un informe detallado respecto de los hallazgos y circunstancias que se desarrollaron durante su intervención, así como una opinión técnica y objetiva respecto de la situación en la que se encontraran la o las personas atendidas dentro de dichas valoraciones, a efecto de que de manera inmediata se rinda un informe a la autoridad ordenadora para su conocimiento y valoración de los hechos presentados por el incumplimiento.

### Seguimiento a medidas y órdenes de protección





## DE LA COLABORACIÓN EN LA BÚSQUEDA DE PERSONAS NO LOCALIZADAS

La no localización o desaparición de una persona implica situaciones complejas no solo para la persona y su familia, sino para la sociedad en general; razón por la cual se debe trabajar de forma coordinada y en colaboración con las autoridades competentes en la materia, con el objetivo de dar respuesta a las familias afectadas por este tipo de hechos, así como a la sociedad en términos de lo que implica la seguridad pública, en razón de la salvaguarda de la integridad, libertad y derechos de las personas.

Con este fin, en la Secretaría, se cuenta dentro de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género con el Departamento de Búsqueda de Personas, el cual tiene atribuciones de llevar a cabo las tareas de colaboración con las instancias en la materia, para la búsqueda de personas no localizadas en el municipio de Querétaro, lo que es considerada una función prioritaria y esencial para la seguridad.

### Personas protegidas por la ley en la materia:

- **Persona Desaparecida:** Persona cuya ubicación es desconocida y su ausencia se relaciona con la probable comisión de algún delito.
- **Persona no localizada:** Es aquella cuya ubicación se desconoce, pero su ausencia, de acuerdo con la información que se reporta a la autoridad, no se relaciona con la probable comisión de delito alguno, hasta ese momento.

### Actitudes a considerar para el seguimiento de reportes de no localización o desaparición de personas

Rigen el actuar de las autoridades involucradas en la búsqueda de personas, así como en la atención a víctimas y familiares, el respeto a la dignidad de la persona, la no revictimización, debida diligencia, enfoque humanitario, máxima protección, participación conjunta, presunción de vida, la no discriminación, además cada caso, deberá analizarse con un enfoque diferencial y especializado.

### Registro y Control de las solicitudes de búsqueda

El Departamento de Búsqueda de Personas es el encargado de realizar el registro de las solicitudes de búsqueda competencia de la Dirección en el SISPUM, el cual deberá contener, al menos los siguientes datos:

- Datos de identidad y localización del reportante.
- Datos de identidad, media filiación, fotografía la persona no localizada o desaparecida, narración de los hechos (circunstancias de tiempo, modo y lugar).

### Activación.

La activación del Departamento de Búsqueda de Personas se da con la recepción de la noticia relativa a la no localización o desaparición de una persona en el Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo.

Este reporte podría provenir de:

- a) La(s) víctima(s) directa(s) o indirecta(s).
- b) Un tercero que solicita la búsqueda de una persona no localizada.
- c) Personal policial, a quienes se reportó directamente el incidente al realizar recorridos de vigilancia.



- d) Personal de la Dirección, cuando algún otro departamento en cumplimiento de sus funciones así lo requiera, y/o cuando la ciudadanía o víctima acuda directamente a las instalaciones de la Secretaría.

Cuando el reporte es recibido a través del personal policial, el responsable de su captura y atención será el personal asignado al despacho del Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo, bajo los procedimientos indicados en la sección "despacho de servicios" del Manual de implementación de Búsqueda inmediata del Protocolo Homologado de Búsqueda de Personas Desaparecidas y no localizadas del Estado de Querétaro.

En todos los demás casos, el reporte será atendido por el personal operador de la línea de emergencias 9-1-1, quien deberá recabar datos de identidad y localización de la persona reportante, así como datos de identidad, fotografía de la persona en búsqueda y narración de los hechos (circunstancias de tiempo, modo y lugar) y detonar la búsqueda, al ser una autoridad primaria y/o transmisora.

El personal supervisor del Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo será responsable, en dar aviso al personal policial más cercano al lugar del evento, quienes tendrán la obligación de actuar de manera inmediata conforme al presente protocolo.

### **Desplazamiento al lugar del incidente**

1. Mientras la unidad asignada se encuentre en desplazamiento, los elementos operativos a cargo del despacho de dicho servicio del Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo, deberán estar pendientes, con el objeto de contar con toda la información disponible del incidente que se haya recabado a través de éste y, en su caso, por los policías que arriben primero al lugar.
2. En caso de existir circunstancias especiales que requieran instrucciones específicas de actuación, el personal policial podrá establecer comunicación con la persona titular de la Supervisión Operativa o la persona Responsable en Turno de la DIRECCIÓN, para que ésta, en función de las circunstancias del incidente, emita recomendaciones al personal policial en el lugar de intervención, para que la actuación de dicho personal coadyuve a la aplicación de este protocolo.

### **Desempeño del personal en apoyo a las labores de primer respondiente**

Al arribar al lugar de intervención, el personal policial que haya acudido al reporte deberá actuar para conseguir los siguientes objetivos, ordenados por prioridad:

- I. Protección de la integridad física y atención de las víctimas directas o indirectas relativas a la no localización de una persona.
- II. Valorar de manera objetiva el estado de las personas en situación de víctimas, de acuerdo a las circunstancias específicas del hecho que se atiende, y en caso de ser necesario, solicitará el auxilio inmediato de los servicios del Departamento Interdisciplinario para su arribo al lugar de intervención.
- III. Solicitar y facilitar la atención médica de emergencia, en los casos que proceda.
- IV. Brindar los primeros servicios de contención emocional a la(s) víctima(s), hasta en tanto arribe al lugar el personal especializado en materia de psicología.  
El personal policial en el lugar de intervención, en coordinación con el personal adscrito a la Dirección, deberá:
  - Brindar una atención integral del proceso, escucha activa, respeto, uso del silencio, empatía y eficacia en preguntas.
  - Orientación con un lenguaje claro, incluyente, con perspectiva de género y sin manifestar ideas personales o subjetivas.

- Obtener la mayor parte de datos posibles sobre la persona y hechos de la no localización, tales como: datos de identidad y localización del reportante, así como datos de identidad, fotografía de la persona en búsqueda y narración de los hechos (circunstancias de tiempo, modo y lugar).
- Dejar asentado en los registros correspondientes si el reportante otorga o no, el consentimiento para que los datos de identificación de la persona que se busca sean o no públicos.
- Realizar las acciones de búsqueda que pudieran llevarse a cabo, de acuerdo al caso en específico.
- Realizar el informe y/o registros correspondientes que deberá ser remitido al Departamento de Búsqueda de Personas.

### **Derivación a las autoridades competentes**

- 1) Si del hecho reportado se desprende alguno de los supuestos siguientes, la autoridad primaria deberá informar a la Fiscalía Especializada para el inicio de la carpeta de investigación correspondiente:
  - Cuando la persona de la cual se desconoce su ubicación es menor de 18 años al momento del hecho.
  - Cuando de la descripción inicial de los hechos se pueda desprender la posible comisión del delito de desaparición forzada de personas o desaparición cometida por particulares.
  - Cuando de la descripción inicial de los hechos se pueda desprender la posible comisión de un delito.
  - Cuando, aún sin haber elementos de la probable comisión de un delito, han transcurrido setenta y dos horas sin tener noticia de la ubicación o paradero de la persona.
- 2) Si la persona en búsqueda no se encuentra en ninguno de los supuestos anteriores, la autoridad primaria informará a la brevedad, a la Comisión Local de Búsqueda de Personas del Estado de Querétaro, para inicio del reporte de búsqueda correspondiente.

### **Atención policial en los casos de activación de “Protocolo Alba”**

#### **Activación**

El reporte de activación del Protocolo Alba es recibido mediante correo interinstitucional que estará a cargo de la persona titular de la Supervisión Operativa, quien informará de manera inmediata al titular del Departamento de Búsqueda de Personas para los registros y gestiones correspondientes, tendientes a recabar información útil para la localización de la persona en búsqueda.

Una vez recibido dicho reporte, la persona titular de la Supervisión Operativa, realizará la confirmación de recepción de activación del Protocolo Alba, así como la aceptación de solicitud de colaboración para la búsqueda y localización, dentro de la primera hora siguiente a la recepción de dicho reporte.

El personal policial adscrito al Departamento de Búsqueda de Personas deberá:

- Difundir la fotografía a los mandos operativos de la Secretaría, quedando a su entera responsabilidad el cuidado, la reserva y confidencialidad de datos personales de la víctima;
- Realizar recorridos en las inmediaciones del lugar del hecho;
- Ubicar cámaras de seguridad;

- Recabar datos de testigos y familiares a efecto de recabar mayor información que permita la localización;
- Realizar las acciones de búsqueda inmediata, dentro de sus atribuciones, tomando en consideración las circunstancias del caso en específico;
- En caso de que la Fiscalía gire instrucciones, acatar las mismas siempre y cuando sean conforme a derecho, de sus atribuciones y posibilidades;
- Rendir informes periódicos a la Fiscalía, sobre los hallazgos de la búsqueda, o la ausencia de ellos, en los siguientes periodos:
  - a) Dentro de las 24 horas a la comunicación de desaparición o no localización;
  - b) Posterior a las 48 horas;
  - c) Después de las 72 horas;
  - d) De forma mensual, en caso de la no localización.

#### **Difusión de la Cédula de Identidad**

- Una vez que la Fiscalía considere pertinente la difusión de la Cédula de Identidad, se deberá realizar la difusión de la misma, solicitando el apoyo del Departamento de Comunicación Social de la Secretaría, a fin de transmitir en redes sociales dicha cédula, solicitando el apoyo de la ciudadanía para la búsqueda y localización de la niña, adolescente o mujer adulta.
- El personal policial del Departamento de Búsqueda de Personas deberá difundir la cédula de identidad a los mandos operativos y operadores de la línea de emergencias 9-1-1 de la Secretaría, con el objeto de que se realicen las acciones de búsqueda necesarias dentro de sus atribuciones; quedando a su entera responsabilidad el cuidado, la reserva y confidencialidad de datos personales de la víctima.

#### **Duración de la difusión de la cédula de identidad**

- La difusión de la cédula de identidad tendrá una duración máxima de 72 horas.

#### **Cancelación de la difusión**

La autoridad correspondiente podrá solicitar la cancelación de la difusión de la Cédula de Identidad, en los siguientes supuestos:

- a) Localización de la mujer adulta.
- b) Cuando la difusión de la Cédula de Identidad coloque a la mujer adulta en una situación de mayor riesgo.
- c) Cuando hayan transcurrido las 72 horas contadas desde el momento de su difusión, y no se haya logrado la localización de la mujer adulta.

El personal policial de la Secretaría deberá continuar con las acciones de búsqueda de la mujer adulta, aún y cuando la difusión de la cédula haya sido cancelada y no se haya logrado su localización.

La cancelación de la cédula de identidad se realizará mediante correo electrónico institucional, por lo cual, de forma inmediata se dará aviso al Departamento de Comunicación Social de la Secretaría, con el objeto de cancelar su difusión en medios de comunicación.

#### **Atención policial en caso de activación del programa “Alerta Amber”**

## Niveles de urgencia

- **Pre Alerta:** Aviso que se emite a través de la infraestructura y red de contactos del Programa para los casos que de acuerdo a la valoración realizada por el Coordinador Estatal indican un nivel de urgencia inmediata menor a la Alerta. Si bien se hace uso de la infraestructura y red de contactos, ésta no llega a los medios de comunicación.
- **Alerta:** Las corporaciones de seguridad y medios de comunicación colaboran juntos para alertar a la ciudadanía y, con ello, aumentar las posibilidades de una pronta localización y recuperación de niñas, niños y adolescentes que se encuentren en inminente riesgo de sufrir un daño grave a su integridad personal con motivo de su no localización.

## Activación

El reporte de activación del Programa Alerta Amber, es recibido mediante correo interinstitucional que estará a cargo de la persona titular de la Jefatura del Departamento de Búsqueda de Personas, quien deberá realizar los registros y gestiones correspondientes con las áreas de la Secretaría que pudiesen brindar información útil para dar con el paradero de la persona en búsqueda.

Una vez recibida dicha activación, se solicitará el apoyo del Departamento de Comunicación Social de la Secretaría, a fin de realizar la difusión en redes sociales de la cédula de Alerta Amber, solicitando el apoyo de la ciudadanía para la búsqueda y localización del niño, niña o adolescente.

Así mismo, se dará intervención a la Supervisión Operativa de la Dirección, para que asigne personal policial que realice las acciones necesarias, priorizando su búsqueda de acuerdo al ámbito de su competencia, facultades y atribuciones, tales como:

- Difundir la fotografía a los mandos operativos, quedando a su entera responsabilidad el cuidado, la reserva y confidencialidad de datos personales de la víctima;
- Realizar recorridos en las inmediaciones del lugar del hecho;
- Ubicar cámaras de seguridad;
- Recabar datos de testigos y familiares a efecto de recabar mayor información que permitan la localización;
- Realizar las acciones de búsqueda inmediata, dentro de sus atribuciones, tomando en consideración las circunstancias del caso en específico;
- En caso de que la Fiscalía gire instrucciones, acatar las mismas siempre y cuando sean conforme a derecho, estén dentro de sus atribuciones y posibilidades;
- Realizar el informe y/o registros correspondientes que deberán ser remitidos al Departamento de Búsqueda de Personas.

## Crterios para la desactivación del Programa Alerta Amber

- Localización de la niña, niño o adolescente.
- Cuando se coloque a la niña, niño, o adolescente en una posible situación de riesgo.
- Cuando hayan trascurrido el plazo de 72 horas y no se haya localizado o recuperado a la niña, niño o adolescente, sin embargo, el personal policial de la Secretaría deberá continuar con las acciones de su búsqueda.
- La cancelación de la cédula se realizará mediante correo electrónico institucional, por lo cual, de forma inmediata se dará aviso al Departamento de Comunicación Social, con el objeto de cancelar su difusión en medios de comunicación.

## **Atención policial en caso de activación para la búsqueda de personas no categorizadas dentro de los protocolos especializados**

### **Activación**

El reporte de activación se realiza a petición de la autoridad competente, mediante cualquier medio de comunicación.

Una vez recibido dicho reporte, por parte del personal asignado a la Jefatura del Departamento de Búsqueda de Personas, se deberán realizar los registros y tramitación correspondiente con las áreas de la Secretaría que pudiesen brindar información útil para dar con el paradero de la persona en búsqueda.

Así mismo, se dará intervención a la Supervisión Operativa de la Dirección, para que asigne personal policial que realice las acciones necesarias, priorizando su búsqueda de acuerdo al ámbito de su competencia, facultades y atribuciones, tales como:

- Difundir la fotografía a los mandos operativos, quedando a su entera responsabilidad el cuidado, la reserva y confidencialidad de datos personales de la víctima;
- Realizar recorridos en las inmediaciones del lugar del hecho;
- Ubicar cámaras de seguridad;
- Recabar datos de testigos y familiares a efecto de recabar mayor información que permitan la localización;
- Realizar las acciones de búsqueda inmediata, dentro de sus atribuciones, tomando en consideración las circunstancias del caso en específico;
- En caso de que la Fiscalía gire instrucciones, acatar las mismas siempre y cuando sean conforme a derecho, estén dentro de sus atribuciones y posibilidades;
- Realizar el informe y/o registros correspondientes que deberán ser remitido al Departamento de Búsqueda de Personas.

### **Cancelación de solicitud de búsqueda**

La autoridad correspondiente solicitará la cancelación de búsqueda en los siguientes supuestos:

- a)** Localización con vida de la persona.
- b)** Localización sin vida de la persona.

### **Localización**

Cuando se logre este supuesto, el personal policial deberá:

- Valorar de manera objetiva el estado de la persona localizada, y en caso de ser necesario, solicitará el auxilio inmediato de los servicios del Departamento Interdisciplinario para su arribo al lugar de intervención.
- Realizar registro de notificación de derechos a la víctima directa.

### **Localización con vida, persona mayor de edad y sin ser víctima de delito**

- Realizar registro de la localización (datos de identificación, motivo de ausencia, fotografía), en la cual se plasme huella digital y firma, en caso de negativa o imposibilidad de ello, asentar registro.

- Dar aviso a la autoridad requirente.
- Tratándose de mujeres mayores de 18 años se contará con su consentimiento para la notificación detallada, de no estar de acuerdo con la misma sólo se notificará de su localización y negativa de ser ubicada; atendiendo a los lineamientos del Protocolo Alba.

#### **Localización de niñas y adolescentes con vida y sin ser víctima de delito**

- Valorar de manera objetiva el estado de la persona localizada, y en caso de ser necesario, solicitará el auxilio inmediato de los servicios del Departamento Interdisciplinario para su arribo al lugar de intervención.
- Realizar registro de notificación de derechos a la víctima directa.
- Realizar registro de la localización (datos de identificación, motivo de ausencia, fotografía), en la cual se plasme huella digital y firma, en caso de negativa o imposibilidad de ello, asentar registro.
- Dar aviso a la autoridad requirente.

#### **Localización con vida, persona víctima de delito**

- Valorar de manera objetiva el estado de la persona localizada, y en caso de ser necesario, solicitará el auxilio inmediato de los servicios del Departamento Interdisciplinario para su arribo al lugar de intervención.
- Realizar registro de notificación de derechos a la víctima directa.
- Realizar registro de la localización (datos de identificación, motivo de ausencia, fotografía), en la cual se plasme huella digital y firma, en caso de negativa o imposibilidad de ello, asentar registro.
- Dar aviso a la autoridad requirente.

#### **Localización sin vida**

- En caso de que la niña, adolescente o mujer adulta sea localizada sin vida, dar aviso a la Fiscalía, así como resguardar el lugar de localización, aplicando el protocolo de primer respondiente.

#### **Localización por colaboración con otra entidad**

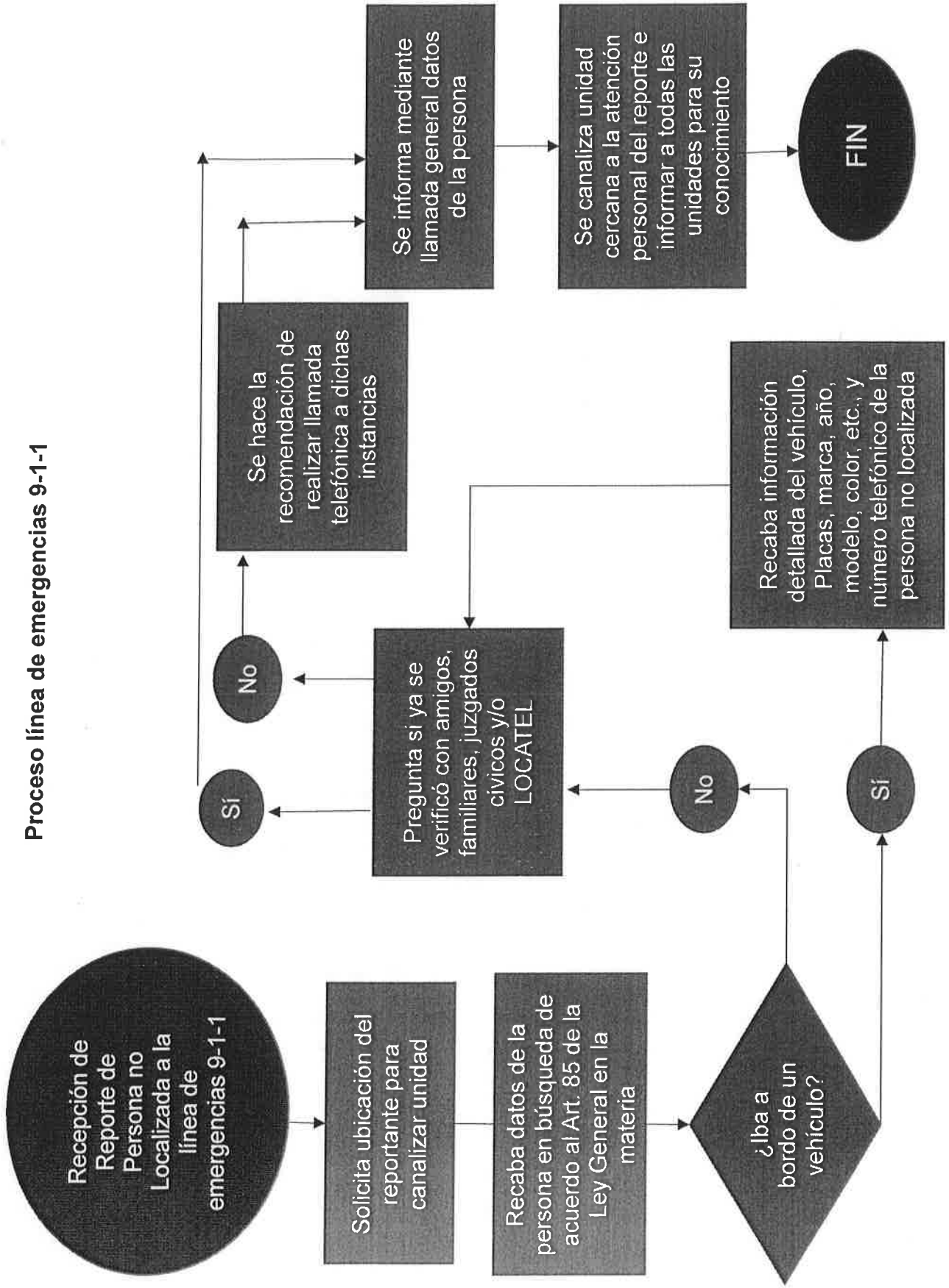
Dar aviso a la autoridad requirente, a fin de que se realicen las gestiones necesarias para su resguardo. En caso de que la autoridad requirente sea de otra entidad federativa, la comunicación será a través de las autoridades homólogas en el estado de Querétaro.

#### **Apoyo por parte del Departamento Interdisciplinario**

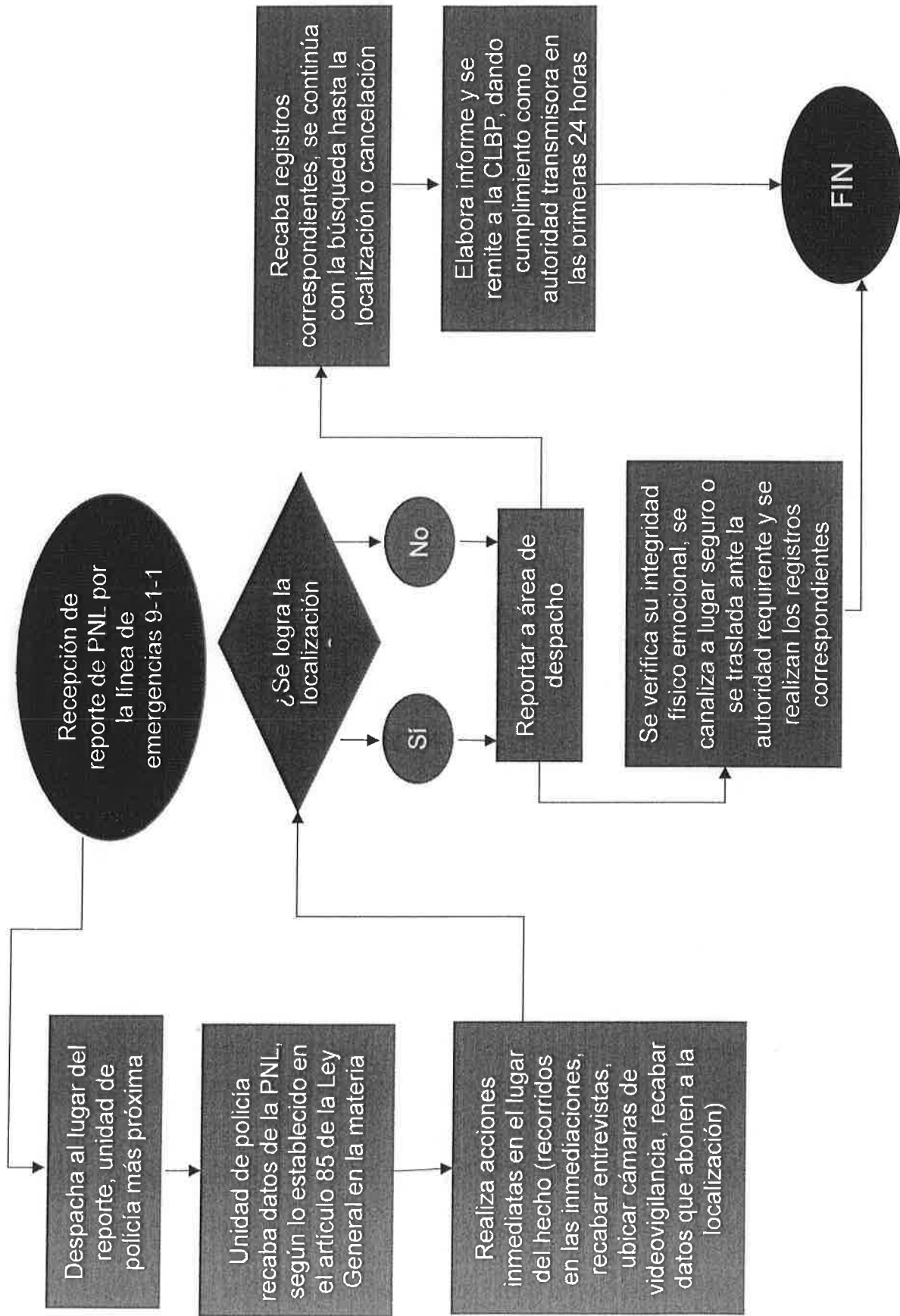
Durante la atención a víctimas directas e indirectas, deberá existir una coordinación y comunicación permanente entre las áreas que conforman la Dirección, quienes, de acuerdo a las características propias del hecho, podrán acudir al lugar del hecho, a efecto de brindar la atención que requiriera la víctima.

El personal policial que acuda al lugar, deberá realizar una valoración objetiva de las circunstancias a fin de determinar, si existe la necesidad de activar alguno de los servicios del Departamento Interdisciplinario para la atención de la víctima.

### Proceso línea de emergencias 9-1-1



### Proceso de atención de primer respondiente





## ATENCIÓN MULTIDISCIPLINARIA PARA LA SALVAGUARDA DE LA INTEGRIDAD DE LAS VÍCTIMAS EN APOYO AL POLICÍA PRIMER RESPONDIENTE

La atención se realiza por el área interdisciplinaria de la Dirección, mediante una serie de servicios y acciones asistenciales coordinados de forma integral, obedeciendo al reconocimiento de sus derechos, mismos que se establecen el artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y leyes generales y estatales que regulan la actuación de las instancias de gobierno en cuanto a la atención a las víctimas se refiere.

El personal involucrado debe brindar la atención necesaria desde el inicio de su intervención en cada evento, debiendo ser acorde a la naturaleza del asunto de que se trate, con el fin de salvaguardar la integridad de las víctimas, evitando que la violencia continúe, así como la revictimización mediante la atención en cada etapa, atendiendo así a las necesidades médicas, psicológicas y jurídicas de las personas, incluida la canalización a otras instancias para que reciban una atención integral de acuerdo a sus necesidades y prioridades.

Este protocolo establece que la atención a las víctimas se deberá realizar a través de personas servidoras públicas que formen parte de un equipo multidisciplinario, capacitadas en la atención victimológica desde el primer contacto con las personas.

La intervención del policía tiene por objeto hacer cesar el riesgo o daño que está sufriendo la víctima de violencia familiar, de género y de grupos vulnerables, deteniendo materialmente la conducta violenta que le causa menoscabo en su integridad o en sus derechos humanos.

### Procedimiento general de la atención multidisciplinaria



## 1. Recepción del Reporte

La activación por un reporte recibido a través de la línea de emergencias 9-1-1, será atendido por la unidad policial de región más cercana al lugar del evento, hecho delictivo o hecho victimizante, a fin de atenderlo con la mayor prontitud.

Cuando la unidad de región operativa arriba al lugar de la intervención, valora las circunstancias del hecho y corrobora que, basado en los criterios de clasificación, se trata de un asunto competencia de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, y en su caso, solicita de manera inmediata el apoyo del grupo multidisciplinario.

También puede ser reportado de forma directa en las instalaciones de la Secretaría o a una unidad policial que circule en calle, si la persona reportante se acerca, en cuyo caso la unidad atiende de inmediato y genera el reporte de atención vía radio, precisando los datos del lugar y hecho reportado al C4.

## 2. Desplazamiento del personal policial al lugar

El personal policial dispondrá desde su ingreso a la jornada laboral del equipo asignado para atender los asuntos de su competencia con la mayor inmediatez posible, para que ello no signifique un retraso en la atención a la víctima; y en su traslado al lugar del evento debe atender lo siguiente:

- a) El desplazamiento se hará a bordo de una patrulla de la Secretaría.
- b) Mientras la unidad asignada al personal policial de la Dirección se desplaza, el personal policial de la región que atendió en función de primer respondiente, mantendrá comunicación constante vía radio, con el objeto de proporcionar la información recabada, y cuando la unidad especializada haga contacto con la víctima, se evite la revictimización.
- c) Cuando por las circunstancias particulares del hecho, el personal policial que esté en el lugar atendiendo el asunto requiera orientación para una mejor atención, podrá establecer comunicación con la persona titular de la Supervisión Operativa para que éste/a le emita algunas recomendaciones.

## 3. Arribo al lugar del reporte por parte del primer respondiente

- a) Una vez ubicados en el lugar del hecho delictivo o victimizante, el personal policial de la región operativa que atiende el reporte, deberá valorar los riesgos existentes en el lugar.
- b) En caso de detectarse algún riesgo en el lugar, y el personal policial considere que este debe ser atendido por personal especializado, hará la solicitud inmediata para que acudan al mismo (entiéndase protección civil, bomberos, médicos o cualquier otra instancia especializada).
- c) Identificará a la víctima o persona de grupo vulnerable en situación de riesgo y procederá a la salvaguarda de su integridad.
- d) La prioridad en las intervenciones de víctimas susceptibles de protección está enfocada en las necesidades específicas y prioritarias de las víctimas; por ello, el personal policial deberá brindarle la ayuda de manera inmediata.
- e) En caso de riesgo en la seguridad y/o daño en la integridad física de dos o más de las personas, se privilegiará a quien tenga el riesgo o daño más grave. Si el riesgo o daño son

equivalentes, o bien, no es posible medir su gravedad, se atenderá primero a la persona con el riesgo, peligro o daño que los elementos de policía puedan atender eficientemente.<sup>35</sup>

Se activarán los servicios del personal especializado de la Dirección, para llevar a cabo la prestación de los servicios de emergencia a la víctima, o bien, la contención en crisis, quienes, en caso necesario, informarán al área competente para que determine sobre su canalización u ordene el traslado de la misma a las instancias correspondientes.

La actuación del personal de la Secretaría debe ceñirse al debido cumplimiento del protocolo, a fin de evitar en todo momento se ponga en riesgo la integridad física del personal, de la víctima y de las demás personas en el lugar.

#### **4. Valoración de Riesgos**

El personal policial de región operativa que acudió al lugar, o el de la Dirección que acudió a atender el reporte por ser de su competencia de acuerdo a los criterios de clasificación, deberá realizar una *valoración de riesgos* basándose en los elementos objetivos a su alcance, la información recabada en el reporte y la obtenida en la búsqueda de bases de datos internas de la Secretaría, lo cual deberá quedar registrado, entre otros aspectos, lo siguiente:

1. Si existe la sospecha fundada de que el agresor podría estar bajo los influjos del alcohol y otras sustancias prohibidas;
2. Si hay presencia de armas de cualquier tipo o se conoce la posesión de estas por alguna persona que esté presente en el lugar distinta del personal policial;
3. Si existen antecedentes de violencia que involucren a las mismas personas o el mismo domicilio en que se realiza la intervención;
4. Si se incumplió una orden de restricción o de protección que había sido previamente otorgada a la víctima por la autoridad competente;
5. Si se recibieron amenazas, de qué tipo, quién las emitió y contra quién;
6. Si existen agresiones hacia la víctima en presencia del personal policial.

Una vez que se hace contacto con la víctima de violencia familiar, de género o persona de grupos vulnerables, el personal policial identificará las necesidades inmediatas y prioritarias, a fin de satisfacerlas de acuerdo a sus atribuciones y, de ser necesario, canalizarle a otra instancia para que de acuerdo a su competencia se le brinde la atención encaminada a hacer valer de manera efectiva sus derechos, a facilitarle el acceso a la justicia, al derecho a la verdad, a su atención y a su reparación integral.

La estrategia de atención inmediata desde el lugar de los hechos delictivos o victimizantes, serán la protección y seguridad que le debe ser brindada a la víctima, así como, los servicios de emergencia que se requieran de acuerdo a sus necesidades prioritarias.

Si el hecho reportado amerita la canalización y traslado a la Fiscalía, deberá proporcionarse la información al fiscal decisor, para la valoración de su pertinencia dentro de su respectiva investigación.

#### **5. Desempeño del personal policial de la Dirección, en apoyo a las labores de primer respondiente**

<sup>35</sup>Artículo 10. Protocolo de Actuación de Atención a Víctimas y Grupos Vulnerables de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

Una vez activado el servicio del personal policial de la Dirección, al arribar al lugar de la intervención, deberá actuar siguiendo estos objetivos:

- a) Proteger la integridad física de las víctimas directas e indirectas, de los testigos y en general de cualquier persona que esté presente en el lugar de la intervención, incluyendo la del propio personal policial que acudió en atención al reporte de los hechos.
- b) Disminuir el riesgo del escalamiento de la violencia en las víctimas.
- c) Observar e identificar las condiciones de salud en que se encuentra la víctima y de ser necesario requerir el apoyo de personal especializado para su respectiva valoración.
- d) Dar prioridad a la atención médica de urgencia si la condición de la víctima así lo requiere, considerando las circunstancias del evento de que se trate, debiendo solicitar o facilitar la atención médica de emergencia, en los casos que proceda, mayormente cuando la propia víctima así lo solicita.
- e) Proporcionar resguardo, privacidad y reserva suficientes para la víctima, a fin de evitar que terceros ajenos intervengan en la narrativa de los hechos y acontecimientos que realice la víctima, así como para evitar generarle una revictimización a la misma.
- f) Valorar la necesidad de intervención de personal especializado en otras disciplinas, a fin de otorgar la prestación de los servicios de emergencia a la víctima, como es en materia psicológica, legal o de trabajo social, en cuyo caso se les dará intervención.
- g) Identificar la existencia de familiares o red de apoyo de la víctima, a fin de brindar mayor seguridad y confianza.
- h) Establecer con la víctima, sus familiares o red de apoyo una relación empática, sensible y respetuosa; cuidando en todo momento el volumen de voz, el lenguaje verbal y no verbal, a fin de que la persona sienta que se encuentra segura y protegida por la autoridad presente en el lugar.
- i) Evitar en todo momento el contacto físico con la víctima (manteniendo la distancia necesaria), así como el uso de frases, palabras o verbos que no sean propias de un trato profesional y de respeto, tales como títulos, diminutivos o llamarle de forma afectiva, debiendo utilizar en su caso, solamente su nombre.
- j) En asuntos de naturaleza sexual, se ponderará el estado emocional de la víctima, debiendo considerar incluso un probable riesgo de auto dañarse, estableciendo para ello las medidas de seguridad inmediatas y necesarias como la contención en crisis; se evitará dejarle sola y se le brindará en todo momento el acompañamiento necesario hasta la conclusión de la intervención.
- k) En los asuntos de abuso sexual, maltrato infantil, violencia familiar y atención de víctimas que atentan contra su propia integridad, la atención mínima a realizar será el otorgamiento de atención médica, contención psicológica en crisis, orientación o asesoramiento legal y en su caso, la gestión y canalización a otras instituciones de asistencia y protección de sus derechos.
- l) Si fuera necesario acompañar a la víctima ante la Fiscalía, se hará una vez que se hayan otorgado los servicios de emergencia.
- m) Tratándose el hecho de un delito que se persigue de oficio, corresponderá al personal primer respondiente que lo atendió, o bien, el personal policial de la Dirección que se constituyó en

el lugar, denunciar los hechos ante la unidad correspondiente de la Fiscalía General del Estado de Querétaro. La concurrencia de la víctima será facultativa para ello.

- n) Brindar los primeros auxilios psicológicos o servicios de contención emocional a la víctima, hasta en tanto arribe al lugar el personal especializado en materia de psicología.

## Pasos básicos para realizar primeros auxilios psicológicos y apoyo a la víctima

### 1. Presentación y contacto

- a) La persona servidora pública que atiende a la víctima se presenta y le informa que está ahí para su auxilio.
- b) Desde el primer contacto con la víctima para proporcionar primeros auxilios psicológicos, deben considerar los antecedentes de salud, como la probable hipertensión arterial, cardiopatías y/o diabetes, y en su caso, solicitar la atención médica de urgencia o inmediata.
  - Hacer contacto psicológico

Es un proceso de empatía y escucha activa, es importante hacer un buen uso de las posturas del cuerpo frente a la persona y/o el tono de voz en su caso, es decir, el objetivo es brindar contención a la persona que es atendida.

- Crear un lazo de confianza.
- Cuidar tono de voz.
- Cuidar la postura corporal
- Cuidar la mirada.
- Contacto corporal No es recomendable.

- Examinar las dimensiones del problema

-Es importante no tener miedo a preguntar qué fue lo que pasó.  
-En la medida en que la otra persona se siente escuchada (el poder de la palabra) también se siente contenida, la angustia va disminuyendo.

- Explorar posibles soluciones

-Es importante utilizar todos los recursos posibles para que la víctima encuentre soluciones; solo en caso, en que no tenga ninguna solución a la mano, nos permitimos sugerir alguna solución, esto como último recurso.

- Ayudar a tomar una acción concreta

-Negociar la acción a tomar.

- Seguimiento o canalización

-Sugerir a la víctima acudir a ciertas instancias o instituciones que le puedan brindar apoyo en su problema.

Es importante tener en cuenta que si la persona atendida se encuentra bajo los influjos de alguna sustancia psicotrópica, estupefaciente, alcohol o sea un paciente psiquiátrico, no se podrá realizar contacto psicológico para poder brindar la atención y no se cumple con el primer paso de los Primeros Auxilios Psicológicos, por tanto el policía primer respondiente valorará si incurre en alguna falta administrativa o la comisión de algún delito y se procederá de acuerdo al Protocolo de Nacional de Actuación de Policía Primer Respondiente. En el caso de ser paciente psiquiátrico, tendrá que ser trasladado por una ambulancia al Hospital General para su atención, esto gestionado por Policía Primer Respondiente.

**2. Contener mediante el acompañamiento y protección**

- a) El personal policial en la atención deberá brindar seguridad a las víctimas, indicando con voz firme, pero con sensibilidad, que será necesaria su colaboración, sin embargo, su seguridad es primero.
- b) Se le dará espacio a la víctima y se le permitirá que se exprese, ya que el objetivo de la atención es que se haga de manera controlada y no evitando o bloqueando la alteración.
- c) Controlar permite que la persona no se lesione o se ponga en mayor riesgo.
- d) Se podrá hacer uso de técnicas de respiración controlada.

**3. Recolección de información**

- a) Dar lectura a los Derechos que le asisten como víctima.
- b) En medida de lo posible el personal en la atención, contará con la mayor información en relación a los datos generales de la víctima, y de ser necesario, sólo confirmará que los datos obtenidos son correctos, evitando así someter a la persona a actos de revictimización.

**4. Informar**

- a) Se le indicará el procedimiento a la víctima según el evento, en caso de haber sido víctima de algún delito, se informará sobre su derecho a iniciar la denuncia.
- b) El personal responderá con claridad y sin evasivas a las preguntas, siendo prudente en la información que se brinda a la víctima.

**5. Asistencia práctica**

- a) Se realiza llamada al Fiscal decisor para informar sobre las condiciones del evento atendido, una vez que se identifica que la persona ha sido víctima de algún delito.
- b) Se brindarán los traslados necesarios, pudiendo ser a:
  - Unidad Especializada de Fiscalía General del Estado.
  - Albergue.
  - Con su red de apoyo.
  - A instituciones autorizadas e indicadas por el superior o por la autoridad competente.
  - Su domicilio.
- c) Verificar si tiene cubiertas sus necesidades básicas, de lo contrario proporcionar lo necesario de acuerdo a las posibilidades de la Dirección.
- d) Si el evento lo amerita, realizar la derivación a los especialistas del Departamento Interdisciplinario para su respectivo seguimiento.

- e) En casos de abuso sexual, maltrato infantil y violencia familiar, la atención mínima especializada a otorgar será: atención médica, en cuyo caso se podrá requerir el auxilio de urgencias médicas o de ser posible, se trasladará al hospital general, si la víctima no cuenta con seguridad social; atención psicológica, orientación o asesoría jurídica, así como gestión para recibir asistencia social.
- f) En los casos en que la víctima sea trasladada de urgencia a un centro de atención médica, deberán tomarse las medidas de asistencia para las víctimas indirectas si las hubiere. Si la víctima está consciente, de ser posible, le acompañará su red de apoyo en el traslado al hospital.
- g) Cuando las víctimas sean niñas, niños, adolescentes o cuenten con una discapacidad, deberá procurarse la presencia durante todo el servicio y, en su caso, para el traslado de un familiar o algún otro adulto con quien la niña, niño o persona con discapacidad tenga una relación de confianza, y que no haya estado involucrado en los hechos de violencia, salvo que el personal del Departamento Interdisciplinario tenga razones objetivas para pensar que esa presencia puede afectar la efectividad de la intervención psicológica.
- h) En los casos de violencia sexual que involucren mujeres, siempre que ello sea posible, el personal que le atienda será de sexo femenino.

## **6. Resguardo y protección a las víctimas**

- a) En función de la valoración de riesgos que lleve a cabo el personal policial que acuda el lugar del hecho delictivo o victimizante, deberán seleccionarse y establecerse las estrategias necesarias para la protección de la integridad física y emocional de las víctimas.
- b) Se deberá buscar en primera instancia resguardar a las víctimas directas e indirectas, en la medida de lo posible, apartándolas de la presencia del probable agresor, aún si este se encuentra cooperando y, con mayor razón, si no es el caso.
- c) En el caso de que la víctima sea una niña, niño, adolescente o una persona con discapacidad, la separación respecto del agresor deberá hacerse, aún a pesar de que uno de los tutores, que no sea el agresor, no lo quiera permitir. En este caso, se permitirá que el tutor no-agresor, acompañe a la niña, niño, adolescente o persona con discapacidad.
- d) Debe ponerse especial énfasis en proteger a las niñas y niños, aun cuando no sean ellos el objeto directo de las agresiones, por lo que debe evitarse en la medida de lo posible, su exposición a más violencia. En todo momento, se tendrá como criterio orientador de la actuación policial, el interés superior de la niñez.
- e) Si las condiciones del caso lo ameritan, se tomarán las medidas para el resguardo perimetral de la escena, con el objeto de proteger a terceros.
- f) Si el probable agresor presenta actitudes agresivas, aún con la presencia policial, se deberá proceder conforme al protocolo del uso legítimo de la fuerza del Estado de Querétaro, adoptado por la Secretaría.
- g) Brindar atención extendida a la víctima, de acuerdo a las necesidades de la misma, por lo que deberá:



- Indicarle la ruta crítica en caso de que haya sido víctima de un delito y su decisión sea realizar la denuncia correspondiente.
- Brindarle los acompañamientos y traslados necesarios en su atención, ya sea a Fiscalía o en caso de que su decisión sea no denunciar, con alguna red de apoyo familiar, comunitaria o institucional, posterior de realizar llamada al Fiscal decisor.
- Verificar si tiene cubiertas sus necesidades básicas, de lo contrario proporcionar lo necesario de acuerdo a las posibilidades de la Dirección.
- Si el evento lo amerita realizar la derivación a los profesionales especialistas del Departamento Interdisciplinario para su respectivo seguimiento.

## 7. Derivación, canalización y acompañamiento de la víctima

Una vez que interviene el personal policial de la DIRECCIÓN, éstos deberán identificar las necesidades prioritarias de la víctima, y verificará la posibilidad de cubrirlas dentro del ámbito de su competencia. En caso de no contar con la posibilidad de brindarle la atención y/o los servicios requeridos, deberá poner en conocimiento del personal administrativo del Departamento Interdisciplinario, para que se brinde el apoyo para su inmediata canalización y/o derivación a la o las instancias que puedan otorgar la atención requerida.

La canalización o derivación debe llevarse a cabo de manera formal; además se debe realizar el acompañamiento necesario, a fin de que la persona sienta seguridad y protección en todo momento hasta la conclusión de la intervención, y se atenderá lo siguiente:

- I. Cuando las víctimas sean mujeres, niñas, niños, adolescentes o personas con discapacidad, y el probable agresor sea uno de sus tutores, la situación debe ser reportada a la autoridad competente, quien indicará si es procedente canalizarlos y/o trasladarlos a alguna instancia gubernamental, aún ante la oposición de otras personas con patria protestad que no hayan participado en las agresiones, intervención de la que deberá realizarse el registro correspondiente, asentando los datos suficientes para justificar la legalidad de la actuación policial.
- II. Cuando las víctimas sean niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad o personas adultas mayores, la situación debe ser reportada a la autoridad competente, quien indicará si es procedente canalizarlos y/o trasladarlos a alguna instancia gubernamental, intervención de la que deberá realizarse el registro correspondiente, asentando los datos suficientes para justificar la legalidad de la actuación policial.
- III. Si la víctima está en condiciones de decidir por sí misma, y determina que no quiere ser canalizada a una institución, debe hacerse saber que puede recurrir a la instancia competente en otro momento, proporcionándole la información necesaria para contactarlos. En este caso, el personal policial actuante, debe realizar el registro concerniente firmado por la víctima en el cual señale su deseo de no acudir ante la autoridad correspondiente.
- IV. En caso de que se trate de niñas y niños, y el hecho sea la comisión de un delito que se persiga de oficio, el personal policial, deberá reportar de manera inmediata y sin justificación alguna a la Fiscalía, y canalizar al lugar asignado por este último.
- V. Una vez que la víctima sea informada de los servicios que necesite para su restablecimiento y atención integral, de acuerdo a la valoración específica del asunto, se le preguntará si es su voluntad recurrir a alguno de ellos en ese momento, en cuyo caso, el personal policial que atiende la activación le trasladará a la instancia respectiva y, el personal profesional multidisciplinario que haya participado en la prestación del servicio de emergencia, acompañará a la víctima hasta que haya sido recibida por personal de la instancia competente a la que se le derive. En todo momento se evitará forzar a la víctima a tomar una decisión sin información previa.

- VI.** Si la víctima lo autoriza, debe procurarse la localización de familiares o redes de apoyo cercanas que puedan acompañar a la misma, ya que ello se considera importante para el proceso del restablecimiento de la misma.
- VII.** Antes del traslado de la víctima, valorando el caso específico y las circunstancias en las que se desarrolló el hecho delictivo o victimizante, el personal que atiende el asunto debe sugerirle llevar consigo algunas pertenencias que podrían ser necesarias en la gestión de la atención integral.

Para efecto de lo anterior, se sugiere lo siguiente:

<b>MALETA DE AUXILIO</b>	
✓	Llaves de acceso a su domicilio y vehículo si lo tuviera;
✓	Papeles importantes de identificación (pasaportes, licencia, INE, acta de nacimiento) y, en su caso, aquellos que acrediten su relación con los dependientes (actas de nacimiento);
✓	Documentos o tarjetas de su seguro social o seguro médico;
✓	Documentos que acrediten la propiedad de bienes muebles e inmuebles (facturas de vehículos, escrituras), o en su defecto, contrato de renta;
✓	Dinero o instrumentos de crédito (tarjetas de crédito, chequeras, etc.);
✓	Medicamentos especiales si los requiriera y están prescritos por médico tratante, así como documentos médicos (recetas, cartillas de vacunación, etc.);
✓	Documentos legales relacionados con el conflicto (órdenes de restricción, papeles de divorcio, tarjeta de otorgamiento de medida de protección con código QR, etc.);
✓	Listado de teléfonos y direcciones importantes;
✓	Ropa y algunas pertenencias de infantes, niñas, niños y adolescentes.

### **Traslado de víctimas**

- I.** Para realizar el traslado de la víctima o persona de grupo vulnerable, debe observarse la normatividad aplicable y con previa autorización del mando inmediato superior, podrá realizarse el traslado de civiles en vehículos oficiales, particularmente tratándose de niños, niñas y adolescentes, así como personas enfermas o lesionadas (lesiones leves y que no requieran de un vehículo especializado o propio para ello), las cuales previamente debieron ser valoradas por los servicios médicos.
- II.** En todos los casos, los traslados deben ser reportados inmediatamente al Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo, de tal forma que quede registrada en bitácora la hora de inicio del mismo, debiendo proporcionar el nombre y edad aproximada de la o las personas que sea necesario trasladar, así como el motivo y el destino del traslado.
- III.** Cuando se trasladen niños, niñas o adolescentes, deben tomarse las medidas correspondientes para un traslado seguro, en función de su edad y peso, disponiendo del equipo que corresponda según sea el caso;
- IV.** El traslado de niños, niñas y adolescentes, así como de personas que tengan una discapacidad mental, debe realizarse, siempre que ello sea posible, acompañados de algún familiar o adulto, con una relación de responsabilidad o de confianza con el trasladado.
- V.** Cualquier otra situación relacionada con la necesidad de trasladar a personas víctimas de violencia familiar, de género, y grupos vulnerables que presenten lesiones, discapacidades o requieran de condiciones especiales de una unidad propia para ello, deberá ser reportada al mando superior para que se tomen las medidas conducentes.

- VI.** Bajo ninguna circunstancia se podrá realizar el traslado de personas que no estén relacionadas con los hechos competencia de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

## **8. Resguardo de evidencia**

Si por la gravedad del incidente se requiere la intervención en el lugar de servicios especializados, competencia de la Fiscalía, el primer respondiente comunicará lo conducente al Centro de Comunicación, Comando, Control y Cómputo, a efecto de que se solicite la presencia de las autoridades competentes, y se tomarán las medidas para la protección de víctimas, testigos y resguardo de la evidencia en el lugar de intervención, entregando los registros correspondientes en caso de aplicar y de acuerdo a la situación.

Tratándose de delitos sexuales, deberá explicarse a la víctima las medidas para la preservación de la evidencia que correspondan, siempre observando la sensibilidad que exige la condición traumática de cualquier víctima de un delito sexual.

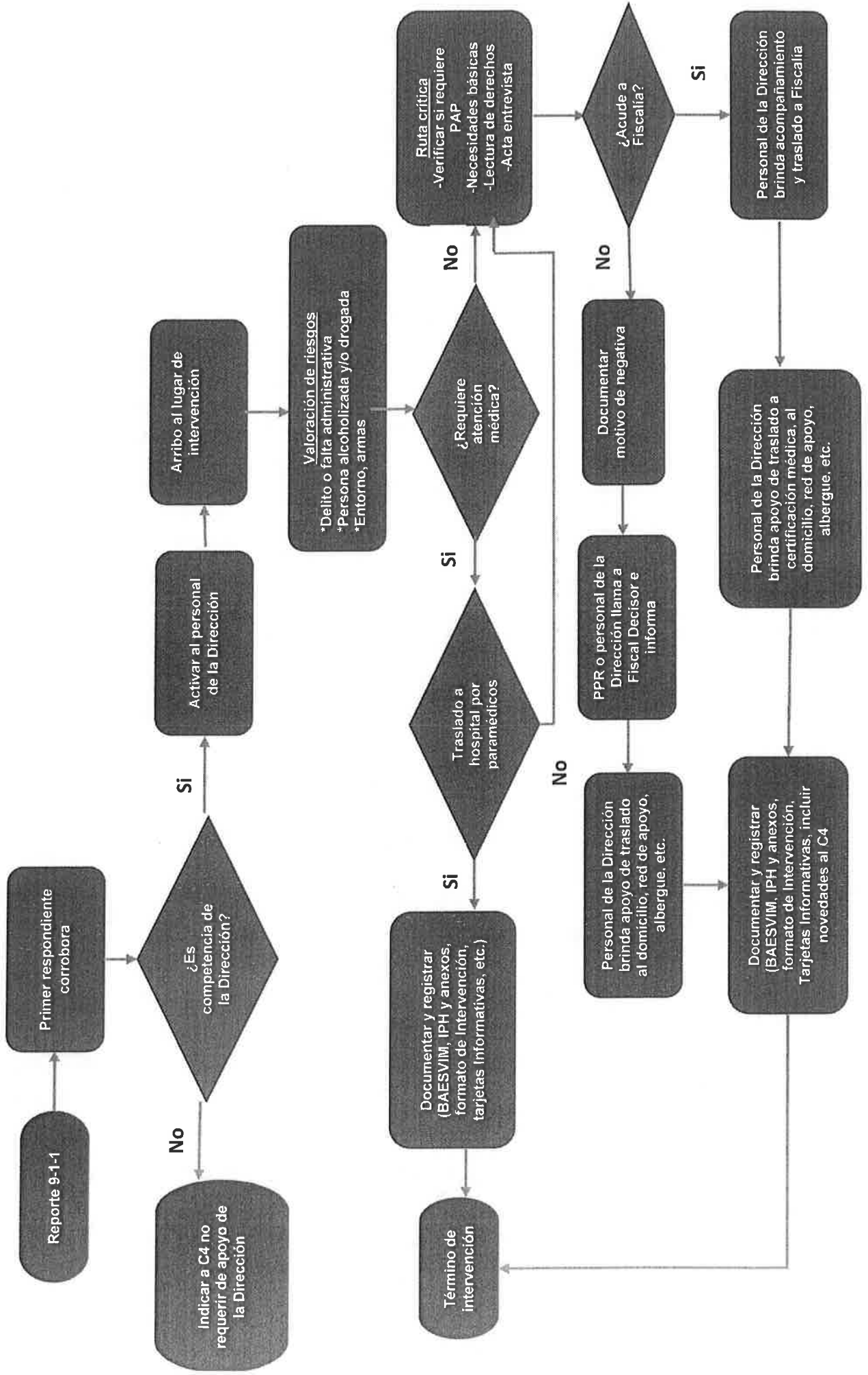
En los casos de delitos sexuales, el personal policial se podrá auxiliar de la persona especialista en materia de psicología del Departamento Interdisciplinario, al explicar a la víctima los requerimientos para el resguardo de la evidencia. En la medida de lo posible, la persona especialista será del mismo sexo de la persona a quien se le brinda el servicio.

En apoyo al primer respondiente, siempre que las circunstancias así lo requieran, y previa coordinación y autorización del Fiscal, los elementos policiales de la Dirección apoyarán en las actividades que el primer respondiente solicite para priorizar y recabar los indicios y/o evidencias que se encuentren en peligro de ser alteradas o destruidas, para lo cual debe seguirse la normatividad y procedimientos aplicables, buscando siempre la conservación de la identidad y el principio de mismidad del indicio o evidencia.

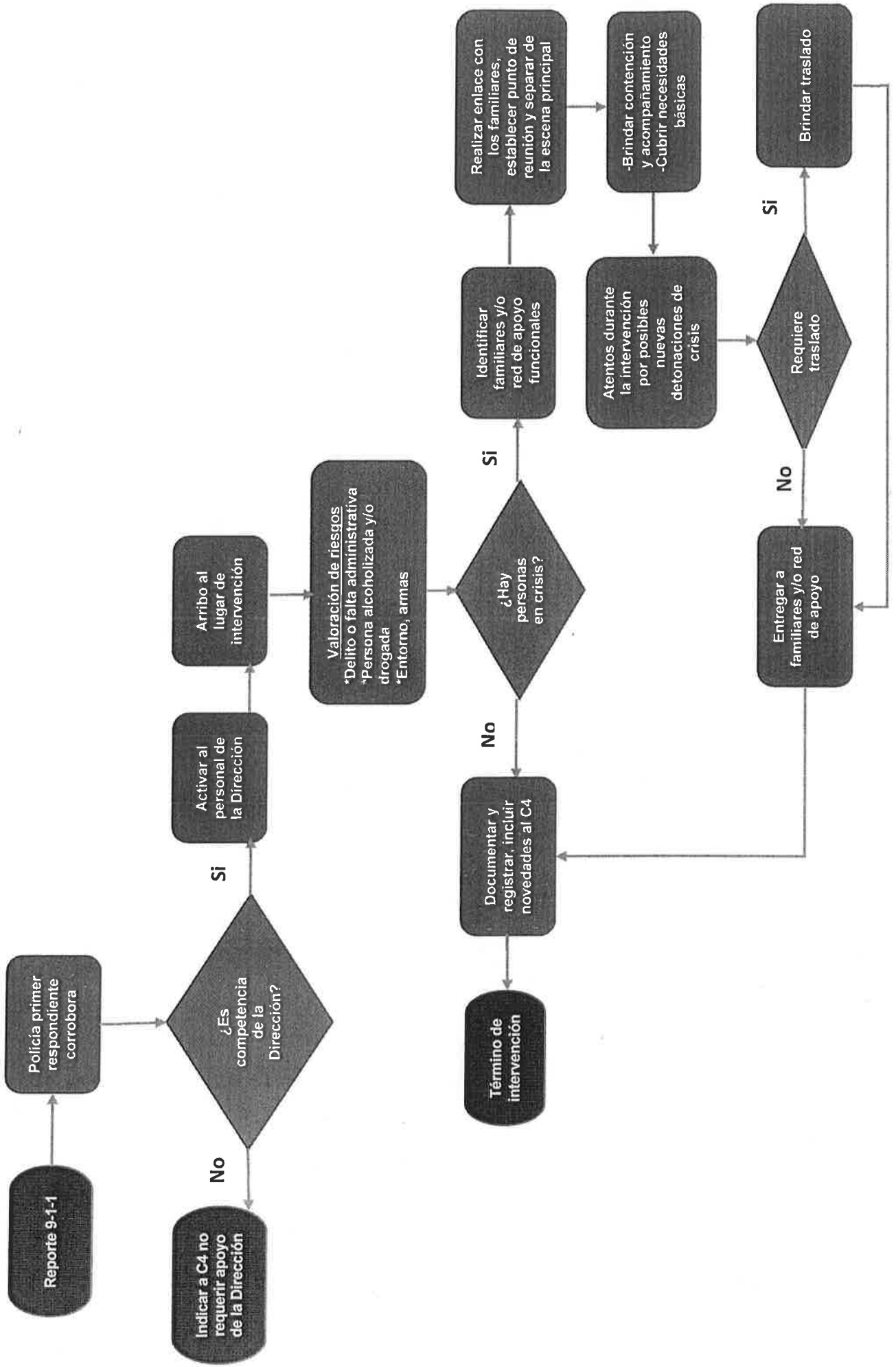
## **DESEMPEÑO DEL PERSONAL POLICIAL DE LA DIRECCIÓN COMO PRIMER RESPONDIENTE**

En caso de que personal adscrito a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, sea la primera autoridad que tenga noticia y contacto con algún hecho que la ley señale como delito, asumiendo por ende la función de intervenir primero en el lugar del evento, debe apegarse a los lineamientos y criterios de actuación marcados dentro del Protocolo Nacional de Actuación de Primer Respondiente.

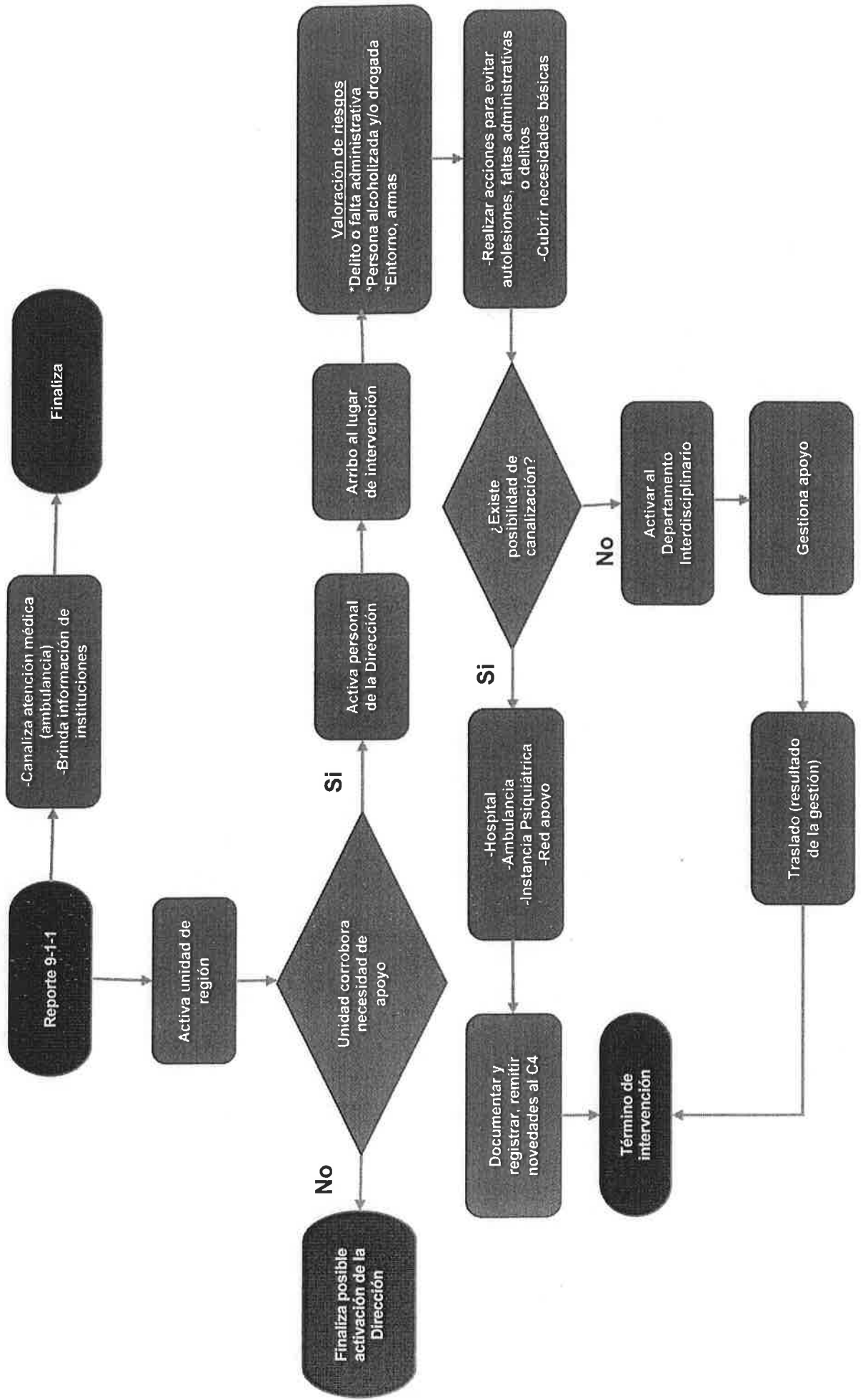
**Intervención de un hecho posiblemente constitutivo de delito**



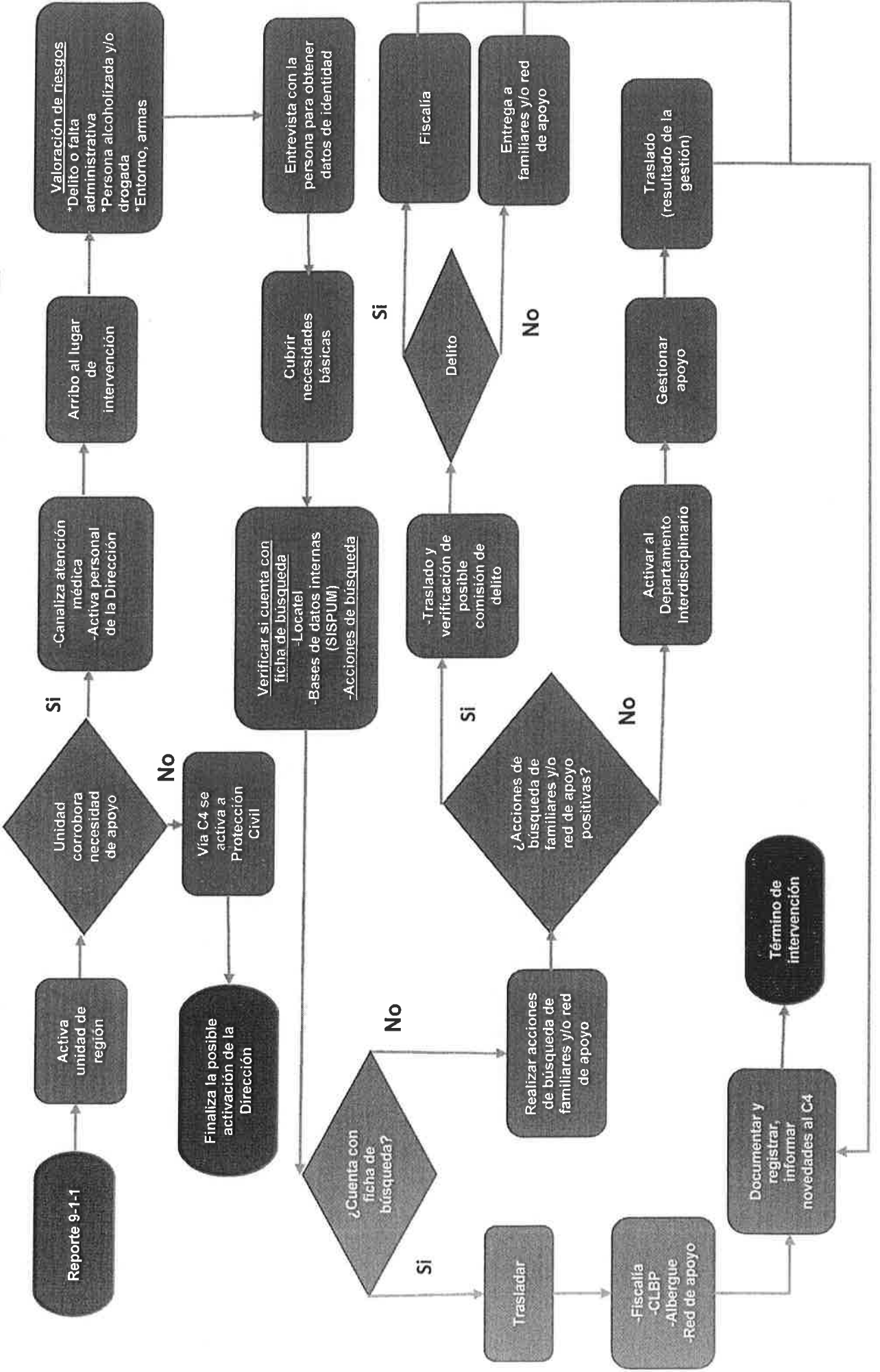
## Intervención de persona en crisis



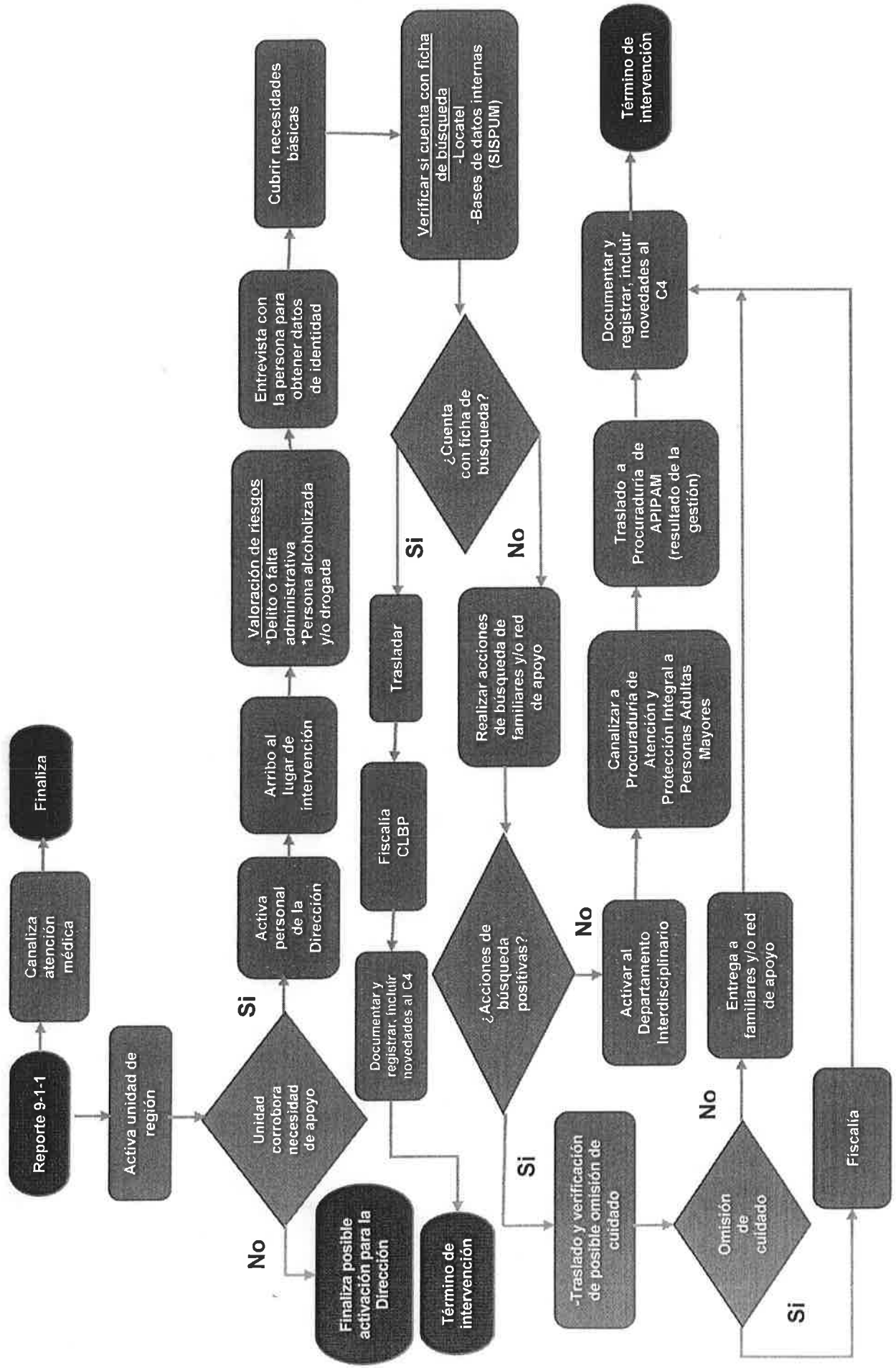
## Intervención de persona con afectación en su salud mental



**Atención a otros grupos vulnerables (persona en situación de calle)**

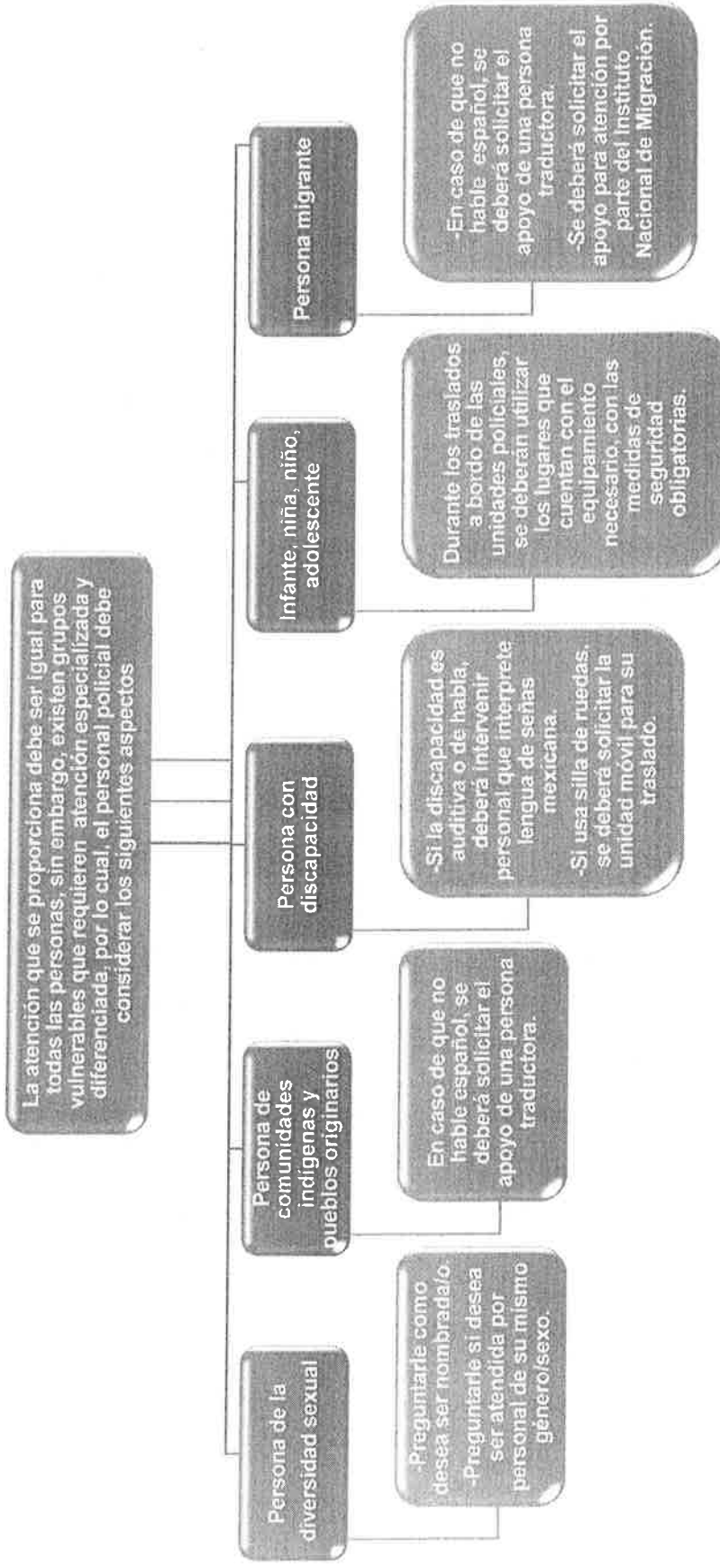


### Atención a otros grupos vulnerables (personas adultas mayores)





## Atención a grupos prioritarios



## ATENCIÓN A VÍCTIMAS POR EL PERSONAL INTERDISCIPLINARIO



### Atención y asistencia psicológica

La prestación de los servicios de emergencia en las víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, es una forma de garantizar su integridad, seguridad y sus derechos. Los fines de la intervención del personal de psicología es brindar a la víctima una atención especializada, acompañamiento, valoración psicológica y contención en crisis o atención de emergencia, garantizando con ello los derechos humanos de la víctima, desde el lugar de la intervención, efecto por el que, el profesionalista debe observar lo siguiente:

- a) Toda víctima de delito en el municipio de Querétaro de la que tenga conocimiento el personal de la Dirección, tiene derecho a recibir atención psicológica especializada, a fin de lograr su restablecimiento desde el lugar de la intervención.
- b) El personal de psicología de atención a víctimas debe mantener una coordinación estrecha con las áreas de asistencia jurídica y de trabajo social, así como los demás departamentos y supervisión operativa de la Dirección, estableciendo los medios de comunicación necesarios, para una adecuada atención a la víctima.
- c) Cuando se trate de víctimas de delitos sexuales, se asignará una persona profesionalista de psicología del mismo sexo, quien será la única persona que tendrá contacto con la víctima, para evitar una revictimización.
- d) Todas las intervenciones que realice el personal del área psicológica de atención a víctimas, deberán quedar registradas de forma física en registros de intervención, que respalden el trabajo del profesional.

### Atribuciones del personal del área de psicología de atención a víctimas

- I. La prestación de los servicios psicológicos de emergencia a la víctima en apoyo al primer respondiente;
- II. Brindar contención en crisis, realizando las acciones para disminuir los niveles de ansiedad de las personas víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, a fin de que

éstas tomen decisiones concretas sobre el hecho delictivo o victimizante por el que se les interviene;

- III. Asistir al primer respondiente, brindando la atención de emergencia en víctimas que atentan contra su integridad personal;
- IV. Brindar acompañamiento a la víctima, cuando ello sea necesario;
- V. Atender a la víctima de violencia familiar y de género o persona de grupos vulnerables que acudan a las instalaciones de la Secretaría, otorgando apoyo psicológico y de ser necesario, solicitar el asesoramiento legal y de canalización a otra instancia, a fin de que se le proporcione la atención integral que necesite de acuerdo a su condición;
- VI. Colaborar en la atención a víctimas y seguimiento de los casos de medidas de protección o búsqueda de personas reportadas como no localizadas que así se requiera, dentro del ámbito de sus competencias;
- VII. Contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en los temas de violencia familiar y de género, proporcionándoles información sobre los servicios que otorga la Dirección y la forma en que se puede activar al personal multidisciplinario que la conforma.

### **Atención y asistencia legal**

Una medida de atención considerada prioritaria es la de proporcionar la información y asesoramiento jurídico a las víctimas sobre sus derechos y las vías legales para hacerlos efectivos; esta acción resulta fundamental para que ésta última esté en condición de hacerlos valer de manera libre e informada. Corresponde al personal del área legal llevar a cabo el acompañamiento de acuerdo a las necesidades de la víctima, y dentro del ámbito de sus atribuciones, por lo que debe considerar lo siguiente:

- a) Toda víctima de delito que solicite la atención jurídica, será asesorada sobre los derechos que la ley otorga a su favor, así como de las acciones o procedimientos que puede hacer valer o iniciar, respectivamente, debiendo dejar constancia de la lectura, información y explicación realizada.
- b) La asesoría jurídica debe estar basada en el respeto a la libertad que tiene la víctima para elegir y tomar decisiones sobre el ejercicio de sus derechos; permitiendo que tome las decisiones de manera libre, respetuosa y sin ser influida de ninguna forma.
- c) Si se identifica que necesita el acompañamiento psicológico para que pueda restablecer su capacidad de juicio o equilibrio en las emociones que presenta, se requerirá de inmediato con la finalidad de otorgar el apoyo necesario.
- d) Se empleará un lenguaje claro y sencillo, evitando el uso de tecnicismos o siglas.
- e) Tratándose de infantes, niñas, niños y adolescentes, el especialista deberá entrevistar en primera instancia a los padres, tutores o responsables de la custodia del niño o la niña.
- f) Conocer si las víctimas han tomado medidas de cuidado posteriores a los actos de violencia sufridos, a fin de mitigar el escalamiento de la violencia.
- g) Establecer medidas de comunicación y apoyo con las áreas y departamentos de la Dirección, para una mejor y eficaz atención a la víctima.

### **Atribuciones del área legal de atención a víctimas**

- I. La prestación de servicios jurídicos de emergencia a la víctima de violencia familiar, de género o persona de grupos vulnerables, en apoyo al primer respondiente;
- II. Atender a la víctima de violencia familiar, de género o persona de grupos vulnerables que acuda a las instalaciones de la Secretaría, otorgando información, apoyo u orientación en materia legal y, de ser necesario, solicitar la atención psicológica o de trabajo social para su canalización a otra instancia, a fin de que se le proporcione la atención integral que necesite de acuerdo a su condición;
- III. Colaborar en la atención a víctimas y seguimiento de los casos de medidas de protección o búsqueda de personas reportadas como no localizadas que así se requiera, dentro del ámbito de sus competencias;
- IV. Elaborar vistas a las autoridades correspondientes cuando se cuente con información de hechos que vulneren los derechos de las víctimas o pongan en riesgo su integridad;
- V. Realizar el acompañamiento de la víctima o persona de grupo vulnerable a otras instancias competentes, para que se le brinde la atención que corresponda de acuerdo a sus atribuciones, y de acuerdo a su condición;
- VI. La elaboración de los oficios para poner en conocimiento de la autoridad competente los hechos y circunstancias que deben atenderse para la protección y salvaguarda de la integridad y derechos de la víctima, por otras instancias gubernamentales;
- VII. Llevar a cabo el seguimiento de los asuntos de violencia familiar reportados a la línea de emergencias 9-1-1, para conocer si la violencia continúa o cesó a partir de la intervención de la autoridad, y en su caso, generar los reportes de hallazgos a la autoridad correspondiente, con la finalidad de que se tomen las medidas respectivas para proteger los derechos de la víctima, generando los registros correspondientes;
- VIII. Llevar a cabo el seguimiento respectivo a los casos de violencia de género, cuando la víctima haya tomado la determinación de valorar el ejercicio de sus derechos por el delito del que haya sido objeto, generando los registros correspondientes, documentando de forma clara y puntual las decisiones de la víctima;
- IX. El área jurídica debe promover la canalización y el apoyo necesario a la víctima para esté en condición de realizar el trámite relacionado con las medidas de protección que a su favor establece la ley aplicable, cuando se encuentre en riesgo inminente y para garantizar su seguridad. En tal sentido, se acompañará a la víctima hasta la instancia competente para que gestione la medida de protección u orden de restricción.

### **Asistencia en trabajo social**

El objetivo de la intervención del profesionista en materia de trabajo social, es llevar a cabo las acciones que permitan identificar las necesidades prioritarias de la víctima, a fin de que reciba atención integral asequible a sus prioridades, además de realizar las gestiones ante las instancias competentes para que se le brinde la atención que requiere, mediante la vinculación y canalización formal, garantizando con ello el respeto y protección de sus derechos, dentro del ámbito de sus atribuciones, por lo que debe considerar lo siguiente:

- a) Cuando se identifique la necesidad de acompañamiento a la víctima, podrá solicitar el apoyo en materia psicológica y legal para que se le brinde la atención de acuerdo a sus atribuciones.

- b) Establecer medidas de comunicación y apoyo con las áreas y departamentos de la Dirección, para una mejor y eficaz atención a la víctima.
- c) En apoyo al Departamento de Medidas de Protección, realizará un informe de hallazgos con los resultados obtenidos en las visitas que le sean requeridas, a fin de coadyuvar en el seguimiento y protección de las personas víctimas de violencia que cuenten con una medida de protección u orden de restricción vigente, con la finalidad de que el área solicitante del apoyo, valore la remisión a la autoridad competente.
- d) Apertura de expedientes físicos donde se documenten todas las acciones de atención y seguimiento de los casos hechos del conocimiento para su debida gestión.

#### **Atribuciones del área de asistencia en trabajo social de atención a víctimas**

- I. La prestación de servicios de trabajo social de emergencia a la víctima de violencia familiar, de género o persona de grupos vulnerables, en apoyo al primer respondiente;
- II. Proporcionar información a la víctima de violencia familiar, de género o persona de grupos vulnerables que acudan a las instalaciones de la Secretaría, sobre las instituciones en las que se le pueda proporcionar la atención de acuerdo a sus necesidades, y en su caso, gestionar su canalización;
- III. Realizar los estudios del entorno sociofamiliar de las víctimas de violencia familiar, de género o persona de grupos vulnerables atendidas en la Dirección, identificando sus necesidades para su adecuada atención y canalización;
- IV. Colaborar en la atención a víctimas y seguimiento de los casos de medidas de protección o búsqueda de personas reportadas como no localizadas que así se requiera, dentro del ámbito de sus competencias;
- V. Realizar el seguimiento de los asuntos de violencia familiar, a fin de conocer si la víctima ha recibido o continúa recibiendo la atención gestionada para su atención integral, y en su caso, se determine otros apoyos que se le puedan proporcionar, generando los reportes respectivos para que se tomen las medidas que correspondan en favor de las víctimas;
- VI. Realizar el trámite documental para llevar a cabo la canalización de la víctima o persona de grupo vulnerable para que reciba la atención integral que corresponda.

### **ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO A LOS CASOS DE REPORTES DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO**

La Violencia Familiar es un delito que el Código Penal para el Estado de Querétaro establece que su forma de persecución es de oficio, por lo que el personal policial que tome conocimiento de un hecho delictivo de esta naturaleza, tiene el deber legal de ponerlo en conocimiento de la autoridad competente, por lo que, independientemente de que la víctima no desee iniciar su denuncia, el personal policial procederá conforme a lo siguiente:

1. Tratándose de intervenciones realizadas por el personal policial especializado en atención a víctimas, emitirá una tarjeta informativa que se hará llegar a la persona titular de la Dirección, quien podrá poner en conocimiento de la autoridad competente los hechos reportados para los efectos correspondientes.
2. El personal policial de las regiones operativas o grupos especiales que haya conocido del hecho, debe realizar el Informe Policial Homologado (IPH) y sus anexos por cada intervención policial, con independencia de que se haya activado al personal de la Dirección, quienes

igualmente tendrán que realizar su Informe Policial Homologado, de conformidad a las obligaciones establecidas para el personal policial primer respondiente.

3. Respecto los reportes de violencia familiar y violencia de género atendidos por el personal policial de las regiones operativas o grupos especiales, sin haberse activado al personal especializado para la atención a víctimas, la persona titular de la Subsecretaría de Operación Policial deberá instruir de forma quincenal a la persona titular de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género su seguimiento, con independencia de que cuenten con carpeta de investigación o no, anexando para tal efecto el Informe Policial Homologado (IPH), y sus anexos por cada intervención policial; quien a su vez, hará de conocimiento a la Fiscalía para que proceda conforme a derecho corresponda.
4. La persona titular de la Supervisión Operativa deberá de informar periódicamente all/la persona titular del Departamento Interdisciplinario de la totalidad de los eventos de violencia familiar y violencia de género atendidos, independientemente de si cuentan con carpeta de investigación o no, para que se realice el debido seguimiento.

El seguimiento a reportes de **violencia familiar** será de la siguiente manera:

- a) En caso de denuncia e inicio de la respectiva carpeta de investigación, se realizará el seguimiento a partir de los 15 a 30 días naturales de la atención del asunto de Violencia Familiar, en la que se realizará una visita domiciliaria y entrevista a la víctima registrando los hallazgos de manera documental y se actualizarán las bases de datos institucionales y estatales (BAESVIM).
  - b) El objetivo del seguimiento es conocer si la violencia cesó o aún continúa, en cuyo caso, se debe informar de manera formal a la autoridad competente o la que conozca del asunto, a fin de que tomen las medidas necesarias para la salvaguarda y protección de la integridad y derechos de la víctima.
5. En el mismo sentido, se estarán reportando de manera periódica los casos de violencia de género, a fin de que el personal del Departamento Interdisciplinario lleve a cabo el seguimiento de los casos ante la negativa de la persona víctima de violencia de género a denunciarla. La finalidad del seguimiento es para hacer del conocimiento de la persona en situación de violencia de género que, puede iniciar la carpeta de investigación y ejercer las acciones legales para defender sus derechos.

El seguimiento a reportes de **violencia de género** será de la siguiente manera:

Para concluir el seguimiento<sup>36</sup>, deberán desahogarse al menos tres visitas con el mismo resultado negativo de la persona víctima de violencia de género a denunciar los hechos o hacer valer sus derechos legalmente, las que se desahogarán de la siguiente forma:

- I. **La primera visita.** Se realiza y agota en el momento de la atención cuando la persona servidora pública lee sus derechos e informa los mecanismos y canales legales que tiene para hacerlos valer.
- II. **La segunda visita.** Se debe realizar de 10 a 15 días naturales posteriores a la primera visita, y el resultado deberá ser igualmente negativo.
- III. **La tercera visita.** Debe realizarse de 15 a 20 días naturales posteriores a la segunda visita.

Para concluir con la atención, debe documentar la negativa en las tres ocasiones.

<sup>36</sup> Protocolo Único de Atención y Asistencia Integral a Personas en Situación de Violencia de Género del Estado de Querétaro. La Sombra de Arteaga. 2 de julio de 2021. Artículo 10.

Si la víctima se niega a firmar, el personal que realice el seguimiento deberá plasmar la firma de dos testigos, así como utilizar los dispositivos electrónicos con los que cuenta la Secretaría, para respaldar su actuar.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

### ACTUACIÓN ANTE EL PRIMER CONTACTO Y LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS

El personal que realiza primer contacto y atención con víctimas deberá:

1. Presentarse con la víctima.
2. Atender a la víctima en un lugar seguro, cómodo y privado.
3. En caso de la aceptación de la víctima, permanecer presente en la realización de la primera entrevista, a fin de asegurarse que las demás autoridades respeten los derechos de ésta, así como para evitar la victimización secundaria.
4. Respetar la decisión de la víctima en caso de que ésta no desee continuar con la atención. Se suspenderá el proceso, levantando el registro correspondiente, proporcionando números de contacto en caso de que la víctima requiera la atención por parte del personal actuante.
5. Evitar prejuicios, reproche, rechazo o demostrar sorpresa hacia la víctima.
6. Considerar en todo momento que la persona atendida es una víctima, independientemente de la actitud que manifieste como sentimientos de enojo, desconfianza, miedo, entre otros.
7. Brindar siempre un trato amable,
8. Respetar su derecho a la intimidad durante toda la intervención,
9. Garantizar la confidencialidad de los datos proporcionados por la víctima, y explicar en que será utilizada la información recabada;
10. Escuchar a las víctimas sin interrumpir su relato;
11. En su caso, evitar cuestionar sobre detalles de las situaciones de abuso, violencia sexual y familiar y de género a las que se sometió a las víctimas;
12. Evitar generar falsas expectativas a las víctimas sobre atenciones, reparación del daño, tratamiento, entre otros.
13. En la medida de lo posible, procurar realizar las entrevistas, asistencia, atenciones y otros servicios brindados, por personal del mismo sexo que las víctimas.
14. En el caso de discapacidad auditiva o visual de la víctima, se gestionará el apoyo de personal que facilite la utilización de lengua de señas, braille, o cualquier otro modo alternativo de comunicación efectiva.
15. En el caso de personas extranjeras o indígenas, que no hablen o entiendan el español, se gestionará el apoyo de un traductor.
16. Evitar la revictimización, por lo que antes de entrevistar a la víctima, deberá buscar el apoyo en información que ya conste o se pueda obtener a través de documentales o registros al alcance.

## **SUPERVISIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL POLICIAL**

Los mandos de los grupos especiales, incluyendo la figura de la supervisión operativa de la Dirección, y los jefes de las regiones operativas, deben llevar a cabo la supervisión en sus áreas para verificar el cumplimiento de la aplicación de las disposiciones contenidas en este protocolo de manera objetiva, aleatoria e imparcial, tanto de campo como de gabinete, y los hallazgos de incumplimiento los reportarán por escrito al Director del área de su adscripción, a fin de determinar las medidas disciplinarias o solicitar el inicio del procedimiento administrativo, según corresponda.

### **Responsabilidad Administrativa por incumplimiento a las disposiciones del protocolo**

La inobservancia a las pautas de este protocolo por parte del personal policial o administrativo de la Secretaría, que, de acuerdo al presente instrumento legal intervenga en la atención a víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, están obligados a su cabal cumplimiento, y en tanto no cuente con las justificaciones legales y razonables que soporten su actuación, traerá consigo responsabilidad legal que puede ser de carácter administrativo, civil y/o penal.

### **Confidencialidad de información**

En cumplimiento con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, los datos personales recabados en la atención a víctimas de violencia familiar y de género por la cual se activó al personal servidor público de la Secretaría, contiene información que identifican o permiten la identificación de personas en situación de vulnerabilidad, y ello hace obligatorio mantener la reserva exigida por los artículos 1, 2, 3, 5 y 16 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, por lo que darla a conocer, transferirla o publicarla vulnera de manera flagrante los derechos del titular del bien jurídico protegido, por tanto, debe mantenerse la confidencialidad de la información.



## FORMATOS PARA REGISTRO DE ACTUACIÓN

- a) Formato de intervención.



FORMATO DE INTERVENCIÓN					
1. DATOS DEL EVENTO					
IPH/QRO-QRO/ /2023		Folio BAESVIM:		RND	
Nº de CI:		Nº de Oficio:		Folio C4:	
Fecha reporte C4:			Hora de reporte C4:		
Tipo de evento reportado:			Evento Atendido:		
Activación DAVVFG por:			Fecha activación DAVVFG:		
Hora de activación DAVVFG:		Hora de arribo:		Hora de finalización:	
Dom. (Calle y Colonia):					
Nº Ext:		Nº Int:		Delegación:	
Comunidad:		Región:		Turno: 8C	
Municipio:					
2. DATOS DE LA VICTIMA					
Nombre(s):				Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	
Edo Civil:		Hijos:	Edad	Fecha de nacimiento:	Escolaridad:
Nivel Soc. Económico: <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo			Originario: Tlaxcala		Ocupación: Auxiliar de enfermería
Ingresos Mensuales:					
Seguridad Social: <input type="checkbox"/> IMSS <input type="checkbox"/> ISSSTE <input type="checkbox"/> otro: _____			Enfermedad y/o discapacidad:		Servidor público: <input type="checkbox"/> Si (especifique) _____ <input type="checkbox"/> No
Dom. {Calle, Nº, Col. y/o Comunidad}					
Mpio:			Edo:		Tel {Casa} {Cel.} {Trabajo}:
Estado Físico (lesiones visibles y/o referidas): Aparentemente bien					
Estado Emocional Aparente (crisis nerviosa, shock, etc.): Ansiosa, nerviosa.					
Tipo de Violencia: <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Patrimonial <input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> Sexual					
Modalidad de Violencia: <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Comunitaria <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/> Femenicida <input type="checkbox"/> Docente (Escolar) <input type="checkbox"/> En el Noviazgo <input type="checkbox"/> Obstétrica <input type="checkbox"/> Política <input type="checkbox"/> Hostigamiento sexual <input type="checkbox"/> Acoso Sexual					
Antecedentes Víctimas:			Medidas de Protección:		Si <input type="checkbox"/> _____ No <input type="checkbox"/> _____
3. ACCIONES DE ASISTENCIA Y PROTECCIÓN A FAVOR DE LA VICTIMA					
<input type="checkbox"/> Primeros Auxilios Hospitalarios <input type="checkbox"/> Primeros Auxilios Psicológicos. <input type="checkbox"/> Orientación y/o asesoría. <input type="checkbox"/> Información de las áreas o instituciones de atención. <input type="checkbox"/> Información de albergues y o refugios para casos de extrema urgencia. <input type="checkbox"/> Traslados: <input type="checkbox"/> Necesidades básicas (alimentos, vestimenta u otros). <input type="checkbox"/> Departamento Interdisciplinario de la DAVVFG: _____ <input type="checkbox"/> Se le informa a la víctima de seguimientos posteriores (previa llamada telefónica). <input type="checkbox"/> Entrega de tarjeta de identificación de la víctima y/o plan de seguridad (TIV). <input type="checkbox"/> Habilitación de herramientas tecnológicas que permitan brindar atención a la víctima. <input type="checkbox"/> Incorporación de datos en el Banco Estatal de Víctimas (BAESVIM). <input type="checkbox"/> ¿Canalización a otra institución? Sí (Especifique) _____ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Otro (especifique) _____					





10. POLICIAS QUE REALIZAN LA INTERVENCIÓN					
Nº Emp./ID	Nombre:	Cargo:	Unidad:	Área:	Firma:

11. AUTORIZACIÓN DE INGRESO AL DOMICILIO
Querétaro, Qro. a _____ de _____ de 2023.
Yo C. _____ en pleno uso de mis facultades, autorizo el ingreso a mi Domicilio al personal de la SSPMQ para que estos me brinden la atención y/o auxilio que requiero, sin que a estos recaiga ningún tipo de responsabilidad legal por el ingreso a mi domicilio y ejercicio de sus funciones como servidores públicos.
_____ FIRMA DE AUTORIZACIÓN PARA EL INGRESO AL DOMICILIO

- Con fundamento en el artículo 7 fracción V, VIII, XIX de la Ley General de Víctimas, 34 Ter de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 23 fracción III, 68 fracción II, 74 y 75 del Reglamento Orgánico de la Secretaría Pública del Municipio de Querétaro, y 15 fracción I del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial del Municipio de Querétaro.
- La información contiene datos que identifican y/o permiten la identificación de personas y situaciones de vulnerabilidad, por lo que se debe mantener la reserva exigida en los artículos 1, 2, 4, 5 y 16 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 1, 2, 3, 4, 6 y demás relativos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, por lo cual no puede ser transmitida ni hacerse pública.





REDES DE APOYO	
Nombre:	Parentesco:
Domicilio:	Teléfono:
DOMICILIO Y ENTORNO	
Casa: <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Rentada <input type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/> Familiar	
¿Observa ella Policía alguna condición de riesgo que permita y/o facilite el ingreso del agresor al inmueble?	
Nivel Socioeconómico: <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Alta	
Condiciones de Seguridad: <input type="checkbox"/> Cámaras de vigilancia <input type="checkbox"/> Circuito cerrado <input type="checkbox"/> Alumbrado público	
Vía de acceso: <input type="checkbox"/> Pavimentado <input type="checkbox"/> Empedrada <input type="checkbox"/> Terracería	
Lugares cercanos: <input type="checkbox"/> Escuelas <input type="checkbox"/> Parques <input type="checkbox"/> Baldíos <input type="checkbox"/> Casas abandonadas	
ANTECEDENTES	
<input type="checkbox"/> Denuncias <input type="checkbox"/> Agresiones: <input type="checkbox"/> Otras Medidas de Protección:	
Especifique:	
¿Observa ella Policía alguna de las siguientes condiciones en la persona beneficiaria de la medida?	
<input type="checkbox"/> Orientada en tiempo y espacio <input type="checkbox"/> Miedo constante <input type="checkbox"/> Alíño <input type="checkbox"/> Hipervigilancia	
<input type="checkbox"/> Lenguaje claro, racional y concreto <input type="checkbox"/> Desesperación <input type="checkbox"/> Ansiedad	
AGRESOR/A	
<input type="checkbox"/> Conocido <input type="checkbox"/> Desconocido	
Nombre:	
Domicilio:	
¿El agresor/a tiene acceso a armas?	
Tipo de Violencia: <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Patrimonial	
<input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> Sexual	
Modalidad de Violencia: <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Comunitaria <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/> Femicida <input type="checkbox"/> Docente (Escolar)	
<input type="checkbox"/> En el Noviazgo <input type="checkbox"/> Obstétrica <input type="checkbox"/> Política <input type="checkbox"/> Hostigamiento sexual <input type="checkbox"/> Acoso Sexual	
Parentesco con la persona beneficiaria:	
En caso de que el agresor/a sea la pareja o expareja ¿hay hijos en común? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
¿Existen convivencias entre el agresor/a y los hijos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
Especifique:	
El agresor/a presenta: <input type="checkbox"/> Alcoholismo <input type="checkbox"/> Drogadicción <input type="checkbox"/> Antecedentes de violencia hacia su persona	
<input type="checkbox"/> Padecimiento psiquiátrico <input type="checkbox"/> Tratamiento psicológico <input type="checkbox"/> Antecedentes penales	
¿La persona beneficiaria tiene conocimiento si ya se le notificó la medida al agresor/a? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
OTRAS CONSIDERACIONES	
Canalización: <input type="checkbox"/> Sí Especifique: <input type="checkbox"/> No	
Evidencia: <input type="checkbox"/> Fotográfica <input type="checkbox"/> Escrita	
OBSERVACIONES	
Nombre, Grado y Firma del (a) Policía:	
Nombre, Grado y Firma del (a) Policía:	

Con fundamento en el artículo 7 fracción V, VIII, XIX de la Ley General de Víctimas y los artículos 68 fracción I, 70 y 71 del Reglamento Orgánico de la Secretaría Pública del Municipio de Querétaro.

c) Formato de seguimiento búsqueda de personas.



QUERÉTARO  
MUNICIPAL



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y GÉNERO  
FORMATO DE SEGUIMIENTO BÚSQUDA DE PERSONAS

<input type="checkbox"/> PROTOCOLO ALBA	<input type="checkbox"/> COLABORACIÓN COMISIÓN LOCAL DE BÚSQUDA DE PERSONAS
Folio: _____	Oficio de colaboración o reporte: _____
Carpeta de Investigación o Expediente: _____	
Informe: <input type="checkbox"/> 24 horas <input type="checkbox"/> 48 horas <input type="checkbox"/> 72 horas <input type="checkbox"/> Mensual	

DATOS DEL SEGUIMIENTO				
Fecha:	Hora de contacto:	Hora de finalización:	Folio C4:	
POLICÍAS QUE INTERVIENEN				
Nº Empleado	Nombre:	Grado	Unidad (VTRP)	Firma
DATOS DE LA PERSONA NO LOCALIZADA				
Nombre(s):			Sexo: (M) (H)	Edad:
Domicilio:			Fecha de Nacimiento:	
Escolaridad:	Estado Civil		Lugar de nacimiento:	
Ocupación, Domicilio y Horario:				
La persona No localizada ¿Tiene alguna enfermedad y/o discapacidad?				
<input type="checkbox"/> Sí Especifique: _____ <input type="checkbox"/> No				
Nivel socioeconómico: <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Alto				
La persona No localizada ¿padece alguna adicción? <input type="checkbox"/> Alcoholismo <input type="checkbox"/> Drogadicción <input type="checkbox"/> Otro:				
Medio de traslado: <input type="checkbox"/> Vehículo Propio <input type="checkbox"/> Transporte Público <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Otro (Especifique)				
Lugares que frecuenta:				
Teléfono: _____		Redes sociales:		
WhatsApp: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO		Twitter _____ Facebook _____ Instagram _____ Otros _____		
Antecedentes de agresiones o amenazas a la persona No localizada:				
DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA				
Nombre(s):			Sexo: (M) (H)	Edad:
Teléfono:		Parentesco con la persona no localizada:		
Lugar de la entrevista:				
Fecha de último contacto con la persona no localizada:			Nombre de la persona con quien contacto:	
Por qué medio fue el contacto: <input type="checkbox"/> Llamada telefónica <input type="checkbox"/> WhatsApp <input type="checkbox"/> Mensaje <input type="checkbox"/> Redes Sociales <input type="checkbox"/> Presencial (Especifique lugar)				
Nombre y Firma del (a) Entrevistado (a)				





**RELATO DE LA ENTREVISTA**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**REDES DE APOYO**

Nombre:	Parentesco:
Domicilio:	Teléfono:
Nombre:	Parentesco:
Domicilio:	Teléfono:

**ULTIMO LUGAR DE AVISTAMIENTO DE LA PERSONA NO LOCALIZADA**

<input type="checkbox"/> Domicilio particular	<input type="checkbox"/> Vía pública	<input type="checkbox"/> Plaza comercial	<input type="checkbox"/> Parque o Jardín	<input type="checkbox"/> Comercio
<input type="checkbox"/> Escuela	<input type="checkbox"/> Hospital	<input type="checkbox"/> Central de autobuses	<input type="checkbox"/> Otro	
Condiciones de seguridad: <input type="checkbox"/> Cámaras de vigilancia <input type="checkbox"/> Circuito cerrado <input type="checkbox"/> Alumbrado público				
Vía de acceso: <input type="checkbox"/> Pavimento <input type="checkbox"/> Empedrado <input type="checkbox"/> Terracería				
Lugares cercanos: <input type="checkbox"/> Escuelas <input type="checkbox"/> Parques <input type="checkbox"/> Baldíos <input type="checkbox"/> Casas abandonadas <input type="checkbox"/> Zona cerrada				

**LOCALIZACIÓN POSITIVA**

¿Fue víctima de algún delito?  
 Sí  No

¿Estado físico/emocional? \_\_\_\_\_

¿Se fue por su propia voluntad?  
 Sí  No

Firma

Huella dactilar

**OTRAS CONSIDERACIONES**

Evidencia:  Fotográfica  Escrita

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Nombre, Grado y Firma del (a) Policía:**

**Nombre, Grado y Firma del (a) Policía:**

La información contiene datos que identifican y/o permiten la identificación de personas y situaciones de vulnerabilidad, por lo que se debe mantener la reserva exigida en los artículos 1, 2, 4, 5 y 16 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 1, 2, 3, 4, 6 y demás relativos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, por lo cual no puede ser transmitida ni hacerse pública. Con fundamento en el artículo 7 fracción V, VIII, XIX de la Ley General de Víctimas y los artículos 68 fracción B, 72 y 73 del Reglamento Orgánico de la Secretaría Pública del Municipio de Querétaro.

d) Formato de reporte inicial de búsqueda de hombres adultos.



QUERÉTARO  
— MUNICIPIO —



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO  
REPORTE INICIAL BÚSQUDA DE HOMBRES ADULTOS

DATOS DEL REPORTE				
Fecha:		Hora de contacto:		Hora de finalización:
POLICÍAS QUE INTERVIENEN				
Nº Empleado	Nombre:	Grado	Unidad (VTRP)	Firma
DATOS DE LA PERSONA NO LOCALIZADA				
Nombre(s):				Edad:
Domicilio:			Fecha de Nacimiento:	
Escolaridad:	Estado Civil		Lugar de nacimiento:	
Ocupación, Domicilio y Horario:				
La persona No localizada ¿Tiene alguna enfermedad y/o discapacidad?				
<input type="checkbox"/> Sí Especifique:		<input type="checkbox"/> No		
Nivel socioeconómico: <input type="checkbox"/> bajo <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Alto				
La persona No localizada ¿padece alguna adicción? <input type="checkbox"/> Alcoholismo <input type="checkbox"/> Drogadicción <input type="checkbox"/> Otro: _____				
Medio de traslado: <input type="checkbox"/> Vehículo Propio <input type="checkbox"/> Transporte Público <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Otro (Especifique)				
Lugares que frecuenta:				
Teléfono: _____		Redes sociales:		
WhatsApp: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Twitter Instagram Facebook Otras		
Características físicas:				
Señas particulares:				
Vestimenta:				
Antecedentes de agresiones o amenazas hacia la persona No localizada:				
CONSENTIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Querétaro, Qro., a _____ de _____ de 2022. Yo C. _____ en pleno uso de mis facultades, OTORGO MI CONSENTIMIENTO EXPRESO a efecto de que los datos de identificación de la persona que se busca sean públicos, para fines de búsqueda, identificación e investigación, dentro de las competencias de las autoridades responsables. Firma de autorización.				
DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA				
Nombre(s):				Sexo: (M) (H) Edad:
Teléfono:		Parentesco con la persona no localizada:		
Lugar de la entrevista:				
Fecha de último contacto con la persona no localizada:		Nombre de la persona con quien contacto:		
Por qué medio fue el contacto: <input type="checkbox"/> Llamada telefónica <input type="checkbox"/> WhatsApp <input type="checkbox"/> Mensaje <input type="checkbox"/> Redes Sociales <input type="checkbox"/> Presencial (Especifique lugar)				
Nombre y Firma del (a) Entrevistado (a)				





## CONSTANCIA PRELIMINAR DE IMPACTO REGULATORIO

Con base en la información señalada en el cuestionario de la Calculadora de Impacto Regulatorio, y previo al Análisis de Impacto Regulatorio que efectuará la Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro, se emite la presente **Constancia Preliminar de Impacto Regulatorio** sobre la propuesta que a continuación se señala:

# Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio de Querétaro

**No genera impacto, exención de cuestionario AIR**

---

Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro

El presente documento es de carácter preliminar y no surte efectos jurídicos hasta en tanto la Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro no se pronuncie de manera definitiva respecto al anteproyecto antes aludido.

Querétaro, Querétaro, a lunes, 18 de diciembre de 2023.



## COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO

# FORMULARIO DE EXENCIÓN DE ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

### Notas:

1. Este formulario debe completarse totalmente por la dependencia promotora de la regulación.
2. El presente formulario no deberá ser modificado en su estructura o formato sin la autorización de la Comisión de Mejora Regulatoria del Municipio de Querétaro.
3. Todos los datos y consideraciones que se viertan en el presente Formulario deben ser verídicos, razonables y son de la estricta responsabilidad de la dependencia que los presenta.

### SECCIÓN 1. DATOS GENERALES

<b>Nombre de la regulación propuesta:</b>	Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio de Querétaro
<b>Nombre de la Dependencia que propone la regulación:</b>	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
<b>Nombre y Cargo del Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia:</b>	Mtro. José de Jesús Camarillo Vázquez Director Jurídico Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro

### SECCIÓN 2. DEFINICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA Y OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN

**Indique cuál es la problemática identificada por lo cual se pretende emitir la regulación:**

Crear un estándar de calidad en el servicio otorgado por el funcionariado de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, y particularmente para el personal asignado a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, o quienes atienden el tema de víctimas y grupos vulnerables, buscando que personas en situación de víctimas reciban ayuda inmediata, provisional y oportuna, buscando garantizar y proteger sus derechos fundamentales, tal y como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los instrumentos internacionales de los que México es parte.

**Indique cuáles son los objetivos que se pretenden conseguir con la emisión de la regulación:**

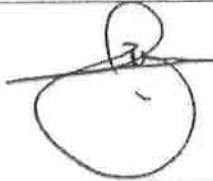

Contar con una directriz interna que estandarice y mejore la gestión relacionada a la atención de víctimas de violencia familiar, de género y grupos vulnerables, y que, además, sea un instrumento de fácil manejo que contenga de forma detallada, clara y puntual las funciones y el rol de quienes atienden víctimas, lo que coadyuvará a materializar un mismo estándar de calidad en el servicio otorgado por el funcionariado de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, y particularmente para el personal asignado a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, o quienes atienden el tema de víctimas y grupos vulnerables:

- a) Establecer los lineamientos que deberán observar las personas servidoras públicas de la Secretaría, constituyendo una guía técnica y metodológica para la salvaguarda y atención a víctimas de violencia familiar, de género y personas de grupos en situación de vulnerabilidad;
- b) Comunicar, al interior y al exterior de la organización, la política institucional respecto a la atención de víctimas de violencia familiar, género y grupos vulnerables;
- c) Establecer los referentes para llevar a cabo la respectiva evaluación de la actuación y el desempeño institucional en materia de atención inmediata, provisional, oportuna y eficaz, de los casos de atención a víctimas de violencia familiar, género y grupos vulnerables;
- d) Implementar pautas para un eficaz cumplimiento de los actos tendientes a la búsqueda de personas no localizadas, de acuerdo a la competencia territorial que corresponde;
- e) Proporcionar herramientas útiles para el seguimiento y una diligente ejecución de medidas de protección dictadas a favor de las víctimas;
- f) Procurar certeza jurídica y seguridad física a la ciudadanía y al personal adscrito a la dependencia, en casos en los que se brinde atención a víctimas, o aquellas relacionadas con la búsqueda de personas desaparecidas y/o no localizadas, así como la ejecución de medidas de protección;
- g) Incorporar criterios reconocidos en los estándares internacionales, nacionales y estatales en materia de Derechos Humanos en la actuación del personal de la Secretaría;
- h) Optimizar el uso de los recursos humanos y materiales de la Secretaría.

Mediante el presente formulario, y una vez que ha sido aplicada la herramienta de la Calculadora de Impacto Regulatorio, se solicita que se emita el correspondiente Dictamen de Exención de Análisis de Impacto Regulatorio, con el fin de continuar con el proceso de aprobación de la regulación ante el H. Ayuntamiento.

Se anexa al presente la correspondiente Constancia Preliminar de Impacto Regulatorio emitida por el SAIR, en la cual se indica que la regulación evaluada mediante la Calculadora de Impacto Regulatorio **NO GENERA IMPACTO**.

### SECCIÓN 3. FIRMAS

<b>Nombre y cargo del servidor público que elaboró:</b>	Licda. Adriana Alicia García Montes Directora de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
<b>Firma:</b>	
<b>Nombre y cargo del titular de la Dependencia:</b>	M. en A. P. Juan Luis Ferrusca Ortiz  Secretario de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro
<b>Firma:</b>	