

## CONSIDERANDO

- 1.- Con base en el derecho internacional de los derechos humanos, así como de los planteamientos, que a partir del mismo se dan en la justicia restaurativa, se comienza a reconocer un lugar a la víctima. La justicia restaurativa nace de una interpretación de resoluciones de derechos humanos y se caracteriza por la reivindicación de los derechos de las víctimas en tanto que expresión de justicia en clave de derechos humanos.
- 2.- El 21 septiembre del 2000 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, una reforma al artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual adicionó el apartado "B", mismo que contemplaba los derechos fundamentales de la víctima y el ofendido.
- 3.- Con la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada el 18 de junio de 2008 en el Diario Oficial de la Federación, se implementó en el país un nuevo sistema de justicia penal de corte acusatorio adversarial, así como un esquema de seguridad pública edificante de una nueva estructura del Estado Mexicano, en el cual el actuar del policía adquiere un papel protagónico como primer respondiente, al ser la base del proceso penal con su intervención en las etapas de preservación y procesamiento del lugar de los hechos y del hallazgo.
- 4.- El 5 de marzo de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Código Nacional de Procedimientos Penales, ordenamiento jurídico que establece diversas atribuciones a cargo de la Policía en el marco del procedimiento penal de corte acusatorio.
- 5.- El artículo 11 de la Ley de Seguridad del Estado de Querétaro establece que los integrantes de las instituciones de seguridad tienen la obligación de prestar auxilio a víctimas u ofendidos de algún delito, abstenerse de realizar la detención de persona alguna sin cumplir con los requisitos legales aplicables, velar por la vida e integridad física de las personas detenidas, garantizar la recopilación técnica y científica de evidencias, en términos de los protocolos de investigación y cadena de custodia.
- 6.- El Programa Estatal de Seguridad Querétaro 2016-2021, en la estrategia 1.8 denominada "Armonización de la Normatividad Estatal con el Marco Jurídico Nacional", se estableció en la línea de acción 1.8.2 "la necesidad de crear y establecer protocolos y manuales de actuación, conforme los estándares nacionales e internacionales", para la generación de un modelo óptimo de operación policial.
- 7.- La "Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública" (ENVIPE) 2017, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, a nivel nacional se estiman 24.2 millones de víctimas de 18 años y más, lo cual representa una tasa de 28,788 víctimas por cada cien mil habitantes durante 2016.
- 8.- La encuesta descrita previamente señala que durante el 2016 se generaron 31.1 millones de delitos, asociados a 24.2 millones de víctimas. Esto representa una tasa de 1.3 delitos por víctima.

9.- El “Diagnostico sobre las Policías Preventivas de las Entidades Federativas” (2017) de la Secretaría de Gobernación, precisa que únicamente 11 entidades federativas cuentan con un protocolo especializado en materia de atención a la víctima y grupos vulnerables.

10.- Resulta fundamental que el Municipio establezca las bases de intervención de los elementos de policía para la atención a víctimas y grupos vulnerables, en forma ordenada y sistematizada a través de protocolos, lo que garantiza el cumplimiento y la preservación de los derechos humanos, la implementación del modelo de conducta y actuación uniforme para todo el personal policial, y mejora sus niveles de eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus funciones, y elimina los riesgos de discrecionalidad que pueden derivar en fuente directa del incumplimiento al orden legal o la violación de los derechos humanos.

2

Por lo anteriormente expuesto, emito el:

## **ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y GRUPOS VULNERABLES.**

### **Artículo 1 Objeto del protocolo**

Consiste en establecer la secuencia detallada de los pasos a seguir por parte de los elementos de policía de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Qro., para la atención de víctimas y miembros pertenecientes a grupos vulnerables, de conformidad con las disposiciones aplicables en el marco de los sistemas de derechos humanos y de justicia penal acusatorio que establecen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales suscritos por nuestro país en esta materia.

### **Artículo 2 Destinatarios**

El presente ordenamiento es de observancia general y obligatoria para los elementos de policía de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Qro, así como los adscritos a los diversos municipios, previo convenio de colaboración.

### **Artículo 3 Definición del Protocolo**

Instrumento que regula el actuar de los elementos de policía de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Qro, ante la intervención de apoyo a víctimas y miembros pertenecientes a grupos vulnerables, con la finalidad de preservar y proteger los derechos fundamentales de éstos.

### **Artículo 4 Autoridades**

- I. El Presidente Municipal de Jalpan de Serra, Qro;
- II. El Director de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
- III. El Subdirector Operativo de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
- IV. El Subdirector de Tránsito de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
- V. El Comandante Operativo de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
- VI. Los Jefes de Grupo de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
- VII. El Personal Operativo adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal;
- VIII. El Fiscal General del Estado de Querétaro, y

Las autoridades descritas en el presente artículo, estarán facultadas para aplicar el presente protocolo a partir de la entrará en vigor, que sería a partir del día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

#### **Artículo 5** **Definiciones**

Para los efectos del presente ordenamiento, se entenderá por:

- I. **Adolescente:** Aquella persona que tiene entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad;
- II. **Asesor psicológico:** Profesional adscrito a la CEAV encargado de salvaguardar la integridad emocional de las víctimas;
- III. **Atención médica:** El conjunto de servicios que se proporcionan al paciente con el fin de proteger, promover y restaurar su salud, así como brindarle los cuidados paliativos cuando está en situación terminal;
- IV. **CEAV:** Comisión Estatal de Atención a Víctimas de Delito;
- V. **Código Nacional:** Código Nacional de Procedimientos Penales;

- VI. **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;
- VII. **Defensores de Derechos Humanos:** Toda persona que de cualquier forma promueva o procure la realización de los derechos humanos reconocidos a nivel nacional o internacional;
- VIII. **Discapacidad:** Deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social;
- IX. **Grupos vulnerables:** Las 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.
- X. **Lugar de intervención:** Sitio en el que se ha cometido un hecho probablemente delictivo o en el que se localizan o aportan indicios relacionados con el mismo;
- XI. **Migrante:** al individuo que sale, transita o llega al territorio de un Estado distinto al de su residencia por cualquier tipo de motivación;
- XII. **Niñas y niños:** Aquellas personas menores de doce años de edad;
- XIII. **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 le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás;
- XIV. **Personal operativo:** Los elementos de policía adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Qro ;
- XV. **Preservación:** 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;
- XVI. **Dirección:** Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Qro;
- XVII. **Director :** el Titular de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Qro, y

- XVIII. 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.

### **Artículo 6** **Principios rectores de la actuación policial**

La actuación de los elementos de policía se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Del mismo modo, deberán cumplir con las siguientes obligaciones ante aquellos casos de atención a víctimas y miembros de los miembros pertenecientes a grupos vulnerables:

- I. Procurar la integridad y seguridad de todas las personas presentes en el lugar de los hechos;
- II. Brindar atención de primer contacto a la víctima, procurando un trato digno y respetuoso;
- III. Detener y trasladar a la o el probable responsable, cumpliendo con los estándares de detención y uso de la fuerza;
- IV. Documentar clara y detalladamente en medios escritos o tecnológicos, la forma y circunstancia en que se da cumplimiento a cada una de las presentes obligaciones;
- V. Activar un servicio de emergencia para trasladar a las víctimas a un centro para su atención;
- VI. Activar al asesor psicológico, en caso de que la víctima requiera contención emocional, y
- VII. Las demás que establezcan los ordenamientos aplicables.

### **Artículo 7** **Derechos de la Víctima**

Con fundamento en el artículo 20, apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, son derechos de la víctima los siguientes:

- I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;
- II. Coadyuvar con la Fiscalía; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer

- los recursos en los términos que prevea la ley. Cuando la Fiscalía considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa;
- III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia en el lugar de los hechos;
  - IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, la Fiscalía estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria;
  - V. Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa;
  - VI. La Fiscalía deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todas los sujetos que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;
  - VII. Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, e
  - VIII. Impugnar ante autoridad judicial las omisiones de la Fiscalía en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

### **Artículo 8** **Principios de actuación policial para la atención de víctimas** **y miembros pertenecientes a grupos vulnerables**

El desempeño de los elementos de policía durante el proceso de atención a víctimas y miembros pertenecientes a grupos vulnerables, deberá realizarse con estricto apego a los siguientes principios:

- I. **Buena fe.** Las autoridades presumirán la buena fe de las víctimas. Los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.
- II. **Complementariedad.** Los mecanismos, medidas y procedimientos los relacionados con la de asistencia, ayuda, protección, atención y reparación integral a las víctimas, deberán realizarse de manera armónica, eficaz y eficiente entendiéndose siempre como complementarias y no excluyentes.

- III. Confidencialidad.** Al ser los asuntos de los que conoce la Unidad Especializada sumamente delicados e íntimos para las víctimas que los han padecido, se debe tener especial cuidado en salvaguardar esta información y observar la mayor discreción posible.

Las víctimas deben tener la certeza de que únicamente el personal autorizado podrá tener acceso a sus datos personales.

- IV. Dignidad.** La dignidad humana es un valor y un derecho fundamental que 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.

En virtud de la dignidad humana de la víctima, todas las autoridades del Estado están obligadas en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación. Igualmente, todas las autoridades del Estado están obligadas a garantizar que no se vea disminuido el mínimo existencial al que la víctima tiene derecho, ni sea afectado el núcleo esencial de sus derechos.

En cualquier caso, toda norma, institución o acto que se desprenda de la presente Ley serán interpretados de conformidad con los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte, aplicando siempre la norma más benéfica para la persona.

- V. Enfoque diferencial y especializado.** Reconocimiento de la existencia de grupos de población con características particulares, o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad entre otros, y aplicación de medidas que proporcionen atención adecuada a dichas particularidades y grado de vulnerabilidad.
- VI. Gratuidad.** Todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en esta Ley, serán gratuitos para las víctimas.
- VII. Igualdad y no discriminación.** En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos, los asesores jurídicos 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 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. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.
- VIII. Imparcialidad.** Cualquier tipo de servicio que proporcione la Unidad Especializada debe ser otorgado sin inclinaciones ni tomar posturas anticipadas o preferencias de cualquier tipo. Brindando un trato equitativo, respetuoso y no discriminatorio.

- IX. Legalidad.** Conducirse siempre en estricto apego al marco normativo que rige la función del servidor público, evitando en todo momento realizar acciones contrarias a la Ley.
- X. No revictimización.** Evitar la realización de prácticas o procedimientos que causen estrés como consecuencia de repetición innecesaria de hechos en un ambiente muy formal y distante, o que no permita su comprensión y tranquilidad, así como demoras prolongadas o innecesarias u otras prácticas que puedan ser intimidantes, y causar repercusiones en su salud mental y física de las víctimas.
- XI. Profesionalismo.** Todo el personal que labore en la Unidad de Asistencia Especializada a Víctimas de Delito, independientemente del área a la que estén adscritos, debe actuar con seriedad, honradez, eficacia y pericia al utilizar sus capacidades y conocimiento en los servicios de atención que se presten a las víctimas.
- XII. Prontitud.** Los servicios que se brinden a las víctimas del delito deberán de ser inmediatos, evitando cualquier acción que pueda llevar al retraso en la prestación de éstos.
- XIII. Respeto.** Generar un ambiente de confianza entre la víctima usuaria de los servicios de la Unidad, dentro del marco del respeto a su persona, a sus derechos humanos y a su dignidad, de manera tal que se sienta apoyada.
- XIV. Respeto a los Derechos Humanos.** Garantía de que al brindar sus servicios todo el personal de la Unidad de Asistencia Especializada a Víctimas de Delito velará por la protección de los derechos humanos universales de las víctimas, contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás legislación aplicable.
- XV. Transparencia.** Transparentar la gestión a través de la difusión de la información generada por los sujetos obligados, favorecer la rendición de cuentas hacia los ciudadanos en términos de la legislación en materia de acceso a la información, mejorar la organización, clasificación y manejo de los documentos públicos y contribuir a la democratización de la sociedad.

### **Artículo 9** **Sujetos de protección**

Las personas susceptibles de protección y auxilio inmediato para los elementos de policía, al momento de atender a una víctima y grupos vulnerables, son las siguientes:

- I.** El compañero del elemento de policía;
- II.** Víctima perteneciente a un grupo vulnerable;
- III.** Víctimas directas e indirectas;

- IV. Probables responsables;
- V. Grupos vulnerables, y
- VI. Cualquier otra persona que se encuentre en el lugar de los hechos.

#### **Artículo 10 Prelación de auxilio**

En caso de riesgo en la seguridad y/o daño en la integridad física de dos o más de las personas mencionadas en el numeral previo, se privilegiará a quien tenga el riesgo o daño más grave. Sin embargo, 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.

Asimismo, se activarán los servicios de emergencia para trasladar a la víctima al centro hospitalario más cercano.

#### **Artículo 11 Primeros auxilios y contención emocional**

En caso de haber personas lesionadas, la tarea de brindar primeros auxilios se realizará por personal médico capacitado; excepto cuando en caso de urgencia, ante la falta de dicho personal, el elemento de policía prestará los primeros auxilios.

De igual forma, el personal operativo deberá activar al asesor psicológico de la CEAV, en caso de que la víctima requiera contención emocional.

#### **Artículo 12 Control y detención de la persona agresora**

Con el propósito de controlar la situación de violencia y salvaguardar la seguridad de las personas involucradas, los elementos de policía procederán conforme a lo establecido en el Protocolo de Actuación Policial para la Detención de Probables Responsables en el Marco del Sistema Penal Acusatorio.

#### **Artículo 13 Uso de la Fuerza para la Detención**

Para el adecuado Uso de la Fuerza, los elementos de policía deberán de acatarse a lo estipulado en el Protocolo de Uso de la Fuerza.

#### **Artículo 14 Intervención**

Ésta se desarrolla cuando los elementos de policía interactúan directamente con las víctimas mediante un acompañamiento emocional que busca controlar el estado de crisis en el que puedan estar.

Lo anterior con la finalidad de conocer y valorar la situación de la víctima, así como sus necesidades más urgentes, para luego proporcionarle apoyo e información de primer contacto que le ayude a priorizar sus decisiones y recibir una atención integral.

### **Artículo 15** **Procedimiento de Intervención**

10

En el desarrollo del procedimiento de intervención, los elementos de policía deberán:

- I. Buscar equilibrio emocional de la víctima, sin que ello implique la atención profesional que brinde el asesor psicológico;
- II. Colocar en el centro del proceso a la víctima y las opciones de solución a su problemática;
- III. Identificar las expresiones de miedo, ambivalencia y confusión que pueda presentar la víctima;
- IV. Activar a un asesor psicológico de la CEAV;
- V. Tener presente que la víctima podrá olvidar lo que diga o las acciones de la o el policía, pero nunca la confianza y empatía que le transmita;
- VI. Brindar seguridad y respaldo a la víctima, empleando frases como: “Estamos para ayudarle, desde este momento usted está acompañada y segura”;
- VII. Usar un lenguaje claro, entendible y sin tecnicismos, y
- VIII. Cuidar el lenguaje corporal, contacto visual, comentarios y pensamientos hacia la víctima. Evitar en todo momento que la víctima se sienta juzgada, criticada o culpabilizada por lo ocurrido, sus efectos o la sensación de lo vivido.

### **Artículo 16** **Entrevista con la víctima**

La entrevista se realizará con respeto a la dignidad de la persona, con base en las preguntas de criminalística básicas (qué, quién, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué), cuyo objetivo será conocer las circunstancias y necesidades de la víctima, además documentar la dinámica criminal de los hechos.

Ante ello, los elementos de policía deberán proceder de la siguiente manera:

- I. Presentarse con su grado, nombre completo y unidad de adscripción, mostrando su identificación;

- II. Entrevistar por separado a la víctima de la persona agresora, en caso de que se encuentre presente, y a los testigos si los hubiere;
- III. Asegurarse de realizar la entrevista sin la presencia de familiares, amistades o personal que afecte la aportación de información relacionada con las circunstancias, riesgos y efectos, así como para salvaguardar su intimidad, asegurar la confidencialidad de la información que brinde y facilitar sus expresiones, libres de limitaciones o intimidaciones;
- IV. Buscar un espacio tranquilo y aislado que genere un ambiente de privacidad, calma y seguridad;
- V. Asumir en todo momento como cierto lo que diga la víctima, aun cuando lo que ésta señale no se confirme en primera instancia con lo que se aprecia;
- VI. Tener presente que un trato igualitario a las partes, violenta los derechos de la víctima, ya que ésta se encuentra en desigualdad de circunstancias, por lo que debe darse preferencia a la víctima y a sus necesidades;
- VII. Observar discreta pero atentamente el lenguaje no verbal de la víctima (reforzadores, gesticulaciones, expresiones faciales, etc.), así como lesiones, marcas en la piel debido a hemorragias internas, o indicios de violencia como prendas inadecuadas al clima, desgarradas o remendadas;
- VIII. Mantener una escucha activa y hacer preguntas abiertas y directas relacionadas con los hechos;
- IX. No emitir juicios de valor ni usar un tono aleccionador o dar justificaciones de lo que ocurre, particularmente aquellas que justifican o buscan dar explicación a la agresión;
- X. Mostrar una actitud comprensiva y de empatía que genere confianza y seguridad, y
- XI. Informar a la víctima la importancia de preservar los elementos posibles de prueba o de riesgo como armas de fuego en el domicilio, objetos, documentos o archivos de audio o video que se relacionen con los hechos.

Asimismo, cuando la víctima no se encuentre en condiciones emocionales de llevar a cabo la entrevista, el elemento de policía deberá requerir el apoyo correspondiente al asesor psicológico.

## **Artículo 17** **Método de entrevista**

Para la entrevista se debe usar un lenguaje claro con términos comunes y comprensibles para la víctima; evitando términos técnicos y utilizando preguntas abiertas y directas relacionadas con los hechos.

- I. ¿Qué sucedió, cómo se dieron los hechos?
- II. ¿Está lesionada, siente dolor, en dónde?
- III. ¿Qué relación tiene con la persona agresora?
- IV. ¿La persona agresora tiene alguna arma, si es así, qué arma?
- V. ¿La persona agresora la amenazó, si es así, qué amenazas le hizo?
- VI. ¿La persona agresora se encontraba intoxicada?
- VII. ¿Qué sustancia consume?
- VIII. ¿Cuáles son las características físicas de la persona agresora?
- IX. ¿Esto ya ha ocurrido antes?
- X. ¿La persona agresora ha sido detenida antes, si es así, por qué razón?
- XI. ¿Sabe en dónde se encuentra la persona agresora en este momento?

De la misma manera, cuando la víctima no se encuentre en condiciones emocionales de llevar a cabo la entrevista, el elemento de policía deberá requerir el apoyo correspondiente al asesor psicológico.

### **Artículo 18** **Rasgos victímales**

Las respuestas de la víctima deberán ser documentadas de forma clara y exacta, precisando los sentimientos y comportamientos más notorios de la víctima. Para este fin, los elementos de policía deberán registrar, al menos, la siguiente información de la víctima:

- I. ¿Qué le pasa a la víctima y cuáles son sus preocupaciones?
- II. Lo que refiere la víctima, ¿corresponde con lo que se aprecia o existen indicios que permiten tener una duda razonable sobre su veracidad?
- III. ¿Presenta comportamientos erráticos?
- IV. ¿Hay algo que la víctima quiere evitar?
- V. ¿Se muestra alerta o hipervigilante?

- VI. ¿Hay algo que a la víctima se le dificulte expresar o hacer?
- VII. ¿Tiene sobresaltos con facilidad, rompe en llanto o muestra cambios emocionales repentinos (del llanto a una actitud serena, de la desesperación a la risa nerviosa)?
- VIII. ¿Se muestra ansiosa, temerosa o con miedo; inhibida, avergonzada, triste o confundida?
- IX. ¿Muestra inexpresividad (se abstrae), por momentos se bloquea emocionalmente, o presenta dificultades para relacionarse socialmente?
- X. ¿Se muestra irritable, enojada, con rabia e impotente?
- XI. ¿Tiene una pobre o negativa valoración de sí misma?
- XII. ¿Se le dificulta tomar decisiones o solucionar problemas?

### **Artículo 19 Vinculación**

La vinculación tiene como propósito proveer de información a la víctima para la mejor toma de sus decisiones, con la finalidad de que se le pueda canalizar de manera inmediata a las instancias de atención médica, jurídica, psicológica o de trabajo social para el inicio de procedimientos, trámites o acciones a que haya lugar, a efecto de proteger a la víctima y prevenir nuevos actos de violencia.

Para efectos de lo anterior, los elementos de policía deberán cumplir al menos con las siguientes obligaciones:

- I. Informar a la víctima los derechos que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales y el Código Nacional, dejando constancia por escrito de la lectura de tales derechos y de la explicación realizada;
- II. Ofrecer atención inmediata física y psicológica, y de manera inmediata hacer la activación o canalización que corresponda llamando inmediatamente a las instancias que la otorguen;
- III. Escuchar la información referida por la víctima, prestando interés a los problemas y necesidades de ese momento;
- IV. Informar y trasladar de forma impresa los datos sobre las instituciones que otorgan asistencia médica, psicológica, asesoría legal y de trabajo social, que se encuentran en su localidad, y a las cuales se le puede canalizar para su pronta atención y recuperación;

- V. Explicar a la víctima, los mecanismos de denuncia, así como las líneas de emergencia ante la comisión de un delito; y
- VI. Verificar que la información proporcionada a la víctima, esté siendo comprendida.

### **Artículo 20** **Imagen e identidad de la víctima**

Las y los elementos de policía tendrán bajo su custodia salvaguardar en todo momento la identidad e imagen de la víctima.

14

### **Artículo 21** **Grupos Vulnerables**

Se considera como grupos vulnerables, de manera enunciativa más no limitativa los siguientes:

- Niños, niñas y adolescentes;
- Mujeres;
- Minorías sexuales;
- Pueblos indígenas y tribales;
- Discapacitados;
- Migrantes;
- Probable responsable;
- 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.

### **Artículo 22** **Procedimiento para la atención a víctimas pertenecientes a grupos vulnerables**

Toda persona que se encuentre en una situación de vulnerabilidad es titular de una protección especial, en razón de los deberes especiales cuyo cumplimiento por parte de los elementos de policía es necesario para satisfacer las obligaciones generales de respeto y garantía de los derechos humanos.

En ese sentido, al momento de atender a una víctima perteneciente a un grupo vulnerable, los elementos de policía deben adoptar medidas positivas, determinables en función de las particulares necesidades de protección del sujeto de derecho, ya sea por su condición personal o por la situación específica en que se encuentre.

Por lo anterior, las medidas y acciones que tome el elemento de policía, deberán estar apegados de forma enunciativa a los siguientes principios:

- I. **Enfoque diferencial y especializado.-** Consistente en la aceptación de la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

En ese contexto, se deberá ofrecer en el ámbito de sus respectivas 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, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas y personas defensoras de derechos humanos.

Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

- II. **Igualdad y no discriminación.-** En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas, los elementos de policía 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 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.
- III. **Interés superior de la niñez.-** El interés superior de la niñez deberá ser considerado de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre niñas, niños y adolescentes. Cuando se presenten diferentes interpretaciones, se elegirá la que satisfaga de manera más efectiva este principio rector. Cuando se tome una decisión que afecte a niñas, niños o adolescentes, en lo individual o colectivo, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.
- IV. **Máxima protección.-** Se deberá velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito.

**Artículo 23**  
**Marco Jurídico**

#	Disposiciones Internacionales
1	Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delito y del abuso de poder.
2	Convención Americana Sobre Derechos Humanos, "Pacto de San José de Costa Rica".
3	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.
4	Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
5	Código de Conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

#	Disposiciones Nacionales
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2	Ley General de Víctimas.
3	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
4	Código Nacional de Procedimientos Penales.
5	Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

#	Disposiciones Locales
1	Constitución Política del Estado de Querétaro.
2	Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro.
3	Ley de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro.
4	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
5	Plan Estatal de Desarrollo, Querétaro 2016 – 2021.
6	Programa Estatal de Seguridad Querétaro 2016 – 2021.

**Transitorios**

**Primero.-** El presente Acuerdo entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

**Segundo.-** La Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Jalpan de Serra, Qro., implementará en un plazo de sesenta días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Protocolo, las acciones de capacitación y actualización a su personal operativo en las materias y ejes de dicho instrumento.

**Tercero.-** Se derogan todas las disposiciones de igual o inferior jerarquía que se opongan a las del presente Protocolo.