

Protocolo de Atención

de la Procuraduría General de Justicia
del Estado de Querétaro



© 2010

Gobierno del Estado de Querétaro
Procuraduría General de Justicia

Autopista México-Querétaro No. 2060
Centro Sur, Delegación Villa Cayetano Rubio,
C.P. 76090, Querétaro, Qro., México
Tel. 01(442) 238 7600

www.pgjqueretaro.gob.mx

**PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

“Querétaro Cerca de Todos”

“Protocolo de Atención”

3 de junio de 2010



CONTENIDO

	Página
1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	9
2. JUSTIFICACIÓN	13
3. INTRODUCCIÓN	14
4. CATÁLOGO DE CONCEPTOS	17
5. VALORES Y PRINCIPIOS EN EL SERVICIO	19
6. POLÍTICAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E IMAGEN INSTITUCIONAL	23
6.1. POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO	24
6.1.1. Principio Rector de Atención	24
6.1.2. Principio Rector para Casos Imprevistos	24
6.1.3. Principio Rector de Servicio	25
6.1.4. Principio Rector de Uso de Telefonía	26
6.2. POLÍTICA DE DISCRECIÓN Y HONESTIDAD	27
6.2.1. Principio Rector de Discreción	27
6.2.2. Principio Rector de Honestidad	27
6.3. POLÍTICA DE CLIMA LABORAL	28
6.3.1. Principio Rector de Clima Laboral	28
6.4. POLÍTICA DE IMAGEN PERSONAL	28
6.4.1. Principio Rector de Imagen	29
6.5. POLÍTICA DE VANGUARDIA	29
6.5.1. Principio Rector de Tecnología	29
6.6. POLÍTICA DE CONDICIONES DE TRABAJO	30
6.6.1. Principio Rector de Condiciones Óptimas de Trabajo	30
7. DE LA ATENCIÓN PERSONAL	31
7.1. MÓDULOS DE ATENCIÓN	32



7.2.CANALIZACIÓN INTERNA O EXTERNA	33
7.3 DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO	35
7.3.1. Constancia de Atención	35
7.3.2. Del Personal a Cargo del Ministerio Público	37
7.3.3. Audiencias de Conciliación	37
7.3.4. De la Denuncia o Querrela	38
7.3.5. Desahogo de Diligencias	40
7.3.6. Determinación de la Averiguación Previa	42
7.4. DE LOS SERVICIOS PERICIALES EN LA PRÁCTICA DE DICTÁMENES E INFORMES	43
7.5. DE LAS NOTIFICACIONES	45
7.6. DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DEL DELITO	46
7.7. DE LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA PROCURADURÍA	49
8. DE LA ATENCIÓN A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO EN CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS	52
9. REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO	55
10. DE LA ATENCIÓN A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO DENTRO DE LA ETAPA DEL PROCESO	56
11. DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE BRINDA LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO AL USUARIO, VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO	59
11.1. ASISTENCIA A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO	59
11.2 . SERVICIO DE LOCATEL	63
11.3 . DE LA ATENCIÓN A QUEJAS	64



12. DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE SU APLICACIÓN	66
12.1. DIFUSIÓN	66
12.2 . CAPACITACIÓN PARA SU APLICACIÓN	67
12.3. VIGILANCIA EN SU CUMPLIMIENTO	67
12.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	68
LEGISLACIÓN RELACIONADA	70



1.- EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro, apeándose a los lineamientos que el Ejecutivo Estatal ha plasmado en el documento “Plan Querétaro 2010-2015, Soluciones Cercanas a la Gente”, que constituye el Plan Estatal de Desarrollo y que se erige como el instrumento rector de las acciones de gobierno, ha tenido a bien adecuar el “Protocolo Institucional para la Atención de la Víctima y Ofendido del Delito”, derivado del Plan Estatal de Desarrollo 2004-2009; por un documento que en primer término cambia su denominación, siendo en adelante “Protocolo de Atención”; instrumento que ha servido de guía para el fortalecimiento de la estructura organizacional, enfocado en su momento, exclusivamente a la atención integral de la víctima u ofendido del delito; sin embargo, era necesario que esta herramienta contemplara acciones tendientes a la atención de la población en general, sea o no víctima u ofendido del delito, debido a que el esquema de servicios que ofrece la Procuraduría General de Justicia va más allá de esta función, principalmente por los diversos canales de comunicación que en los últimos años ha desarrollado: un portal web, un sistema de



participación ciudadana, servicios de correo electrónico, de mensajes de texto vía telefonía móvil, en fin, hasta aquellos tan solicitados como lo es el de expedir una carta de antecedentes penales.

Por ello, este “Protocolo de Atención” se ajusta a las diversas estrategias que ha emprendido el Ejecutivo del Estado y que en el primero de los cinco Ejes de Desarrollo del Plan Querétaro 2010-2015, precisamente en el denominado “Seguridad y Estado de Derecho”, en el apartado de Procuración de Justicia, se contempla como objetivo: “... Garantizar a la sociedad el acceso a una procuración de justicia pronta, expedita y eficiente con el fin de contribuir a la consolidación del estado de derecho...” en tal sentido es menester advertir, que precisamente para estar en la posibilidad de alcanzar ese objetivo, el personal que conforma la estructura organizacional tiene el deber de apegarse a ser lo más eficiente posible, para así contribuir al marco de que la procuración de justicia sea pronta y expedita; ese es el principal reto que tiene la Procuraduría a través del personal de las diferentes áreas que la conforman.

Más aún, una de las estrategias del objetivo antes señalado, es precisamente la denominada



“Mejoramiento de los mecanismos de atención a la víctima”, cuya línea única de acción es el reforzamiento de la estructura organizacional y de las acciones orientadas a la atención de las víctimas del delito, especialmente cuando son personas con características de vulnerabilidad social o víctimas de delitos violentos.

Otra más de las estrategias de ese objetivo, y que constituye la base coyuntural del Protocolo que se presenta, es la denominada “Modernización institucional y fortalecimiento de la infraestructura de la Procuraduría General de Justicia”, precisamente en la línea de acción consistente en la ampliación de los mecanismos de atención y comunicación social sobre los servicios, funciones, competencias y prioridades de esta Institución; por lo que no hay duda de que la presentación de este perfeccionado protocolo, constituirá la base primordial de la atención que deberán brindar todos los servidores públicos que integran la Procuraduría, desde luego que sin perder de vista el marco normativo que la consolida como una institución de seguridad.

En este “Protocolo de Atención”, se podrá observar la inclusión de lineamientos básicos para implementar



políticas de calidad en el servicio y la imagen institucional, de tal forma que estaremos en la posibilidad real de brindar una mejor atención al ciudadano y por supuesto a aquellas personas que se encuentren como víctimas u ofendidos de algún delito, siendo que además, se incluyó la denominación de “usuario”, que se define como toda aquella persona que solicita información, asesoría o servicio, ya sea fuera de la integración de una averiguación previa o en cualquier etapa de ella y del proceso penal, dentro de las facultades que legalmente le competen a la Institución.

Este “Protocolo de Atención”, a su vez se integra con las experiencias cotidianas que los propios servidores públicos han observado, en el servicio que la propia sociedad desea y requiere; por ello será una guía que determinará las directrices a seguir por parte de los servidores públicos y dará sentido al quehacer de la Dependencia, en que corresponde a la práctica cotidiana del ejercicio de gobierno que ha trazado el propio titular del Ejecutivo Estatal, un gobierno cercano a la gente.



2.- JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con los lineamientos generales del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2015, del Ejecutivo del Estado de Querétaro, este Protocolo tiene como uno de sus principales objetivos, el ofrecer al servidor público de la Procuraduría General de Justicia del Estado, una guía para llevar a cabo los diferentes procesos de atención, que sin lugar a dudas buscan, en todo momento, contar con la posibilidad de brindar un servicio con calidad y calidez.

Con este documento se pretende que el servidor público de todas las áreas, pueda agregar características de empatía y calidez humana a las personas, que se traduce en un usuario de nuestros servicios; y así romper paradigmas externos y propiciar una imagen institucional de atención y servicio cerca de quien en su momento pueda llegar a necesitarnos, ya sea por encontrarse como víctima u ofendido de un delito o simplemente por requerir de información derivada del actuar de nuestra Institución.

Sabemos que la Procuraduría General de Justicia, tiene una vocación de representación social, contemplado en los propios cuerpos normativos generados del mandato constitucional; sin embargo, es necesario contar con un



instrumento que facilite el desempeño de todos los integrantes de esta Dependencia del Gobierno; siendo necesario por consiguiente contar con un conjunto de reglas que se traduzcan en el camino que todo servidor público debe seguir.

3.- INTRODUCCIÓN

El Procurador General de Justicia del Estado, en ejercicio de las facultades otorgadas en la Ley de la Procuraduría General de Justicia del Estado y su Reglamento, aunado a la calidad que tiene como Presidente del Consejo para la Asistencia y Apoyo a las Víctimas del Delito, enmarcado en esa misma ley, tiene la facultad de instaurar los procedimientos necesarios para mejorar la prestación de los servicios y favorecer el ejercicio de los derechos de la víctima u ofendido del delito, así como de los gobernados en general.

La Procuraduría, tiene muy claro que los puntos centrales de discusión y acuerdo, implican el desarrollo de instrumentos institucionales que permitan brindar una atención pronta, justa y de calidad a la víctima u ofendido del delito, como principales actores de



nuestro desempeño; por supuesto sin descuidar la atención a cualquier ciudadano que se acerque a la Institución, para solicitar servicios vinculados con su propio actuar.

El presente instrumento, pretende establecer los lineamientos más indispensables, que ayuden a los órganos de procuración de justicia, en la orientación de sus propias actividades cotidianas, dentro de la labor insoslayable de la representación social a la que nos merecemos; siendo éste un apoyo a la labor ministerial, legal y administrativa, que contribuyan a una sociedad más democrática, con respeto a la dignidad humana como impulso sostenido de la cooperación entre individuos, grupos y las propias autoridades.

No se puede dejar de mencionar, que en la actualidad, el principal reto para el diseño y la puesta en práctica de cualquier política de atención, estriba en el erradicar el escepticismo y falta de confianza social en las instituciones de seguridad.

Superar este reto, implica entre otras cosas, el redoblar esfuerzos para abatir la impunidad, hacer más eficiente el trabajo que legalmente tiene encomendado el



servidor público y ofrecer a la sociedad una imagen de trabajo y ocupación en resolver la problemática de seguridad pública, que hoy más que nunca nos aqueja, y lograr que esa sociedad nos vea como un ente que protege los intereses y los valores inherentes a la persona y a la sociedad civil.

El Ministerio Público, como base central de esta Institución, es quien tiene el primer contacto con la víctima u ofendido del delito, por lo que es fundamental que para el debido cumplimiento de sus funciones, atienda primordialmente este rubro, ya que sólo así se logrará el conjunto de características que hemos mencionado.

En ese sentido, la visión de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro, consiste en ser la instancia encargada de llevar a cabo las acciones que permitan mantener la confianza de la sociedad en la aplicación estricta de la ley, en el combate a la impunidad y en la protección legal a la víctima u ofendido del delito, con atención profesional, especializada, eficaz, moderna y humana; de tal modo que su participación en las acciones de Gobierno, logrará alcanzar que las personas disfruten de



condiciones de tranquilidad y seguridad jurídica, teniendo la certeza de que la ley se aplica para todos sin distinción, coadyuvando para lograr el reconocimiento de un modelo de seguridad y paz social.

Mientras que su misión es ser la Institución con el cometido de investigar y perseguir el delito, brindando asistencia a la víctima u ofendido, hasta lograr la posible reparación del daño, participando en acciones de prevención y política criminológica del Estado y el País.

Por lo anterior, se dispone del presente Protocolo, para que todo el personal de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro lo tenga presente y haga lo propio para su conocimiento y cabal cumplimiento.

4.- CATÁLOGO DE CONCEPTOS

El objetivo del personal de la Procuraduría General de Justicia, en cuanto a la atención, es brindar un



ambiente de calidad al usuario, víctima u ofendido del delito; y por ello debemos entender por:

USUARIO: Corresponde a toda aquella persona que solicita informes, asesoría o interactúa en cualquier momento de las etapas de la averiguación previa, proceso legal o servicio que brinda la Dependencia.

VÍCTIMA: Es la persona que ha sufrido algún tipo de daño, como consecuencia de acciones u omisiones realizadas en su contra, tipificadas como delito y sancionadas por la legislación penal.

OFENDIDO: Es el titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro, que asume la condición de sujeto pasivo del delito.

POLÍTICAS DE CALIDAD INSTITUCIONAL: Son principios generales sobre la forma o formas, en las que el personal de la Dependencia, debe atender para adoptar el buen funcionamiento de las distintas áreas de atención; con el objetivo de brindar un servicio personalizado, humano, oportuno, con información clara, puntual y completa.



5.- VALORES Y PRINCIPIOS EN EL SERVICIO

*** Legalidad**

Base fundamental para el fiel cumplimiento y respeto de leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas que rigen la vida interna y externa de la Institución; en tanto estén vinculadas al desempeño de sus funciones, toda vez que constituyen los límites de la actuación de la autoridad frente a la sociedad; debiendo tener presente que todo ejercicio irregular de sus atribuciones, implica la posibilidad de sancionar a los servidores públicos por el incumplimiento de la normatividad aplicable.

*** Objetividad**

Se deberá observar en todo momento ecuanimidad y mesura en el desarrollo de sus actividades, sin exteriorización de juicios estrictamente personales o apreciaciones subjetivas.

*** Eficiencia**

A través de los instrumentos y herramientas de trabajo que le son proporcionados por la Institución, y



mediante un desempeño diligente y expedito, se debe lograr el principal objetivo de la Procuraduría: servir.

*** Profesionalismo**

A través del ejercicio responsable de la función de procuración de justicia, se deberá estar en permanente actualización y en estudio pormenorizado de los asuntos encomendados, reforzando así la honorabilidad propia de su encargo.

*** Honradez**

Por el hecho de ostentar un cargo público, no implica que se deban obtener beneficios o ventajas personales adicionales a la retribución salarial; así como tampoco podrá intervenir en la atención o resolución de asuntos en los que se tenga interés personal, familiar o de negocios y por supuesto evitar el manejo indebido o desvío de los recursos públicos.

*** Respeto a Derechos Humanos**

Tenemos un compromiso relevante y primordial con el respeto a la integridad y derechos esenciales de los seres humanos que interactúan con nuestra labor, así como a las instituciones que velan por su cumplimiento.



*** Imparcialidad**

Mediante un desempeño ajeno a la obtención de privilegios, se deberá brindar un trato equitativo, respetuoso y no discriminatorio.

*** Transparencia**

En su desempeño se observará siempre la premisa de garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a conocer información propia de la actividad de la Institución, cuando tengan interés jurídico y legítimo en los asuntos de su competencia; prevaleciendo de igual forma en todo momento, el derecho inherente de la reserva en los asuntos propios de la indagatoria por cuanto ve a la víctima u ofendido del hecho probablemente delictuoso.

*** Certeza**

Con apego, en todo momento, a las disposiciones legales, se debe proporcionar a la sociedad, certidumbre y seguridad respecto de la actuación que habrán de tener los servidores públicos que intervienen en la prestación del servicio de procuración de justicia.



*** Lealtad**

Nuestro sentido de pertenencia nos orienta a buscar y lograr las metas institucionales; aceptamos los vínculos que nos unen a la Dependencia; protegiendo sus políticas y lineamientos, demostrando que servir es el principal objetivo.

*** Prudencia**

Obrar con sensatez, cautela, tacto al hablar y moderación en la formulación de juicios. Expresarse con respeto y oportunidad, respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de las responsabilidades que le correspondan, en virtud de las normas que regulan la secrecía y reserva que amerite cada caso en particular.

*** Tolerancia**

Actuar con indulgencia, comprensión, paciencia y calma con las personas con que tenga relación con motivo del ejercicio del cargo.



*** Respeto**

Dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y comprensivo.

***Discreción**

Guardar el secreto profesional respecto de la información privilegiada que obtenga por el desarrollo de sus labores, evitando divulgarlo para no incurrir en algún ilícito, responsabilidad, o daño a terceros. Igualmente, abstenerse de utilizar en beneficio propio o de otros la información privilegiada que llegare a conocer como resultado de sus funciones, como un compromiso con la Institución a la que pertenecemos.

6. POLÍTICAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E IMAGEN INSTITUCIONAL

El personal de la Procuraduría General de Justicia, se encuentra obligado en todo momento a cumplir con las Políticas de Calidad en el Servicio, establecidas por la Institución.



6.1. POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO

El servicio y atención que se brinde el personal de Procuraduría, ya sea directa o vía telefónica, será con prontitud, eficiencia, cordialidad e imparcialidad.

6.1.1. Principio rector de atención

- Iniciar el servicio de sus actividades puntualmente en el horario establecido.
- Atender al público con rapidez, dando prioridad a los adultos mayores, mujeres embarazadas, menores ofendidos, personas con alguna discapacidad, lesionadas o en estado de crisis psicológica.
- Saludar al público cordialmente, decir su nombre y ofrecer el servicio.
- Despedirse cordialmente y preguntar sobre la existencia de alguna duda y ofrecerle ayuda para la atención de algún otro asunto.

6.1.2. Principio rector para casos Imprevistos

- Saludar a la persona por su nombre si se tuvieron los datos.
- Escucharla con paciencia y comprensión.



- No interrumpirla mientras habla, ni apresurarse a lo que le quiera decir.
- No permitir interrupciones (teléfono de la oficina, celular personal), durante la entrevista.
- Conforme a la posibilidades, tranquilizar a la persona y procurar no dejarse llevar por el estado de ánimo que presente la persona (ya sea enojo, llanto o tristeza); recobrar siempre la calma, recordando que ella quiere ser escuchada y que se le ayude.
- Una vez que hubiere terminado de desahogarse, entablar comunicación.

6.1.3. Principio rector de servicio

- Una vez escuchada la petición, canalizarla lo más pronto posible al área indicada para su atención.
- Estar en contacto con la persona, para el supuesto de no ser atendida inmediatamente, informarle el turno que le toca y si considera sea mejor, concertar una cita para otro día.
- Utilizar para cualquier explicación un lenguaje sencillo y claro.
- Mostrarse con la seguridad de quien conoce su trabajo y que atiende con agrado a la persona.
- Llevar un control diario de citas.



- Respetar horarios.
- Si contaba con cita y no se le atenderá, comunicarle tal situación y explicar las razones.

6.1.4. Principio rector de uso de telefonía

- Contestar tan pronto sea posible.
- Responder con el saludo establecido: exponer con claridad, el área, nombre, saludo y la pregunta ¿En qué puedo servirle?
- Conducirse con amabilidad y respeto.
- Al estar atendiendo a un usuario no puede contestar el teléfono y si tuviere que hacerlo, pedir una disculpa y cuidará ser lo más breve posible, indicando que le regresará la llamada o bien la canalizará a otra persona para su atención; a menos que sea una llamada urgente, podrá continuar con la atención telefónica.
- Brindar información que oriente al usuario, cuidando la confidencialidad de la averiguación previa.
- Utilizar el celular en la modalidad de vibrador y de forma breve.



6.2. Política de discreción y honestidad

El personal de Procuraduría General de Justicia, manejará con absoluta discreción y honestidad la información de los asuntos que conozca, derivados del desempeño de sus labores.

6.2.1. Principio rector de discreción.

- La información que maneje con motivo de sus funciones, no puede ser divulgada.
- Evitar emitir opiniones o juicios anticipados.
- Guardar orden y compostura (evitar el bullicio, las carcajadas, etc).

6.2.2. Principio rector de honestidad.

- Observar y proyectar en la entrevista el valor de honestidad en el desempeño de su labor.
- Inspirar confianza y ser congruente con sus valores de conducta.
- No puede insinuar, ni aceptar ninguna gratificación por los servicios que presta.
- Si por algún motivo se le llegara a ofrecer alguna gratificación por los servicios que presta, informarle al



usuario que los mismos son gratuitos y que hacer lo contrario acarrearía sanciones.

6.3. Política de Clima laboral:

El personal de Procuraduría General de Justicia procurará contribuir a crear un clima laboral favorable.

6.3.1. Principio rector de Clima Laboral

- Formar un equipo de trabajo con un mismo objetivo:
SERVIR
- Mantener un trato basado en el respeto mutuo, cortesía y ecuanimidad.
- Crear un ambiente agradable de compañerismo.
- Reconocer los méritos de sus compañeros.
- No obstaculizar la labor de sus compañeros.

6.4. Política de Imagen Personal

La imagen que proyecte el personal de Procuraduría General de Justicia será de confianza y seguridad.



6.4.1. Principio rector de Imagen.

- Portar a la vista la credencial oficial.
- Utilizar el uniforme asignado que corresponda en el desempeño de sus funciones.
- De no contar con uniforme, utilizar vestimenta más apropiada para el desarrollo de sus labores.
- Si tuviese necesidad de consumir algún alimento, sólo podrá hacerlo en el área destinada para ello, por ningún motivo frente al público y nunca deberá mascar goma.
- Como regla general, siempre deberá dirigirse a la persona con el pronombre de “Usted”.
- Mantener las áreas de trabajo en condiciones de orden y limpieza.

6.5. Política de Vanguardia

La tecnología con la que cuente el personal de la Procuraduría General de Justicia será de vanguardia, para brindar un servicio estandarizado.

6.5.1. Principio rector de Tecnología.

- Tendrán acceso al Portal Web de la Procuraduría.
- Contarán con el sistema de Agenda Electrónica.



- Capacitación para la estandarización y nuevos servicios por ofrecer.
- Las claves de acceso a los sistemas de información, que se le proporcionen para el desempeño de sus actividades, serán confidenciales e intransferibles, el mal uso de ellas y la información a la que acceda, podría ocasionarle responsabilidad.
- Mantener y cuidar el equipo que tenga asignado.
- Informar inmediatamente de cualquier desperfecto que presenten tanto el equipo a su resguardo, como las instalaciones a las que se encuentra adscrito.
- Utilizar el equipo asignado exclusivamente para el desempeño de sus actividades.

6.6. Política de Condiciones de Trabajo

Las instalaciones de la Procuraduría General de Justicia deberán mantenerse en óptimas condiciones de trabajo.

6.6.1 Principio rector de Condiciones Óptimas de Trabajo

- Supervisar diariamente que se realice el servicio de limpieza.



- Verificar diariamente que las luminarias que sean necesarias se encuentren encendidas.
- Comunicar y solicitar inmediatamente la reparación sobre cualquier desperfecto en el sistema eléctrico.
- Contar con letreros que identifiquen las áreas, ejemplo: “Centro de Atención e Información Ciudadana”, “Oficialía de Partes”, Letrero de “Prohibido fumar”.
- Reportar cualquier anomalía o daño en el mobiliario o inmueble, que se origine por el uso normal.
- Conservar el equipo de trabajo en óptimas condiciones.
- Contar con un área y/o tablero de avisos.

7. DE LA ATENCIÓN PERSONAL

Todos los servidores públicos que integran la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro, están obligados a conocer, cumplir, a respetar los principios y valores del servicio y lineamientos propios de este protocolo, en beneficio de la eficiencia y calidad en el trabajo, de la atención amable y respetuosa con al ciudadanía, así como de los integrantes de la Institución, con estricto apego a las políticas de calidad en el servicio.



De ahí que es propicio otorgar a las personas que solicitan de los servicios de la Procuraduría, un trato basado en el respeto mutuo, la cortesía y la equidad, evitando en todo momento conductas y actitudes prepotentes y ofensivas.

El servidor público de la Procuraduría General de Justicia mostrará respeto en todo momento al usuario, víctima u ofendido, sin importar condición o sexo, sin discriminarla, ni favoritismo por su apariencia, vestimenta, edad, creencias, militancia o filiación política.

Permitir en todo momento que el particular se exprese de una manera abierta y espontánea; evitando realizar otra actividad diversa al momento de brindar la atención.

7.1. MODULOS DE ATENCIÓN

El personal de las áreas de atención a la ciudadanía deberá:

- Observar puntualmente las Políticas de Calidad en el Servicio
- Identificar la razón de la presencia del usuario, con la finalidad de brindar de manera ágil el servicio



requerido, registrando en el Sistema de Atención, los datos personales, motivo de la atención, servicio brindado y observaciones.

- Si el usuario cuenta con cita, comunicar de inmediato al titular o responsable de la atención, con la finalidad de respetar el horario y fecha establecidos.
- Explicar al usuario, de acuerdo a las condiciones que se presenten en el servicio, el orden que le corresponde y el tiempo aproximado para ser atendido.
- Informar al usuario, los datos de identificación del servidor público que lo atenderá oportunamente.
- Mantener constante comunicación con los responsables de las áreas, con la finalidad de agilizar y facilitar la atención.
- Omitir juicios u opiniones personales con relación a la naturaleza del asunto que se trate, debiendo canalizar la atención al superior jerárquico que corresponda, para cualquier duda o aclaración emergente.

7.2 CANALIZACIÓN INTERNA O EXTERNA

Si el servidor público lo estima necesario, canalizará al usuario, a la víctima u ofendido del delito a los servicios de cualquier área perteneciente a la propia Procuraduría General de Justicia; o en su caso a la



institución o dependencias que considere y corresponda al asunto o materia, observando los siguientes lineamientos:

- Proporcionar los datos necesarios de identificación del área a la cual es canalizado y los horarios de atención. En la canalización interna proporcionará el nombre, oficina y domicilio, debiendo entablar comunicación con el área para acordar la programación de una cita y sea atendido en forma personal.
- Girar cuando sea necesario, oficio de canalización con la información técnica y completa, y anexar los documentos necesarios, para que el área respectiva cuente con los datos suficientes para brindar la atención.
- Establecer comunicación con el responsable de dicha área, para gestionar la inmediata atención de la víctima u ofendido del delito, cuando no haya sido atendido por el área a la que fue canalizado, cerciorándose que se le brinde el servicio solicitado.
- Gestionar las medidas que correspondan de comunicación e información con el área externa a la cual se va a canalizar al usuario, víctima u ofendido.



7.3. DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO INVESTIGADOR

7.3.1 Constancia de Atención

El Agente del Ministerio Público deberá brindar la atención de manera personal al usuario, víctima u ofendido del delito y elaborará constancia de atención, en aquellos casos en los que:

- La víctima u ofendido del delito no desee iniciar averiguación previa, siempre y cuando el delito sea perseguible de querella.
- La víctima u ofendido desee conciliar, asentando día y hora de tal circunstancia, así como la persona que lo atenderá en la Agencia Conciliadora de que se trate.
- Por el caso particular, sea necesario canalizar al usuario a otra área o institución diversa a las de la Procuraduría.
- Exista un impedimento legal o material para desahogar la diligencia con la víctima, ofendido e imputado, en el supuesto de que se trate de delitos de querella.

Requisitos de las Constancias:

- Lugar, fecha y hora de la atención.



- Datos generales del usuario, víctima u ofendido; en caso de que éstos no quieran proporcionarlos, se deberá asentar dicha circunstancia.
- Descripción detallada del hecho que amerita la constancia.
- Señalar y en su caso, describir el tipo de servicio solicitado.
- Brindar una respuesta puntual del servidor público que atiende.
- Firma o huella dactilar de conformidad del usuario, víctima u ofendido; si éste manifestare su deseo de evitar la firma o estampar su huella, se asentará dicha circunstancia.
- Recabar copia de identificación del usuario, víctima u ofendido para corroborar la firma e identificar a su portador.
- Señalar nombre, firma y cargo del Servidor Público que brinda la atención.
- El original de la constancia se resguardará en el archivo reservado de la agencia y se entregará copia al usuario.

La elaboración de la presente constancia de atención, será bajo la mas estricta responsabilidad del Agente del Ministerio Público.



7.3.2. DEL PERSONAL A CARGO DEL MINISTERIO PÚBLICO

El personal asignado al Agente del Ministerio Público, deberá atender de forma directa al usuario, a la víctima u ofendido del delito, cuando por necesidades del servicio su titular se encuentre imposibilitado para hacerlo, debiendo informar a éste, si la naturaleza del servicio que se va a brindar así lo requiere.

Iniciar las diligencias o actuaciones que amerite el caso, previa instrucción del titular del área e informar oportunamente a la víctima u ofendido sobre la necesidad de las pruebas o datos de investigación.

7.3.3. AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

La audiencia de conciliación puede desahogarse en cualquier etapa de la Averiguación Previa, a petición de la parte ofendida en delitos perseguibles de querrela, o bien, mediante proceso de conciliación en el área especializada para ese efecto, considerando lo siguiente:

- Explicar de forma sencilla en qué consiste el procedimiento de conciliación, u otras alternativas para solucionar el conflicto.



- Informar los efectos legales que puede originar la conciliación.
- Considerar que la decisión de conciliar corresponde al ofendido de manera libre y sin coacción alguna.
- Escuchar con imparcialidad a las partes que intervienen en la audiencia de conciliación.
- Evitar juicios anticipados para lograr el común acuerdo de los comparecientes.
- Canalizar al usuario al área externa que corresponda, cuando la problemática no es de naturaleza penal.

7.3.4. DE LA DENUNCIA O QUERELLA

El Agente del Ministerio Público Investigador, en el proceso de atención a la víctima u ofendido del delito, relacionado con la presentación de la denuncia o querella, le debe informar lo siguiente:

- La importancia de contar con sus datos personales correctos y completos, al momento de rendir su declaración y de contar con capacidad legal para presentar denuncia o querella.
- Las consecuencias legales, en caso de rehusarse a presentar la denuncia de los hechos, en delitos perseguibles de oficio.



- La conveniencia de formularle preguntas claras a fin de establecer circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Posibilidad de ofrecer los medios de prueba que estén a su alcance y las consecuencias legales de no presentarlos.
- En qué consistirá la intervención de peritos, el tipo de pruebas que van a realizar y la importancia de contar con su anuencia y participación.
- Que el Ministerio Público tiene a su cargo determinar el desarrollo e impulso de la investigación.
- La posibilidad del otorgamiento del perdón, tratándose de delitos perseguibles a petición de parte (querrela), explicando las consecuencias legales del mismo; así como en aquellos casos en los que no es procedente.
- Informar oportunamente el número de Averiguación Previa que le corresponde, datos de la Agencia en la que es atendido, días y horario de servicio, el número de teléfono para información general e indicarle que podrá consultar y solicitar informes de su expediente cuando lo necesite en la página de internet de la Procuraduría, con la clave que se le proporcionará o en su defecto acudiendo personalmente ante el mismo servidor.



•Así también, hacerle saber la existencia de los diversos servicios que ofrece la Procuraduría General de Justicia del Estado en su favor, proporcionando el domicilio y horario de servicio del área que, en su caso, deba continuar con su seguimiento.

7.3.5. DESAHOGO DE DILIGENCIAS

a) El servidor público a cargo del desahogo de cualquier diligencia, en la atención de la víctima u ofendido del delito, deberá ajustarse a los siguientes lineamientos:

- Explicar de manera sencilla y de fácil entendimiento, en qué consiste la diligencia, el motivo y finalidad por la cual se llevará a cabo, mencionando además las personas o partes que han de intervenir en su desahogo y su respectiva función.

- Evitar cualquier distracción mientras se lleve a cabo la diligencia, con la finalidad de que su atención se encuentre enfocada en ella.

- Observar con precisión las formalidades que establece la Ley para su desahogo.

- Explicar la importancia de su colaboración, para la práctica de esa diligencia u otras; comunicándole la necesidad de su desahogo, puesto que de lo contrario,



se dificultaría el esclarecimiento de los hechos y la debida integración del acta de averiguación previa, perjudicando sus intereses.

- Informar a la víctima u ofendido del delito que la diligencia por las circunstancias particulares de desahogo o gravedad del delito, podría alargarse, para que ésta a su vez provea lo necesario.

- Es importante mencionar a la víctima u ofendido, evitar el uso de cualquier tipo de teléfono o equipo de comunicación, por razones que originarían mayor dilación en el desahogo de la diligencia.

b) De igual forma es importante informar a la víctima u ofendido del delito que debe conducirse con respeto hacia la autoridad, respetar el orden y desahogo de la diligencia, colaborar y atender las instrucciones del Ministerio Público; en caso contrario, éste podrá imponer las correcciones disciplinarias y los medios de apremio que resulten aplicables conforme a Derecho.



7.3.6. DETERMINACIÓN DE LA AVERIGUACIÓN PREVIA

El Ministerio Público al formular la determinación en el expediente de averiguación previa, deberá observar los siguientes lineamientos:

- Informar a la víctima u ofendido, a través de las herramientas de que dispone y de forma personal cuando así le obligue la ley, por sí o a través de su representante o apoderado legal conforme a la Ley, el sentido de la determinación ya efectuada y explicar de manera breve el contenido y alcances de la misma, ya sea el ejercicio de la acción penal, la reserva o el archivo (No ejercicio de la Acción Penal); se debe considerar en cualquier caso, que este tipo de resoluciones son de carácter reservado.
- De igual forma, deberá proporcionársele a la víctima u ofendido del delito, la información y asesoría necesaria, sobre los medios de impugnación que la Ley establece al respecto, para las determinaciones de reserva o archivo (No ejercicio de la Acción Penal) y los plazos para ello.
- Remitir en forma inmediata el acta de averiguación previa a la autoridad que corresponda, bajo su más



estricta responsabilidad, supervisando que se realice este trámite, a la brevedad posible.

- Dentro del período de tiempo prudente, según sea el caso, canalizar a la víctima u ofendido del delito ante la autoridad correspondiente, para que dé continuidad y seguimiento al procedimiento relativo, proporcionando todos los datos de identificación.

- Informarle a la víctima u ofendido del delito, el tiempo aproximado que implica el trámite administrativo de remisión del acta de averiguación previa al área que corresponda, proporcionándole oportunamente toda la información que requiera.

7.4. DE LOS SERVICIOS PERICIALES EN LA PRACTICA DE DICTÁMENES E INFORMES

El perito debe de respetar la fecha y horario establecidos por el Ministerio Público para el desahogo de la diligencia, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor, en los que tendrá que justificar los motivos por los que no se brindó el servicio o la imposibilidad de atenderlo a la brevedad de tiempo deseable.

Para el caso de que en la fecha y hora establecidas por el Ministerio Público, en el desahogo de la diligencia no fuera posible desahogarle, se comunicará con el Agente



del Ministerio Público para programar señalar el día y hora en que atenderá el pedimento de intervención pericial, acordándolo mediante constancia en el expediente y entere al ofendido.

Cuando el perito tuviere contacto directo con la víctima u ofendido, esta obligado a:

- Proporcionar nombre y cargo.
- Respetar el tiempo destinado para la atención, evitando distracciones con la finalidad de prestar la atención al usuario.
- Explicar de manera sencilla, cordial y de fácil entendimiento el motivo u objeto de su intervención.
- Abstenerse de emitir juicios u opiniones personales con relación al resultado de su intervención o dictamen, la naturaleza del asunto que se expone, su posible solución y brindar siempre atención absolutamente objetiva e imparcial
- Evitar anticiparse al resultado de su peritaje o dictamen.
- Informar de inmediato al Ministerio Público, los casos en los que se requiera atención médica urgente ó canalización a determinada área especializada.
- Observar que la información relacionada con la investigación y su intervención se mantenga con el carácter de reservada, sólo podrá proporcionarla al



Ministerio Público con motivo del mandato de autoridad.

- Rendir los dictámenes, certificados, informes u opiniones dentro de los plazos establecidos por la Dirección de Servicios Periciales.
- Emitir el resultado del dictamen, certificado, informe u opinión con apego a los valores institucionales, normatividad, métodos y técnicas aplicables.
- Respetar la prohibición de utilizar las instalaciones y equipo para el desarrollo de cualquier otra actividad, que sea diversa a la asignada con motivo de sus funciones.

7.5.- DE LAS NOTIFICACIONES

El servidor público adscrito al área de notificadores, dependiente de la Dirección de Averiguaciones Previas y/o personal comisionado debe observar las siguientes reglas:

- Entregar a la víctima u ofendido del delito o con quien se entienda la diligencia, la cédula de notificación respectiva, debiendo asentar toda la información requerida.



- Abstenerse de emitir juicios y realizar cualquier comentario con relación al trámite del acta de averiguación previa.
- Brindar información estrictamente relacionada con la notificación.
- Utilizar un lenguaje respetuoso, adecuado, sencillo y de fácil comprensión.
- Conducirse con respeto al momento de notificar una resolución, actuando con prudencia. En caso de alguna irregularidad y/o alteración por parte de la víctima u ofendido del delito, tratar de controlar la situación e informarlo de inmediato al Ministerio Público.
- Utilizar el vehículo asignado para el estricto cumplimiento de sus funciones y para los fines propios del servicio; debiendo respetar en todo momento el Reglamento de Tránsito vigente y la normatividad aplicable.

7.6. DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DEL DELITO

El personal adscrito a la Dirección de Investigación del Delito, al atender a la víctima u Ofendido del delito, debe:



- Establecer comunicación cordial, empatía y propiciar seguridad en favor de la víctima u ofendido del delito.
- Motivar su colaboración en la investigación y la importancia de proporcionar la información veraz y oportuna para el esclarecimiento de los hechos.
- Escuchar atentamente su versión personal de los hechos, con la finalidad de conocerlos íntegramente y así brindar una atención objetiva y eficaz.
- Abstenerse de emitir juicios con relación al asunto encomendado.
- Resolver con profesionalismo y actitud de servicio las dudas planteadas, siempre con apego al marco legal y reservas de ley.
- Conducirse con prudencia, para brindar una atención absolutamente objetiva e imparcial.
- Tratar de controlar la situación en los casos de alteración emocional, por parte de la víctima u ofendido del delito, de estimarlo importante, informar a su superior inmediato para que se tomen las providencias necesarias. En caso de requerir atención inmediata o urgente, gestionar su canalización al área correspondiente.
- Comunicar de inmediato a cabina de radio, cuando en el lugar de los hechos se encuentre una víctima u ofendido del delito en estado de crisis, para que ésta a



su vez solicite los servicios de la Unidad de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (AVIDEV).

- Portar su arma de cargo de manera discreta; debiendo utilizarla únicamente en los casos de emergencia, quedando estrictamente prohibido hacer uso de ella para intimidar, coaccionar, hostigar, amenazar o provocar cualquier reacción negativa.

- Vigilar sigilosamente que la información relacionada con su intervención, se mantenga con el carácter de reservado, respecto de la víctima u ofendido del delito, por virtud de algún mandato ministerial o judicial, deberán entregarle el comprobante de atención, que contendrá: información reservada, proporcionando a la víctima u ofendido del delito únicamente aquella que se considere necesaria y que no entorpezca los avances de la investigación.

- Los Investigadores del Delito al tener contacto con la Víctima u Ofendido del delito, por virtud de algún mandamiento ministerial o jurisdiccional deberán entregarle el comprobante de atención, que contendrá:

- a) Número de folio.
- b) Averiguación previa o proceso.
- c) Fecha y hora de atención.
- d) Tipo de mandamiento.
- e) Nombre y número del Agente.



- f) Grupo al que pertenece.
- g) Teléfono para ser localizado.
- h) Datos para la denuncia de irregularidades y quejas.

7.7 DE LA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB Y CORREO ELECTRÓNICO DE LA PROCURADURÍA

La Procuraduría General de Justicia cuenta con una página Web, en la cual se brinda a la ciudadanía información relacionada con los servicios de procuración de justicia, además de facilitar mediante correo electrónico y vía digital el acceso a los servicios de la Dependencia, lo que permite estrechar vínculos con la sociedad y fomentar la cultura de la denuncia.

Los servidores públicos del área de Procesos de Atención, encargados de dar seguimiento a los servicios que se brindan por medio de la página Web, observarán los siguientes lineamientos:

- Dar respuesta a las solicitudes realizadas en un breve plazo. En caso de que se trate de una situación urgente, la respuesta debe ser inmediata. Se dará aviso vía oficio -adjuntando la impresión del documento digital respectivo- al área que corresponda.



- Contar con una base de datos en la que se concentre en forma periódica, los servicios que se brinden a la ciudadanía por medio de la página Web.
- Al contestar un correo electrónico, proporcionar todos aquellos datos necesarios para que el usuario identifique plenamente el nombre, cargo y adscripción del servidor público responsable, así como el domicilio del área relativa y número telefónico.
- Redactar los documentos con un lenguaje amable, respetuoso, sencillo y de fácil comprensión. La información que se envíe por este medio será estrictamente oficial.
- Nunca proporcionar por vía digital, información relacionada con el trámite y contenido de una averiguación previa o información que tenga la calidad de reservada.
- Informar al usuario de los servicios que brinda la Procuraduría General de Justicia, de las áreas que deban atenderlo, proporcionando domicilio, teléfono y nombre de la persona o servidor público que lo atenderá; de igual forma, procederá con la información de las áreas externas a la Dependencia, que se considere deban intervenir para atender la petición del usuario.



- Canalizar la petición vía oficio al área o servidor público que pueda brindarle atención.
- Proporcionar en todo correo electrónico, los servicios generales de atención de la Procuraduría General de Justicia, para conocimiento de la ciudadanía.
- Otorgar una cita personal al usuario para su atención y canalizarlo al área que corresponda, en caso de que la petición no pueda ser atendida por medio digital.
- Toda la información que se genere mediante la página Web será de carácter pública. El contenido de los correos electrónicos que se reciban y se envíen será de uso oficial y sólo personal de la Dependencia podrá tener acceso a su contenido; además de que dicha información deberá ser administrada para efectos de diagnóstico por la Dirección de Prevención del Delito, a través del Departamento de Procesos de Atención.
- El departamento de Procesos de Atención gestionará periódicamente con el resto de las Direcciones y áreas de la Dependencia, la revisión del contenido de la página y la actualización de datos.
- Solicitar al usuario remitir respuesta del correo oficial recibido, a efecto de saber si el servicio fue o no satisfactorio y reiterar su disposición para servirle.



8.- DE LA ATENCIÓN A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO EN CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS.

El Servidor Público que tenga relación con víctimas u ofendidos menores de edad, adultos mayores, con capacidades físicas o mentales diferentes, que pertenezcan a un grupo étnico ó tenga la calidad de extranjero, debe procurar:

- Cerciorarse de las circunstancias del caso concreto, con relación a la víctima u ofendido, a fin de determinar si se requiere dictar alguna medida provisional, para resguardar su seguridad o integridad física ó mental.
- Explicar de forma clara y sencilla la trascendencia y consecuencias legales de su denuncia o querrela, su participación en la práctica de las diligencias o actuaciones que deben llevarse a cabo para lograr la acreditación del cuerpo del delito, la probable responsabilidad y la cuantificación de los daños y perjuicios; tomando siempre en cuenta su edad, capacidad y circunstancias específicas, que le permitan comprender la importancia de su colaboración.
- Generar un ambiente de seguridad y confianza, con la finalidad de que la víctima u ofendido actúe libremente durante la entrevista o diligencia.



- Cuidar que al momento de la entrevista o durante el desarrollo de alguna diligencia, cuando así se requiera, se encuentren asistidos por personal especializado, conforme a sus características específicas.
- Utilizar la técnica apropiada, incluso con la orientación de especialistas, en la aplicación de interrogatorios que tuviesen que desahogar.
- Mostrar flexibilidad y disposición, para el caso de que sea necesario trasladarse al lugar en el que se tenga que atender o asistir a la víctima u ofendido, por razón de edad, estado físico, psicológico o por ser una persona con capacidades diferentes.
- Facilitar el acceso o acercamiento de personas, objeto o artículos, que le permita sentirse tranquila en el desarrollo de la diligencia.
- Hacer de su conocimiento el motivo, beneficios y ventajas de su canalización a las diversas áreas de la Institución.
- Dictar las medidas conducentes para que en el desahogo de las diligencias, únicamente se permita la presencia de quienes tienen relación con la víctima u ofendido y auxiliaren a éstas en cualquier momento.
- Dictar las medidas que se consideren conducentes para asistirle, en caso de que sea necesario que aporte



datos que le pudieran causar desagrado, angustia, tristeza, pavor o pánico.

- Levantar constancia, cuando exista alguna causa que imposibilite continuar con la diligencia, asentando los datos que dejen patente el motivo o motivos que impiden su continuación, y en su caso la opinión del personal especializado que recomiende la suspensión de la diligencia.

- Informarle que durante la indagatoria y secuela procesal es posible que se requiera su presencia para el desahogo o ampliación de alguna diligencia ante el Ministerio Público o el Juez de la causa.

- Gestionar su canalización, en aquellos casos que se estime necesario la intervención o atención de alguna otra Institución, y proporcionar la información necesaria sobre su localización y horarios de atención.

- Valorar, de acuerdo a su estado emocional o físico, la posibilidad de proporcionar mayor información sobre la indagatoria a algún familiar; o bien, indicarle que puede acudir cuantas veces lo considere necesario a recibir información o asesoría.



9. REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO.

La víctima u ofendido del delito, debe ser informada correctamente por el Ministerio Público, sobre las pruebas idóneas para lograr la posible reparación del daño, dependiendo de la naturaleza del delito que haya resentido, y que debe aportar y colaborar para:

- La restitución de la cosa obtenida por el delito y, si no fuere posible, el pago del precio de la misma.
- La indemnización del daño material, conforme a la Ley.
- La indemnización del daño moral, conforme a la Ley.
- La indemnización conforme la Ley Federal del Trabajo.
- El resarcimiento de los perjuicios ocasionados.

También se le informará que para el caso de lesiones, podrá acceder sin costo alguno de tratamientos terapéuticos o presupuestos médicos, cuando sean consecuencia inmediata y directa del delito, conforme a la Ley.

El Ministerio Público levantará constancia, cuando sea requerido para aportar los medios de prueba que permitan acreditar la cuantificación de los daños y perjuicios causados; con independencia de practicar y



ordenar todos los actos conducentes para lograr su acreditación.

Informar las consecuencias legales que tiene el hecho de que la víctima u ofendido, se rehusen a presentar las pruebas con las que cuentan. Esto no será obstáculo para que el Ministerio Público continúe recabando medios de convicción, para la integración del acta de averiguación previa y determinar lo que conforme a Derecho corresponda.

10.- DE LA ATENCIÓN A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO DENTRO DE LA ETAPA DEL PROCESO

Ejercitada la acción penal y civil reparadora del daño, el Agente del Ministerio Público de Procesos debe:

- Estudiar integralmente la causa penal, a fin de conocerla y poder establecer la estrategia de la acusación; además de tener la información necesaria para estar en posibilidad de brindar una adecuada y completa atención a la víctima u ofendido del delito.
- Explicar de manera sencilla y de fácil comprensión a la víctima u ofendido del delito, las fases del procedimiento penal, el desarrollo de las diligencias y



los procedimientos relativos a su intervención, brindando en todos los casos, la asesoría necesaria.

- Explicar de manera sencilla y de fácil comprensión a la víctima u ofendido del delito el contenido o sentido de los autos, determinaciones, resoluciones y sentencias que emiten las diversas autoridades involucradas en la causa penal.

- Establecer comunicación por cualquier medio con la víctima u ofendido del delito, para informarle que fue cumplimentada la orden de aprehensión o la comparecencia del imputado ante el juzgador, para rendir declaración preparatoria, y que a partir de este momento, inicia el procedimiento ante la autoridad judicial, por lo cual puede ser requerida su comparecencia.

- Informar el número de expediente y juzgado, en el que se ventila el proceso penal, así como sus datos de identificación. En general proporcionar cualquier información que requiera la víctima u ofendido del delito, cuando sea procedente conforme a la ley.

- Informar los días y el horario de actividades de la Agencia del Ministerio de Procesos que corresponda, domicilio y número telefónico de la misma, haciendo saber que podrá acudir para pedir informes de la causa penal, cuantas veces lo considere necesario.



- Explicar la importancia de coadyuvar en aportar medios de prueba suficientes e idóneos para obtener sentencia condenatoria; debiendo contar con su comparecencia en el desahogo de pruebas en que se requiera; contar con datos para su pronta localización; así como las consecuencias legales que tiene el hecho de que se rehuse a presentar las pruebas con las que cuente o incluso el hecho de no colaborar en el desahogo de diligencias.
- Informar a la víctima u ofendido del delito el derecho que tiene derecho a presentar los recursos establecidos en la ley, y para ello se le brindará la asesoría necesaria para su formulación.
- Mostrar disposición para resolver cualquier duda relacionada con el proceso penal.
- Canalizar a las áreas respectivas con apego a las reglas establecidas en el presente Protocolo, cuando se identifique la necesidad de brindar algún otro servicio dentro ó fuera de la Institución.
- Promover ante el juzgado correspondiente el desglose de la averiguación o testimonio certificado respectivo, cuando se niegue la orden de aprehensión o comparecencia, se dicte auto de libertad por falta de elementos para procesar o de no sujeción a proceso, y la resolución que la declare ejecutoriada; así como



impulsar la remisión inmediata al Agente del Ministerio Público Investigador de origen, para evitar dilaciones en perjuicio del ofendido.

- Colaborar y propiciar el auxilio correspondiente al área Jurídica del Departamento de Asistencia a la Víctima del Delito de la Institución, para aquellos casos en los que la persona que reúne tal calidad haya solicitado su intervención y apoyo en las etapas del proceso penal; entablando la comunicación y coordinación que para el caso amerite, siempre velando por el beneficio a favor de la debida atención de la víctima u ofendido del delito.

11.- DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE BRINDA LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA AL USUARIO, VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO

11.1. ASISTENCIA A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO

La Dirección de Prevención del Delito y Asistencia a la Víctima, por medio del Departamento de Asistencia a la Víctima, realizará las actividades de su competencia, para asegurar el goce de los derechos de la víctima u



ofendido del delito, que le reconoce el Apartado C del artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en su caso, canalizarlas a las dependencias y entidades competentes, que proporcionen servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo y educacional; además de proporcionar o gestionar a favor de la víctima u ofendido de delito, los siguientes servicios:

- Asesoría jurídica gratuita, pronta, completa e imparcial, contando con el apoyo de un asesor jurídico que le asista en todos los actos en que deba intervenir para la defensa de sus derechos y la intervención de perito traductor cuando lo requiera, tanto en la etapa de averiguación previa, como en las distintas etapas del proceso penal.
- Asistencia médica y psicológica de urgencia y en crisis en el momento inmediato mismo del acontecer del hecho delictuoso, pudiendo gestionar aquella que no esté en condiciones de proporcionar directamente.
- Coadyuvar con el Ministerio Público para solicitar la reparación del daño, en los casos que ésta proceda.

El servidor público adscrito a la Dirección de Prevención del Delito y Asistencia a la Víctima, en la atención de la víctima u ofendido del delito, al



proporcionar los servicios pertinentes y suficientes que se requieran, atendiendo a las reglas establecidas en el presente Protocolo, deberá además:

- Elaborar constancia de atención en los términos previstos por este Protocolo.
- Abstenerse en forma absoluta, emitir juicios u opiniones personales con relación al resultado de su intervención, la naturaleza del asunto que se expone o su posible solución, brindando siempre atención objetiva e imparcial.
- Explicar de manera sencilla y de fácil entendimiento, las actividades a realizar dentro del Departamento, a efecto de propiciar y facilitar los servicios a que tiene derecho.
- Motivar a recibir los servicios del Departamento, explicando los beneficios y alcances de los mismos.
- Informar que en caso de requerirlo -en el desarrollo de la averiguación previa ó proceso- contará con el apoyo de un asesor jurídico, así como asistencia médica, psicológica y de trabajo social, gratuitamente.
- Informar que los servicios proporcionados por parte de la dependencia y de este Departamento son absolutamente sin costo.

Ante el conocimiento y/o recepción de quejas ante el Área de Procesos de Atención, dependiente de la



Dirección de Prevención del Delito y Asistencia a la Víctima, respecto del actuar inadecuado del personal de la Institución, se pondrá en contacto inmediato con la autoridad o servidor público señalado como responsable y propiciará la conciliación entre los intereses de las partes involucradas, siempre dentro del respeto del marco legal, a fin de lograr una solución inmediata del conflicto. En caso de no prosperar la conciliación y valorando la gravedad de la conducta o hecho, informe a la víctima u ofendido del delito del trámite para la presentación de la queja ante el órgano de control interno de la propia Institución.

De igual forma dicha área será la responsable de la atención inmediata al usuario, víctima u ofendido del delito, que requiera los servicios de la Institución y ante cualquiera irregularidad u observación sobre el servicio por parte de alguna área y personal de la Procuraduría, se pondrá en contacto con el servidor público y éste, atendiendo a los lineamientos propios del presente Protocolo, deberá proporcionar toda la información que esta área le requiera, en forma oportuna, cordial e institucional, para el efecto de brindar a su vez, el servicio que corresponda y que solicite, dentro del marco normativo, el usuario, víctima u ofendido del delito; propiciando siempre el cuidado irrestricto de los



valores en el servicio, señalados en el presente Protocolo.

11.2.SERVICIO DE LOCATEL

El servidor público de la Procuraduría General de Justicia, del área de Locatel, dependiente de la Dirección de Informática, debe observar las siguientes reglas:

- Recabar los datos personales del usuario a fin de registrarlos en el sistema de atención al público de Locatel.
- Explicar al usuario en forma amable y respetuosa la importancia de contar con su colaboración, a efecto de proporcionar toda la información que esté a su alcance y brindarle un servicio adecuado.
- Informar cuando sea necesario de los servicios que brinda la Procuraduría General de Justicia, de las áreas que pueden atender al usuario, proporcionando domicilio, teléfono y el nombre de la persona que lo puede atender, o brindar la información de las áreas externas a la Dependencia que puedan conocer de su petición.
- En caso de no poder atender las peticiones del usuario o desconocer el trámite o procedimiento respectivo,



debe canalizar la llamada al área o servidor público que pueda resolver la petición.

11.3. DE LA ATENCIÓN A QUEJAS

Los servidores públicos de la Visitaduría General, al recibir una queja del usuario, de la víctima u ofendido del delito, deberán:

- Verificar la forma como se expone la queja, ya que ésta puede ser por medio de folio de buzón, por escrito, comparecencia directa, correo electrónico y vía telefónica; las cuales deben ser debidamente ratificadas, ampliadas o modificadas por la víctima u ofendido, a excepción de que la queja cuente con datos de identificación del quejoso y servidor público, así como circunstancias del hecho suficientes.
- Comunicar por cualquier medio a la víctima u ofendido del delito la recepción de su queja, explicando el trámite administrativo de ella, así como su seguimiento oficioso por ser de interés público.
- Conciliar cuando se advierta una situación de queja propicia para ello, proponiendo al quejoso la posibilidad de citar al servidor público para llevarla a cabo y dirimir la inconformidad, con la finalidad de dar solución pronta a su solicitud o petición.



- Explicar la importancia de proponer pruebas al Órgano Interno de Control, que permita acreditar la responsabilidad del servidor público involucrado, con independencia de las pruebas que se deban recabar para determinar plenamente el incumplimiento o no de sus obligaciones de carácter general que impone la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.
- Informar a la víctima u ofendido que el trámite de su queja es independiente y autónomo del procedimiento o trámite que motive su queja.
- Informar que en el procedimiento administrativo que se sigue en el Órgano Interno de Control no se cuenta con facultades jurisdiccionales, ni de revisión, sólo de estudio de responsabilidades administrativas.
- Proporcionar al quejoso los datos del expediente administrativo, Visitador asignado y horarios de servicio.
- Hacer de su conocimiento que las constancias del procedimiento administrativo quedan a su disposición, cuantas veces lo requiera o lo considere necesario para su consulta.

Cuando la víctima u ofendido del delito exponga que no es su deseo interponer una queja sino que quede



únicamente constancia de alguna conducta, circunstancia o hecho, el Órgano Interno de Control lo valorará a efecto de determinar si de manera oficiosa se debe instaurar procedimiento administrativo, o bien, emitir la opinión correspondiente que se enviará al Ciudadano Procurador, levantando la constancia conducente.

12.- DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE SU APLICACIÓN

12.1. DIFUSIÓN

Todas las unidades administrativas de la Dependencia promoverán la difusión del presente Protocolo hacia el interior de la Institución, siendo fundamental que cada servidor público de la Procuraduría General de Justicia, en el desempeño de sus funciones, conozca, comprenda y aplique lo establecido en él.

A su vez se difundirá a través de la página Web, de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro para el conocimiento de la sociedad en general.



12.2. CAPACITACIÓN PARA SU APLICACIÓN

El Instituto Profesional y Técnico de Capacitación de la Procuraduría General de Justicia del Estado, en coordinación con el resto de las unidades administrativas de la Dependencia, diseñará e instrumentará los programas de capacitación y profesionalización pertinentes, para la correcta y eficaz aplicación del presente Protocolo, por parte de todo el personal de la Institución.

12.3. VIGILANCIA EN SU CUMPLIMIENTO

Corresponde a los titulares de las áreas de la Procuraduría velar por el cumplimiento del presente Protocolo, generando las instrucciones o medidas necesarias para tal fin. En caso de incumplimiento se dará vista al Órgano de Control Interno, quien, conforme a sus facultades, dará inicio a los procedimientos que correspondan.

12.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Visitaduría General de la Procuraduría General de Justicia del Estado, y el Departamento de Procesos de



Atención, dependiente de la Dirección de Prevención del Delito y Asistencia a la Víctima, serán las instancias responsables del análisis, diseño, establecimiento y seguimiento de estrategias institucionales para la mejora en los procedimientos de atención a la víctima u ofendido del delito. Ambas instancias deben compartir e intercambiar la información que se genere en sus áreas, para que emitan los estudios correspondientes.

El seguimiento y evaluación del presente Protocolo puede llevarse a cabo por medio de entrevista personal o telefónica, interrogatorios, encuestas de salida, seguimiento de casos específicos, o cualquier otra medida tendiente a conocer de manera directa por parte de los usuarios, víctimas u ofendidos, su opinión respecto a la prestación de servicios en las unidades administrativas de la Dependencia, para de esta forma emitir las sugerencias o medidas preventivas que eviten quejas sobre el servicio.

Durante la aplicación de estas medidas se podrán solventar las dudas generales que pudieran exponer las víctimas u ofendidos, pero se evitará emitir opiniones, juicios o criterios personales que pudieran generar contradicción o entorpecer el cauce legal de una investigación o proceso.



En caso de que al momento de aplicar estas medidas se emita una queja o inconformidad por parte de la víctima u ofendido, dirigida hacia algún área o servidor público, se hará de su conocimiento la posibilidad de ratificarla ante el Órgano Interno de Control; o bien, dependiendo de la naturaleza de ésta, se buscará realizar la mediación correspondiente para satisfacerla, sin que ello implique invadir alguna competencia o función.

En el desarrollo de alguna actividad de evaluación, seguimiento o proceso de atención, no podrá canalizarse a ninguna víctima u ofendido del delito, sin antes haber realizado la mediación correspondiente, o en su caso, dar aviso al titular o encargado del área a la que se dirija la inconformidad; levantando en cualquiera de estos casos la constancia correspondiente.



LEGISLACIÓN RELACIONADA

Internacional

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, diciembre de 1948).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ONU, diciembre de 1966).
- Convención Americana de Derechos Humanos, en el Pacto de San José Costa Rica (OEA; noviembre 1969).
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder (ONU; noviembre 1985).

Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Querétaro.
- Código Penal para el Estado de Querétaro.
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de Querétaro.
- Ley de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro.
- Reglamento de la Ley de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro.
- Reglamento de la Policía Investigadora Ministerial del Estado de Querétaro.

Dado a los tres días del mes de junio de 2010, en Querétaro, Qro.

“Querétaro Cerca de Todos”

Lic. Arsenio Durán Becerra
Procurador General de Justicia en el Estado.

Directorio:

Lic. José Eduardo Calzada Rovirosa
Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro

Procuraduría General de Justicia

Lic. Arsenio Durán Becerra
Procurador General de Justicia

Lic. Pastor López Cabrera
Subprocurador de Averiguaciones Previas
y Procesos

Lic. Humberto Horta Ríos
Subprocurador de Policía y Control Interno

Lic. Adrián Saúl Alcántara Obregón
Director de Averiguaciones Previas

Lic. Gabriel Gómez Martínez
Director de Investigación del Delito

Lic. María de Lourdes Landeros Arteaga
Directora de Servicios Periciales

Lic. Angélica Pérez Ávila
Directora de Control de Procesos

Lic. Gerardo Sánchez Vázquez
Director de Prevención del delito y
Asistencia a la Víctima

I.S.C. Pablo Gutiérrez Lara
Director de Informática

C.P. Tranquillino Sotelo Maya
Director de Servicios Administrativos

Lic. Marco Antonio Alcaraz Ugalde
Director del Instituto de Capacitación
Técnica y Profesional

Lic. Alejandro Gustavo Terán Rangel
Visitador general

Lic. Benjamín Vargas Salazar
Coordinador de Atención de Derechos Humanos

Diseño y Portada:
Área de Diseño de la Dirección de Informática



PODER EJECUTIVO
DEL ESTADO DE
QUERÉTARO

