



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

Chetumal, Q. Roo a 18 de Enero de 2018

Tomo I

Número 9 Extraordinario

Novena Época

REGISTRADO COMO ARTÍCULO DE SEGUNDA CLASE EN LA OFICINA LOCAL DE CORREOS

EDICION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO

ÍNDICE

1.- PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA, PSICOLÓGICA Y JURÍDICA
A MUJERES, NIÑAS Y NIÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....PÁG.-2

2.- REGLAMENTO DE LEY DE VÍCTIMAS DEL ES-
TADO DE QUINTANA ROO.....PÁG.-51





PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

CONTADOR PÚBLICO CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ, GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE ME OTORGA EL ARTÍCULO 90 EN SUS FRACCIONES III Y XX, EN CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACION QUE ME IMPONE EL ARTÍCULO 91, FRACCIONES VI Y XIII, AMBOS DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO, Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 11 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

CONSIDERANDO

Que el ejercicio del Poder Ejecutivo corresponde al Gobernador del Estado, con las facultades y obligaciones emanadas de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo y de las demás disposiciones legales vigentes en el Estado.

Que los artículos 17 y 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, prevé los derechos de las víctimas, a cuyo respeto, protección, promoción y garantía, están obligadas todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias.

Que el presente, igualmente encuentra su alineación con el Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo 2016-2022 que dispone en su objetivo general garantizar la integridad física y patrimonial de las personas, con estricto apego a la legalidad, cercanía con la población en el marco de los derechos humanos, gobernabilidad y paz social; definiendo en el programa 5 "Gobernabilidad", como línea de acción uno la de garantizar el estado de derecho mediante las leyes y respetando el pacto social; así como en el programa 12 "Procuración de Justicia" cuyo objetivo es fortalecer el sistema de procuración de justicia y la resolución de conflictos penales entre ciudadanos, que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza, específicamente la línea de acción que prevé promover la actualización del marco jurídico del estado de Quintana Roo en materia de procuración de justicia y la resolución de conflictos penales.

Que el 9 de enero de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Víctimas que dispone que en el ámbito de sus competencias las autoridades de todos los ámbitos de gobierno y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.

Que esta misma ley dispone que en los Estados de la Federación y el Distrito Federal, se integren y funcionen Comisiones de Víctimas, a las que corresponderá atenderlas en el ámbito de su competencia espacial y material.

Que el día 7 de abril de 2014 fue publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo que tiene por objeto reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral y debida diligencia. Este ordenamiento legal, en su artículo 89, crea a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión.

Por lo anterior fundado y expuesto tengo a bien expedir el siguiente:

REGLAMENTO DE LA LEY DE VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

TÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES.

CAPÍTULO ÚNICO.

Artículo 1. Las disposiciones de este Reglamento son de orden público, interés social y de observancia general en todo el Estado de Quintana Roo y tienen por objeto establecer las bases de coordinación a las que se sujetarán las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, a fin de garantizar a las personas en situación de víctimas de delito, y de violación a los derechos humanos, la atención, asistencia y protección, así como establecer las disposiciones necesarias para la organización y funcionamiento del Sistema Estatal de Atención de Víctimas.

Artículo 2. El Gobierno del Estado de Quintana Roo, a través de la Secretaría de Gobierno, en términos de las disposiciones aplicables, coadyuvará con la Comisión Ejecutiva Estatal para la coordinación con las demás dependencias de la Administración Pública Estatal y Municipal, así como con la Fiscalía, en relación con las acciones de atención, ayuda, asistencia, protección y reparación integral a personas en situación de víctimas de delitos y violación a derechos humanos.

Artículo 3. A falta de disposición expresa se aplicará en forma supletoria el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Quintana Roo y, en su defecto, los principios generales del derecho.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Artículo 4. El objeto de este Reglamento es el establecimiento de los mecanismos y procedimientos, así como la coordinación en diversos ámbitos de competencia, de las siguientes premisas:

- I. Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de los que el Estado mexicano es parte y demás instrumentos de derechos humanos;
- II. Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas; así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar y lograr la reparación integral;
- III. Garantizar un efectivo ejercicio del derecho de las víctimas a la justicia en estricto cumplimiento de las reglas del debido proceso;
- IV. Establecer los deberes y obligaciones específicos a cargo de las autoridades y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas, y
- V. Establecer las sanciones respecto al incumplimiento por acción o por omisión de cualquiera de sus disposiciones.

Artículo 5. La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, establecerá los mecanismos, métodos, procedimientos, lineamientos, convenios de coordinación en distintos ámbitos ya sea locales, nacionales y/o internacionales. Asimismo, será la responsable de la ejecución de los instrumentos, políticas, servicios y acciones estatales en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas, incluyendo el Registro Estatal, el Fondo Estatal y la Asesoría Jurídica.

Artículo 6. Para los efectos del presente Reglamento, además de las definiciones previstas en el artículo 6 de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, se entenderá por:

- I. **Asistencia:** Al conjunto de mecanismos, procedimientos, programas, medidas y recursos de orden político, económico, social, cultural, a cargo del Estado, orientados a: restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindar condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política;
- II. **Atención:** A la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas, con miras a facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral;

- III. **Autoridades de primer contacto:** A todas aquellas dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal o municipal, de seguridad, procuración de justicia, salud, protección civil, defensoría pública, asistencia social, beneficencia pública u otras análogas, así como la Fiscalía e instituciones privadas u organizaciones sociales que den atención, asistencia y protección a la víctima o reciban la declaración de la víctima, una vez ocurrido el hecho victimizante;
- IV. **Ayuda inmediata:** A todas aquellas medidas psicológicas, médicas y económicas, que se proporcionan a la víctima para superar la situación de emergencia provocada por el delito o violación a derechos humanos;
- V. **Centro:** Al Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo;
- VI. **Comisión Ejecutiva Estatal:** A la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo;
- VII. **Comisionado:** Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal del Estado de Quintana Roo;
- VIII. **Comité Interdisciplinario Evaluador:** Al grupo conformado por la Dirección del Registro Estatal de Víctimas, Dirección de Asesoría Jurídica Estatal, Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, y la persona titular de la Comisión Ejecutiva Estatal;
- IX. **Consejo Directivo:** Al Consejo Directivo el cual será el órgano de gobierno de la Comisión Ejecutiva Estatal;
- X. **Dirección de Asesoría Jurídica Estatal:** A la Dirección de Asesoría Jurídica de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo;
- XI. **Estatuto:** Al Estatuto Orgánico de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo;
- XII. **Fiscalía:** A la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo;
- XIII. **Fondo Estatal:** Al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral;
- XIV. **Formato Único:** Al formato único de declaración y de incorporación al Registro Estatal de Víctimas, elaborado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas a nivel nacional;
- XV. **Formatos:** A los formatos que integran el expediente modelo que se apertura en los casos de seguimientos de las personas en situación de víctima
- XVI. **Hecho victimizante:** A los actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro los bienes jurídicos o derechos de una persona, convirtiéndola en víctima;
- XVII. **Ley:** A la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo;
- XVIII. **Ley General:** Ley General de Víctimas;
- XIX. **Modelo de Atención Integral en Salud:** Al Modelo Integral de Atención a personas en situación de Víctima que defina la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas a nivel nacional;
- XX. **Registro:** A la Dirección del Registro Estatal de Víctimas del Estado de Quintana Roo;



- XXI. **Reglamento:** Al Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo;
- XXII. **Reglamento Interior:** Al Reglamento Interior de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo;
- XXIII. **Sistema Estatal:** Al Sistema Estatal de Atención a Víctimas;
- XXIV. **Unidad de primer contacto:** Departamento de Primer Contacto y Ayuda Inmediata de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;
- XXV. **Víctima:** A la persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o menoscabo en sus derechos, producto de una violación a derechos humanos o comisión de un delito; y
- XXVI. **Violación de derechos humanos:** A todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución Federal, Constitución Local o en los tratados internacionales, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. También se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con permiso o colaboración de un servidor público.

TÍTULO SEGUNDO DE LOS DERECHOS EN GENERAL DE LAS VÍCTIMAS

CAPÍTULO I DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VÍCTIMAS

Artículo 7. La Comisión Ejecutiva Estatal es la encargada de aplicar el Modelo Integral de Atención a Víctimas previsto en la Ley General de Víctimas, el cual se deberá adaptar a las necesidades que se requieran en el Estado de Quintana Roo.

Artículo 8. Las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, en la ejecución de acciones de atención, ayuda, asistencia y protección a las personas en situación de víctima, se sujetarán al Modelo Integral de Atención a Víctimas.

En caso de que la víctima pertenezca a un pueblo indígena, o tenga alguna discapacidad, o sea menor de edad o no comprenda el idioma español, la Comisión Ejecutiva Estatal se coordinará con las Entidades o Dependencias Estatales y Federales, así también con los Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales que, en el ámbito de sus atribuciones, permitan dar atención, ayuda, asistencia y protección a las víctimas.

Artículo 9. A efecto de brindar de manera oportuna las medidas de Ayuda Inmediata a que se refiere el presente Reglamento, la Comisión Ejecutiva Estatal podrá auxiliarse de las dependencias, Entidades de la Administración Pública Estatal y Municipal, así como de entes no gubernamentales, conforme a sus respectivos ámbitos de competencia.

Artículo 10. La Comisión Ejecutiva Estatal podrá celebrar convenios de coordinación y colaboración con los municipios, dependencias del orden federal y estatal, órganos autónomos, así como con la sociedad civil organizada, y las empresas del sector privado, en el ámbito de sus respectivas competencias, a efecto de coadyuvar en la atención integral, ayuda, asistencia y protección a las personas en situación de víctima.

CAPITULO II DE LOS DERECHOS EN GENERAL DE LAS VÍCTIMAS

Artículo 11. Los derechos de las víctimas que prevé el presente Reglamento de Ley son de carácter enunciativo más no limitativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos. Las víctimas tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

- I. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento y sanción; y a obtener una reparación integral por los daños sufridos de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral;
- II. A ser reparadas por el Estado de manera expedita, proporcional, justa, integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron;
- III. A conocer la verdad de lo ocurrido acerca de los hechos en que le fueron violados sus derechos humanos para lo cual la autoridad deberá informar los resultados de las investigaciones;
- IV. A que se le brinde protección y se salvaguarde su vida y su integridad corporal;
- V. A ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos y, en general, por el personal de las instituciones públicas responsables del cumplimiento de la Ley, así como por parte de los particulares que cuenten con convenios para brindar servicios a las víctimas;



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- VI. A solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante, con independencia del lugar en donde ella se encuentre, así como a que esa ayuda, asistencia y atención no dé lugar, en ningún caso, a una nueva afectación;
- VII. A la verdad, a la justicia y a la reparación integral a través de recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces;
- VIII. A la protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a la dignidad y privacidad de la víctima, con independencia de que se encuentren dentro un procedimiento penal o de cualquier otra índole. Lo anterior incluye el derecho a la protección de su intimidad contra injerencias ilegítimas, así como derecho a contar con medidas de protección eficaces cuando su vida o integridad personal o libertad personal sean amenazadas o se hallen en riesgo en razón de su condición de víctima y/o del ejercicio de sus derechos;
- IX. A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en el presente Reglamento de Ley;
- X. A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos;
- XI. A obtener en forma oportuna, rápida y efectiva todos los documentos que requiera para el ejercicio de sus derechos, entre éstos, los documentos de identificación y las visas
- XII. A conocer el estado de los procesos judiciales y administrativos en los que tenga un interés como interviniente;
- XIII. A ser efectivamente escuchada por la autoridad respectiva cuando se encuentre presente en la audiencia, diligencia o en cualquier otra actuación y antes de que la autoridad se pronuncie;
- XIV. A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten;

- XV. A que el consulado de su país de origen sea inmediatamente notificado conforme a las normas internacionales que protegen el derecho a la asistencia consular, cuando se trate de víctimas extranjeras;
- XVI. A la reunificación familiar cuando por razón del tipo de victimización su núcleo familiar se haya dividido;
- XVII. A retornar a su lugar de origen o a reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad;
- XVIII. A acudir y a participar en escenarios de diálogo institucional;
- XIX. A ser beneficiaria de las acciones afirmativas y programas sociales públicos para proteger y garantizar sus derechos;
- XX. A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, ayuda, atención, asistencia y reparación integral;
- XXI. A que las políticas públicas que son implementadas con base en la Ley tengan un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a la infancia, los adultos mayores, la población indígena y las personas en situación de desplazamiento interno;
- XXII. A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos;
- XXIII. A recibir tratamiento especializado que le permita su rehabilitación física y psicológica con la finalidad de lograr su reintegración a la sociedad;
- XXIV. A acceder a los mecanismos de justicia disponibles para determinar la responsabilidad en la comisión del delito o de la violación de los derechos humanos;
- XXV. A tomar decisiones informadas sobre las vías de acceso a la justicia o mecanismos alternativos;
- XXVI. A una investigación pronta y efectiva que lleve a la identificación, captura, procesamiento y sanción de manera adecuada de todos los responsables del daño, al esclarecimiento de los hechos y a la reparación del daño;



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- XXVII. A participar activamente en la búsqueda de la verdad de los hechos y en los mecanismos de acceso a la justicia que estén a su disposición, conforme a los procedimientos establecidos en la ley de la materia;
- XXVIII. Expresar libremente sus opiniones e intereses ante las autoridades e instancias correspondientes y a que éstas, en su caso, sean consideradas en las decisiones que afecten sus intereses;
- XXIX. Derecho a ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos;
- XXX. A que se les otorgue, la ayuda provisional de los Recursos de Ayuda de la Comisión Ejecutiva o de las Comisiones de víctimas en los términos de la presente Ley;
- XXXI. A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprendan el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual;
- XXXII. A trabajar de forma colectiva con otras víctimas para la defensa de sus derechos, incluida su reincorporación a la sociedad;
- XXXIII. A participar en espacios colectivos donde se proporcione apoyo individual o colectivo que le permita relacionarse con otras víctimas;
- XXXIV. Toda comparecencia ante el órgano investigador, el juez o tribunal, organismo público de protección de los derechos humanos, o ante cualquiera otra autoridad o perito que requiera la presencia de la Víctima, se considerará justificada para los efectos laborales y escolares, teniendo ella derecho a gozar del total de los emolumentos a que se refiere la Ley Federal del Trabajo;
- XXXV. La protección de las víctimas del delito de secuestro, desaparición forzada de personas, otras formas de privación de la libertad contrarias a la Ley y, trata de personas, tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, de los intervinientes o colaboradores en un procedimiento penal, así como de las personas o familiares cercanas a todos ellos, se otorgará además de los dispuesto en la Ley, en términos de la legislación aplicable;
- XXXVI. Tener acceso ágil, eficaz y transparente a los fondos de ayuda Federal y estatales en términos de esta Ley;

- XXXVII. A que se garantice su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor contra todo acto de amenaza, intimidación o represalia;
- XXXVIII. A obtener copia simple gratuita y de inmediato de las diligencias en las que intervengan;
- XXXIX. A que se les notifique toda resolución que pueda afectar sus derechos y a impugnar dicha Resolución;
- XL. En los casos que impliquen graves violaciones a los derechos humanos, a solicitar la intervención de expertos independientes, a fin de que colaboren con las autoridades; y
- XLI. Los demás señalados por la Constitución, los Tratados Internacionales, Ley General de Víctimas, Ley de Víctimas del Estado de Quintan Roo y el presente Reglamento de Ley y cualquier otra disposición en la materia o legislación especial.

CAPÍTULO III DE LOS DERECHOS DE AYUDA, ASISTENCIA Y ATENCIÓN

Artículo 12. Toda persona que haya sido víctima de delito o de violación a sus derechos humanos, recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida de los Recursos de Ayuda de la Comisión Ejecutiva Estatal, independientemente de la autoridad que haya sido el primer contacto, en tanto se determine su ingreso al Registro de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras, a partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de derechos. Las medidas de ayuda provisional se brindarán garantizando siempre un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

Las víctimas de delitos o de violaciones de derechos que atenten contra la vida, contra la libertad o la integridad, recibirán ayuda médica y psicológica especializada de emergencia en los términos de la Ley.

Los servidores públicos deberán brindar información clara, precisa y accesible a las víctimas y sus familiares, sobre cada una de las garantías, mecanismos y procedimientos que permiten el acceso oportuno, rápido y efectivo a las medidas de ayuda contempladas en la Ley.



Las medidas de ayuda inmediata, ayuda, asistencia, atención, rehabilitación y demás establecidas en los Títulos Segundo, Tercero, Cuarto y Quinto de la Ley, se brindarán por las instituciones públicas del Gobierno Estatal y municipios en el ámbito de sus competencias, a través de los programas, mecanismos y servicios con que cuenten, salvo en los casos urgentes o de extrema necesidad en los que se podrá recurrir a instituciones privadas.

Las víctimas podrán requerir que las medidas materia de la Ley le sean proporcionadas por una institución distinta a aquella o aquellas que hayan estado involucradas en el hecho victimizante, ya sea de carácter público o privado, a fin de evitar un nuevo proceso de victimización.

La Comisión Ejecutiva Estatal, deberá otorgar, con cargo a sus Recursos de Ayuda que corresponda, medidas de ayuda provisional, ayuda, asistencia, atención y rehabilitación que requiera la víctima para garantizar que supere las condiciones de necesidad que tengan relación directa con el hecho victimizante.

En casos urgentes, de extrema necesidad o aquellos en que las instituciones de carácter público no cuenten con la capacidad de brindar la atención que requiere, la Comisión Ejecutiva Estatal podrán autorizar que la víctima acuda a una institución de carácter privado con cargo al Fondo Estatal.

La Comisión Ejecutiva Estatal, en el ámbito de sus competencias, deberán otorgar, con cargo al Fondo Estatal que corresponda, los Recursos de Ayuda que requiera la víctima para garantizar que supere las condiciones de necesidad que tengan relación con el hecho victimizante. La Comisión Ejecutiva Estatal requerirá a la víctima en un plazo de treinta días, los comprobantes del gasto que se hayan generado con motivo del otorgamiento de dichas medidas, de conformidad con los criterios de comprobación que establece la Ley.

La Comisión Ejecutiva Estatal deberá cubrir, con cargo al Fondo Estatal, medidas de ayuda inmediata cuando la Comisión Estatal lo solicite por escrito en caso de no contar con disponibilidad de recursos, y se comprometa a resarcirlos.

Las autoridades de primer contacto recibirán la declaración de la víctima en términos de lo dispuesto por el artículo 107 de la Ley y, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia, cumplirán los deberes que establece el artículo 120 de la Ley.

Las autoridades que reciban la declaración a que se refiere el párrafo anterior deberán llenar el Formato Único y remitirlo sin dilación alguna a la Comisión Ejecutiva Estatal.

Artículo 13. Las víctimas podrán acudir directamente a la Comisión Ejecutiva Estatal cuando no hubieren recibido respuesta dentro de los treinta días naturales siguientes, cuando la atención se hubiere prestado de forma deficiente o cuando se hubiere negado.

En estos casos, la Comisión Ejecutiva Estatal podrá otorgar las medidas de atención inmediata, en términos de lo previsto por este Reglamento.

La Comisión Ejecutiva Estatal para solicitar ayuda, atención, asistencia, protección o Reparación Integral, ésta procederá del modo siguiente:

- I. Realizará una primera entrevista a la víctima y se harán de su conocimiento los derechos que en su favor establece la normativa vigente y el modo de ejercerlos;
- II. Completará el Formato Único en los casos en que no se haya llevado a cabo con anterioridad y lo remitirá al Comité Interdisciplinario Evaluador;
- III. Realizará la canalización que corresponda con las instancias competentes, en caso de que de la entrevista inicial se determine la necesidad de tratamiento especializado de urgencia;
- IV. Realizará las gestiones necesarias para solicitar las medidas cautelares o de protección procedentes a las autoridades correspondientes en caso de que la vida, libertad, integridad física o psicológica de la víctima se encuentren en riesgo inminente.

El Modelo Integral de Atención a Víctimas establecerá los supuestos de riesgo inminente, para lo cual se debe valorar, entre otros aspectos, la existencia de amenazas y agresiones que demuestren la necesidad de actuar en forma inmediata, así como la continuidad y proximidad temporal de las mismas y la imposibilidad para la reparación integral del daño, y

- V. Realizará la canalización que resulte procedente ante las autoridades competentes, de acuerdo con las medidas de atención, asistencia y protección que resulten pertinentes en relación con los hechos relatados por la víctima.

W.

Artículo 14. Cuando la víctima hubiese acudido a autoridades distintas a la Comisión Ejecutiva Estatal, ésta valorará las medidas que hubiesen adoptado las autoridades de primer contacto, realizará las vinculaciones que correspondan y requerirá las acciones complementarias de atención, asistencia y protección que resulten procedentes.

Artículo 15. La Dirección de Asesoría Jurídica y la Unidad de Primer Contacto, ambas de la Comisión Ejecutiva Estatal, remitirán el Formato Único debidamente requisitado y un informe sobre las acciones realizadas y medidas adoptadas a la Dirección de Registro Estatal de Víctimas, quien realizará el análisis de la información, formará el expediente de la víctima y realizará las acciones que le correspondan en el ámbito de su competencia, conforme al presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.



CAPÍTULO IV DE LA COORDINACIÓN

Artículo 16.- Las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal en materia de desarrollo social, salud y educación en el ámbito de su competencia, deberán coordinarse para brindar los servicios necesarios en los términos que establezca el Modelo Integral de Atención.

Artículo 17. La Secretaría de Educación, a través de la Comisión Ejecutiva Estatal, pondrá a disposición de la víctima y de sus dependientes económicos, de manera transparente, oportuna, homogénea y con calidad, becas en instituciones educativas de nivel básico, superior, así como media superior, de conformidad con el Modelo Integral de Atención y demás disposiciones aplicables.

Artículo 18. La Secretaría de Educación, en coordinación con las instancias competentes, elaborará las bases para el desarrollo de un programa de becas permanente de conformidad con la normatividad aplicable.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, la Secretaría de Educación y la Comisión Ejecutiva Estatal podrán suscribir convenios de colaboración con instituciones educativas públicas y privadas.

Artículo 19. La Secretaría de Gobierno, coadyuvará con la Comisión Ejecutiva Estatal, en el ámbito de sus respectivas competencias, para garantizar la atención, ayuda, asistencia y protección oportuna, rápida y efectiva de las víctimas conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 20. La Comisión Ejecutiva Estatal, por conducto de sus direcciones y demás unidades administrativas, y de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, podrá solicitar a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal o Municipal, a la Fiscalía, la información que considere necesaria para la integración correcta y adecuada de expedientes, que permita garantizar la atención, ayuda, asistencia y protección oportuna, rápida y efectiva de las víctimas.

Asimismo, de toda aquella información que considere substancial para la integración de programas, protocolos, lineamientos y cualquier otra disposición relacionada con la atención, ayuda, asistencia y protección a las personas en situación de víctima.

A petición de los familiares de las víctimas directas, las autoridades competentes realizarán las acciones necesarias para que los cadáveres, restos o cenizas de víctimas nacionales

que fallezcan en el extranjero, sean repatriados a territorio nacional, de conformidad con las disposiciones aplicables. En estos casos, la Comisión Ejecutiva Estatal requerirá la intervención de las autoridades competentes, y dará el seguimiento correspondiente.

Artículo 21. Para efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, la Comisión Ejecutiva Estatal podrá suscribir convenios de colaboración con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, Municipal y Federal, y demás organizaciones de los sectores social y privado, a favor de la promoción y protección de los derechos de las víctimas.

CAPÍTULO V DEL PROGRAMA ESTATAL DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Artículo 22. Corresponde a la Comisión Ejecutiva Estatal elaborar anualmente el Programa Estatal de Atención y Reparación Integral a Víctimas, el cual debe contener, entre otros aspectos, los objetivos, las estrategias generales, las líneas de acción, así como las metas que permitan crear, reorientar, dirigir, planear, coordinar, ejecutar y supervisar resultados de las políticas públicas en materia de atención a víctimas.

Artículo 23. Previa autorización del Consejo Directivo, el proyecto debe ser sometido a consideración y, en su caso, aprobación del Sistema Estatal, a más tardar en el mes de diciembre de cada año; una vez aprobado surtirá efectos a partir del día siguiente hábil del año inmediato siguiente.

Artículo 24. La Comisión Ejecutiva Estatal podrá consultar a las entidades y dependencias de la Administración Pública Estatal y/o Municipal, organizaciones civiles y sociedad en general, respecto a sus propuestas para la elaboración del Programa Estatal de Atención y Reparación Integral a Víctimas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y los ordenamientos aplicables.

Artículo 25. La Comisión Ejecutiva Estatal deberá promover y coordinar la participación ciudadana en la elaboración del Programa Estatal de Atención y Reparación Integral a Víctimas.



TÍTULO TERCERO DEL SISTEMA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 26. La integración, organización y funcionamiento del Sistema Estatal se regulará de conformidad con lo dispuesto en la Ley, el presente Reglamento, las reglas de organización y funcionamiento que el propio Sistema Estatal emita.

Las reglas para la organización y el funcionamiento a que se refiere el presente artículo serán elaboradas por la Comisión Ejecutiva Estatal y presentadas para su aprobación al Sistema Estatal, y deberán contener como mínimo:

- I. Las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias;
- II. El quórum para celebrar las mismas, dicho quórum se conformará con la mitad más uno de sus integrantes. Si el día señalado para la sesión no se cumplieran las mayorías de asistencia requeridas para su validez, se expedirá de inmediato una segunda convocatoria.;
- III. El contenido de las actas de las sesiones.

Artículo 27. El Sistema Estatal se reunirá en pleno o en comisiones. La Comisión Ejecutiva Estatal, podrá invitar a las sesiones del Sistema Estatal o de sus comisiones, con derecho a voz pero sin voto, a integrantes de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, así como a organismos con autonomía constitucional y a representantes de instituciones u organizaciones públicas o privadas y de colectivos o grupos de víctimas, valorando para ello su experiencia laboral, académica o sus conocimientos especializados y cuando así lo estimen conveniente con objeto de que aporten elementos, datos y experiencias sobre los temas a tratar.

Por cada miembro titular del Sistema Estatal se nombrará un suplente, que será la única persona facultada para representarlo cuando el titular no asista a las sesiones que se celebren.

El suplente debe ser de nivel inferior jerárquico siguiente del titular.

Artículo 28. Para realizar la invitación a las instituciones, organizaciones privadas o sociales o grupos de víctimas, previstas en el artículo 85 de la Ley, la Comisión Ejecutiva Estatal podrá formularlas a petición de cualquier integrante del Sistema Estatal, siempre que sea presentada al menos con treinta días naturales antes de la sesión respectiva.

Cualquier invitación deberá ser formulada por el Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal mediante oficio, la cual deberá contener el lugar, fecha y hora en que se llevará acabo la sesión de que se trate, el quórum para celebrar la misma, así como el orden del día; será entregada a las instituciones, organizaciones privadas o sociales o grupos de víctimas en los mismos términos que a los integrantes del Sistema Estatal. Asimismo, será notificada cuando menos con cinco días de anticipación a la fecha de la celebración.

Artículo 29. Cualquier integrante del Sistema Estatal podrá solicitar la creación de comisiones para la atención de temas específicos; las solicitudes serán presentadas ante la Comisión Ejecutiva Estatal, junto con la justificación y plan de acción correspondiente.

Artículo 30. Las comisiones podrán ser permanentes o transitorias según la naturaleza de los asuntos que se sometan a su conocimiento.

Artículo 31. La integración, organización y funcionamiento de las comisiones, así como la designación de sus integrantes se determinará en los acuerdos que adopten en las sesiones del Sistema Estatal.

El presidente del Sistema Estatal no formará parte de las comisiones.

TÍTULO CUARTO DEL REGISTRO DE VÍCTIMAS

CAPÍTULO ÚNICO DE LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO

Artículo 32. El Registro será la unidad administrativa encargada de llevar y salvaguardar el padrón de víctimas a nivel estatal. El Registro ejercerá las atribuciones siguientes:

- I. Establecer, administrar, actualizar y resguardar el padrón de víctimas, que contiene la información de las víctimas a nivel estatal, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y los lineamientos que emita la Comisión Ejecutiva;
- II. Celebrar los acuerdos de confidencialidad en términos del artículo 97 de la Ley; y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo
- III. Integrar, disponer y publicar información estadística de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- IV. Elaborar y someter a la consideración del Sistema de Atención a Víctimas los lineamientos para la transmisión de información de las instituciones que forman dicho Sistema;
- V. Establecer, administrar, actualizar y resguardar el padrón de representantes;
- VI. Elaborar el diseño del Formato Único, el cual deberá contener las características e información a que refieren los artículos 98 y 99 de la Ley;
Dichos formatos se deberán conservar, preservar y clasificar como reservada, en su caso, la información otorgada por la persona en situación de víctima, proteger datos personales, así como mantener el acervo documental, de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo
- VII. Brindar asesoría a las autoridades o instituciones para el correcto suministro, intercambio y sistematización de la información;
- VIII. Promover y difundir la existencia del Registro, así como de las acciones necesarias para ingresar al mismo, en coordinación con las unidades administrativas competentes; y
- IX. Las demás que la Ley, el presente Reglamento y el Estatuto Orgánico le confieran.

Artículo 33. La información del Registro estará sujeta a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental y protección de datos personales.

Artículo 34. Cuando se detecte que la persona en situación de víctima ya cuenta con un registro previo, se acordará su acumulación, ya sea que se trate de los mismos o de nuevos hechos.

Artículo 35. La inscripción al Registro es individual, de tal forma que cada víctima cuenta con su propio registro, respecto del cual se emitirá la constancia correspondiente, misma que deberá contener los siguientes datos:

- I. Número de folio asignado al registro;
- II. Fecha de solicitud;
- III. Persona o autoridad que solicita la inscripción;
- IV. Nombre completo de la persona inscrita;
- V. Los demás que establezca el titular del Registro o el titular de la Comisión Ejecutiva Estatal.

Artículo 36. Para incorporarse al padrón de víctimas, la persona interesada deberá presentar llenado el Formato Único acompañado de la documentación que en el mismo se especifique.

El procedimiento se realizará de conformidad a la Ley, el presente Reglamento y el Modelo Integral de Atención a Víctimas.

Artículo 37. La documentación del representante deberá entregarse a la unidad administrativa de la Comisión Ejecutiva Estatal que tenga a su cargo el expediente del caso.

Artículo 38. Para garantizar que la inscripción de los datos de la víctima sea de manera rápida, efectiva y diferencial, el reconocimiento de la condición de víctima podrá ser declarado por quien sea titular del Registro y asentarse como tal, sin requerirse valoración de hechos, cuando se presente el soporte documental correspondiente y así haya sido determinado en términos del artículo 101 de Ley.

Artículo 39. Una vez recibida la solicitud de Registro de Inscripción, el dictamen de la resolución de procedencia deberá emitirse dentro del plazo de noventa días naturales.

Artículo 40. El titular del Registro deberá informar inmediatamente al Comisionado sobre los reconocimientos de calidad de víctima que realice en términos de las disposiciones aplicables, así como sobre los registros correspondientes.

TÍTULO QUINTO DE LA ASESORÍA JURÍDICA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

CAPÍTULO ÚNICO DE LA ASIGNACIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Artículo 41. La Dirección de Asesoría Jurídica Estatal será la unidad administrativa encargada de brindar asesoría jurídica y, en su caso representar a las víctimas, estará compuesta de acuerdo a lo establecido en la Ley.

Artículo 42. La víctima tiene derecho a nombrar libremente a un asesor/a jurídico. En los casos que no quiera o no pueda contratar un abogado, la unidad competente de la Comisión Ejecutiva Estatal que tenga a cargo el expediente solicitará a la Dirección de la Asesoría Jurídica le sea asignado un asesor/a.

En caso de que no se cuente con asesor/a disponible al momento en que se haga la solicitud, la Dirección de Asesoría Jurídica podrá pedir la intervención de las asesorías jurídicas de las entidades federativas o de las instituciones con las que se tengan celebrados convenios, en términos de lo previsto en el presente Reglamento y la Ley; o bien cambiar temporalmente la adscripción de algún asesor/a.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Artículo 43. El servicio que brinde el asesor jurídico que haya sido designado para dar atención a la víctima, será gratuito y se dará por terminado cuando:

- I. La víctima manifieste por escrito que no tiene interés en la continuación del servicio de asesoría;
- II. La víctima nombre a un asesor jurídico particular para su defensa dentro del proceso penal, en los casos que establezca la Ley; y
- III. Se agoten todas las instancias dentro de un proceso judicial o administrativo, en las que pueda intervenir el asesor o se hubiere obtenido la liquidación de cualquier sentencia susceptible de ello, sin la posibilidad de presentar liquidaciones subsecuentes o recursos legales con el fin de obtener la totalidad de lo sentenciado.

En los supuestos previstos en el presente artículo, el asesor jurídico levantará un acta en la que haga constar los motivos por los que se da por terminado el servicio. En los supuestos de la fracción III, deberá señalar bajo protesta de decir verdad que no existen otros recursos judiciales, administrativos o de otro tipo en los que pueda intervenir. Dicha acta deberá ser firmada por el asesor y la víctima, señalando esta última su conformidad por el servicio de asesoría prestado.

Artículo 44. Ante la negativa por parte de la persona en situación de víctima de firmar el acta que da por terminado el servicio de asesoría jurídica, el asesor jurídico deberá asentar los motivos de la negación.

Artículo 45. En caso de que alguna persona en situación de víctima considere que aún hay recursos legales que se puedan presentar o desahogar ante cualquier instancia judicial, administrativa o de otro tipo, o por cualquier razón estime que el servicio de asesoría jurídica debe continuar podrá presentar un escrito dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud de firma del acta de terminación de servicios. Una vez presentado el escrito, o bien, transcurrido el plazo señalado, el expediente será remitido a la Dirección de Asesoría Jurídica, para que ésta determine dentro de los cinco días hábiles siguientes, la posibilidad de continuar con los servicios conforme lo establezca el Modelo Integral de Atención a personas en situación de víctimas.

Artículo 46. Cuando se determine que aún existen algún medio de impugnación o gestiones que se deban llevar a cabo por parte del asesor jurídico, éste estará obligado a continuar con la prestación del servicio hasta la total conclusión del asunto, siempre y cuando este dentro de su ámbito de competencia; en caso de que se resuelva que no existen medios de impugnación o gestiones que realizar, el servidor público del área competente someterá el asunto a consideración del titular de la Dirección de Asesoría Jurídica, quien determinará lo conducente.

Artículo 47. Contra la resolución del Titular de la Dirección de Asesoría Jurídica, procede el recurso de reconsideración en los términos del presente Reglamento.

Artículo 48. Una vez terminados los servicios de Asesoría Jurídica se archivará el expediente correspondiente devolviendo al interesado todos los documentos originales que hubiere aportado para su representación, dejando copia simple de los mismos en el expediente, los cuales serán previamente certificados por la Titular de la Dirección de Asesoría Jurídica.

Artículo 49. Las personas interesadas pueden solicitar en cualquier momento a su costa copias simples o certificadas de cualquier actuación o documento que obre en los expedientes de la Dirección de la Asesoría Jurídica, inclusive después de la terminación del servicio, de conformidad con las disposiciones aplicables.

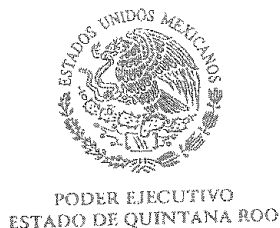
Artículo 50. La terminación del servicio de asesoría jurídica a cualquier persona en situación de víctima por las razones contenidas en la fracción III del Artículo 41 del presente Reglamento impedirá que éstas soliciten nuevamente la asesoría por los mismos hechos victimizantes.

Artículo 51. En caso de que una las personas en situación de víctima solicite el servicio de asesoría jurídica por segunda o posterior ocasión, se procurará, en la medida de lo posible, que la persona sea representada por el mismo asesor jurídico que la hubiere representado con anterioridad.

Artículo 52. La Dirección de Asesoría Jurídica será la responsable de designar a los asesores/as jurídicos para las guardias correspondientes, con la finalidad de brindar un servicio oportuno, en cada municipio designarán guardias las cuales durarán una semana, y estarán vigentes en fines de semana y en días inhábiles.

Tanto para la coordinación de los servicios que brindará el personal que éste de guardia, como para la asignación de los casos en general, se recurrirá a los medios electrónicos al alcance telefonía celular, telefonía local, correos electrónicos en las cuentas autorizadas, de manera personal- derivado de lo anterior los y las asesoras jurídicas que se encuentren de guardia deberán de extremar el cuidado de estar pendiente de recibir notificaciones para atender los casos que les sean asignados.

En caso de detectarse anomalías en el desempeño de los y las asesores que se encuentren de guardia, por no acudir a los llamados en los casos que inician ante la Fiscalía o de no acudir a alguna audiencia que les haya sido asignada, podrán incurrir en responsabilidad, para tales fines se levantarán las constancias de incidencias a que haya lugar, las cuales



deberán de estar firmadas por el Titular de la Dirección de Asesoría Jurídica y el asesor/a jurídica de quien se haya detectado alguna irregularidad en el ejercicio de sus funciones.

En caso de negativa de firmar dicha constancia se hará contar los motivos y razones para no hacerlo, sin que lo anterior le reste valor a dicha constancia.

Artículo 53. El personal de la Dirección de Asesoría Jurídica, deberá de conducirse en todo momento con respeto y con buena actitud, trato cordial y amable, tanto en el interior de las oficinas, como cuando esté realizando diligencias, asesorías y/o algún tipo de actuación con personas en situación de víctima y/o alguna autoridad. En caso de recibirse alguna queja y/o inconformidad se levantará la constancia de incidente respectiva, informándole al asesor/a jurídico de dicha situación, otorgándosele la oportunidad de argumentar lo que considere necesario.

El titular de la Asesoría Jurídica, después de analizar dicha incidencia, determinara lo que corresponda, de conformidad a lo establecido en la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo y el presente Reglamento.

En caso de detectarse anomalías graves, falta de interés del asesor/a jurídica en la atención y/o seguimiento del caso, se podrá incluso dar vista a la Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para el inicio del procedimiento al que haya lugar.

Artículo 54. Con la finalidad de dar cumplimiento a la fracción IX del artículo 133 de la Ley de Víctimas del Estado, el personal de asesoría jurídica, deberá de integrar el expediente unitario del caso, incluyendo debidamente requisitado los formatos predeterminados para el tipo de diligencia que sea aplicable.

Formatos que se encontraran detallados en el manual que en su oportunidad se emita al respecto.

Artículo 55. El seguimiento de los casos asignados a cada asesor/a, deberá de ser reportado de manera semanal a la Dirección de Asesoría Jurídica, mediante bitácoras operativas; las cuales se recibirán en el correo electrónico que se establezca para tales efectos.

La información deberá de ser clara y precisa en la cual deberá de incluirse los datos generales del caso, así como las generales de las personas en situación de víctima, datos del delito, seguimiento, la etapa en la que se encuentra.

Artículo 56. Con la finalidad de dar a conocer casos relevantes, mediáticos y/o actualización del estado procesal que guardan los casos asignados y/o recomendaciones de violaciones a derechos humanos; de manera anticipada de por lo menos 24 horas la Dirección de Asesoría Jurídica, solicitará al asesor/a jurídica a cargo del asunto, una tarjeta informativa.

El asesor/a jurídica, deberá de remitir la información solicitada en un término no mayor a 24 horas, al correo electrónico autorizado de la Dirección de Asesoría Jurídica, y en su defecto de manera impresa en la medida en la que sea posible.

Artículo 57. En los mismos términos, los y las asesores/as jurídicas que participen en eventos, cursos, talleres, foros y/o similares dentro y fuera del Estado de Quintana Roo, deberán de realizar el informe de actividades pertinente, el cual deberá de remitirse a la cuenta de correo autorizada de la Dirección de Asesoría Jurídica, en el mismo término que las bitácoras informativas referidas en el artículo 51 de este Reglamento.

Artículo 58. La titular de la Dirección de Asesoría Jurídica previa validación de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, establecerán los manuales en los que se especificarán la totalidad de los formatos antes mencionados.

TÍTULO SEXTO **DE LA CONCLUSIÓN DE LAS MEDIDAS DE AYUDA, ASISTENCIA Y ATENCIÓN**

CAPÍTULO I **DE LA CONCLUSIÓN DE LAS MEDIDAS**

Artículo 59. Las medidas de ayuda, asistencia y atención a las víctimas se tendrán por concluidos, en los términos que establezca el Modelo de Atención Integral en Salud, en los siguientes casos:

- I. Cuando la víctima manifieste por escrito que no tiene interés en que se le siga prestando la atención;
- II. Cuando la víctima incurra dolosamente en falsedad en los datos proporcionados; en estos casos, la unidad de la Comisión Ejecutiva Estatal a cargo del expediente de que se trate, podrá dar vista a la autoridad competente;
- III. Con la muerte de la víctima y siempre que no existan otros sujetos de atención conforme a lo dispuesto en este Reglamento;
- IV. Cuando la víctima incurra en actos de violencia física o amenazas que atenten contra la integridad o la seguridad del personal de la Comisión Ejecutiva Estatal, de



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- las dependencias o instituciones a las que hubiese sido canalizada, así como de alguno de los familiares de dicho personal;
- V. Cuando, a juicio de la Comisión Ejecutiva Estatal, se hayan llevado a cabo todas las acciones relacionadas con las medidas de ayuda, asistencia y atención a la víctima;
- y
- VI. Los demás supuestos que establezcan las normas aplicables.

Artículo 60. El Departamento de Primer Contacto y Ayuda Inmediata de la Comisión Ejecutiva Estatal estará a cargo del expediente, con base en la información del Registro, de la Dirección de Asesoría Jurídica Estatal, de la unidad a cargo de la administración del Fondo y de la que recabe de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal e instituciones públicas y privadas que intervengan en las acciones de ayuda, asistencia y atención, integrará el informe en el que proponga la conclusión de los servicios, el cual será sometido a consideración del Comité Interdisciplinario Evaluador, y una vez aprobado por éste, dicho informe será enviado al Consejo Directivo para su conocimiento.

Artículo 61. Con base en el informe a que se refiere el artículo anterior, se elaborará un dictamen el cual será emitido por el o la Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal, para efecto de que resuelva sobre la conclusión de las medidas de ayuda, asistencia y atención, conforme a lo siguiente:

- I. En caso de dar por concluidos los servicios, ordenará que se realicen las anotaciones correspondientes en el Registro; y
- II. En caso de considerar que aún es necesaria la prestación de los servicios, ordenará las medidas y vinculaciones pertinentes.

CAPÍTULO II DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Artículo 62. La víctima o su representante pueden interponer el recurso de reconsideración contra las determinaciones siguientes:

- I. La cancelación en el Registro;
- II. La conclusión de los servicios de atención, asistencia y protección; y
- III. La terminación del servicio de asesoría jurídica.

El recurso de reconsideración tiene por objeto confirmar, aclarar, modificar, adicionar o revocar la determinación correspondiente.

4

Artículo 63. La Unidad Administrativa de la Comisión Ejecutiva Estatal que le corresponda, tramitará el recurso y lo remitirá al Titular de la Comisión, quien una vez revisado lo enviará al Consejo Directivo, el cual será el competente para resolverlo.

Artículo 64. El recurso de reconsideración deberá interponerse dentro del término de cinco días hábiles, contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución recurrida.

Artículo 65. El recurso de reconsideración será improcedente, cuando:

- I. No se afecte de manera directa e inmediata un derecho o interés legítimo del recurrente; y
- II. Se haya consentido, expresa o tácitamente el acto recurrido; entendiéndose por consentido, cuando no se haya interpuesto el recurso dentro del plazo legal establecido o bien haya firmado de conformidad la conclusión del servicio.

Artículo 66. El recurso se interpondrá por escrito ante la misma autoridad que dictó la resolución recurrida, en él se consignará por lo menos:

- I. Nombre y domicilio del recurrente para oír y recibir notificaciones en el lugar de residencia de la Comisión Ejecutiva Estatal;
- II. Carácter con el que se comparece, a fin de acreditar la personalidad;
- III. Acto o resolución que se reclama;
- IV. Agravios de inconformidad y su fundamento jurídico;
- V. Pruebas documentales que se acompañan, las supervinientes que surjan durante el procedimiento, y en su caso, las de inspección y dictamen pericial no admitiéndose al efecto ninguna otra; y
- VI. En su caso, la solicitud de suspensión de la ejecución del acto o la resolución reclamada.

Artículo 67. El titular de la Comisión Ejecutiva Estatal deberá suspender la ejecución del acto o resolución que motiva el recurso, siempre y cuando con ella no se perjudique el interés social o se contravenga disposiciones de orden público.

Artículo 68. Las pruebas se desahogarán en un plazo que no excederá de veinte días hábiles contados a partir de la recepción del recurso, posteriormente al resultado del desahogo se fijará un plazo de tres días hábiles para que el recurrente formule alegatos. Transcurrido dicho plazo, el Titular de la Comisión remitirá el expediente en un plazo no mayor a tres días hábiles, al Consejo Directivo quien dictará la resolución que corresponda en la sesión inmediata siguiente a la recepción del expediente, pudiendo ser ésta de carácter ordinaria o extraordinaria. La resolución que recaiga se notificará al recurrente en términos de lo dispuesto en el presente Reglamento.



TÍTULO SÉPTIMO DE LA CAPACITACIÓN

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 69. La Comisión Ejecutiva Estatal, diseñará mecanismos de profesionalización con la finalidad de dignificar la función del personal que integre la Comisión y elevar la calidad de los servicios que presta, para lo cual se destacará la instauración de programas de formación y capacitación con contenidos temáticos sobre los principios, derechos, mecanismos, acciones y procedimientos en términos del Título Octavo de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, así como las disposiciones específicas de derechos humanos contenidos en la Constitución Federal, en la Constitución Estatal y Tratados Internacionales, protocolos específicos y demás instrumentos del derecho internacional de los derechos humanos, a los servidores públicos que por su competencia tengan trato directo con las víctimas.

Artículo 70. El Consejo Directivo aprobará el Plan Anual de Capacitación de conformidad a lo establecido en el artículo anterior.

TÍTULO OCTAVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

CAPÍTULO I DEL FUNCIONAMIENTO DEL FONDO

Artículo 71. El objeto del Fondo es brindar los recursos de ayuda, asistencia y la reparación integral de las víctimas del delito y víctimas de violaciones a los derechos humanos, siguiendo criterios de transparencia, oportunidad, eficiencia y rendición de cuentas.

Las víctimas podrán acceder de manera subsidiaria al Fondo en los términos establecidos por el presente Reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones administrativas, penales y civiles que resulten.

El acceso a los recursos a favor de cada víctima no podrá ser superior a los límites establecidos en la Ley.

Artículo 72. La Comisión Ejecutiva Estatal constituirá un fideicomiso público de administración y pago, sin estructura orgánica ni comité técnico, el cual no será considerado como una entidad paraestatal de la Administración Pública Estatal.

Artículo 73. La entrega de los recursos a las víctimas se hará directamente en forma electrónica, mediante abono a cuenta bancaria de los beneficiarios, salvo que la víctima no tenga contrato de cuenta corriente en institución de banca múltiple, deberá abrir una cuenta preferentemente en aquella institución donde opere el fideicomiso público. No obstante, lo anterior, y sólo por excepción podrá realizarse la entrega de los recursos mediante cheque nominativo.

Artículo 74. El patrimonio del Fondo se integra con los recursos previstos en la Ley, y otras normas, lineamientos y disposiciones legales que para tal efecto se emitan.

Artículo 75. Todos los gastos relativos al manejo fiduciario, así como los honorarios que correspondan a la institución fiduciaria, serán cubiertos con cargo al propio patrimonio del fideicomiso.

Artículo 76. El fiduciario establecerá, en una subcuenta especial del fideicomiso, el fondo de emergencia revolvable a propuesta del titular de la Comisión Ejecutiva Estatal. El Consejo Directivo determinará los recursos que deberán permanecer en dicha subcuenta, mismos que se destinarán al pago de las medidas de ayuda inmediata a que hace referencia la Ley.

CAPÍTULO II DE LA ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS DEL FONDO

Artículo 77. Para la asignación de recursos del Fondo por concepto de reparación integral y compensación subsidiaria, se establecerá un Comité Interdisciplinario Evaluador.

Para el caso de la asignación de las ayudas inmediatas que refiere el artículo 31 y 32 de la Ley, se requerirá la solicitud de Dirección o Unidad Administrativa correspondiente de la Comisión Ejecutiva Estatal, además de los requisitos que ésta última establezca en este Reglamento.

Dicho Comité Interdisciplinario Evaluador para la dictaminación de las solicitudes de acceso al Fondo, se deberá considerar, al menos, los siguientes criterios:

- I. La necesidad de la víctima;
- II. La gravedad del daño sufrido por la víctima;
- III. La vulnerabilidad de la víctima, en proporción al tipo de daño sufrido;
- IV. El perfil psicológico de la víctima;
- V. La posibilidad de que la víctima pueda acceder a medidas de atención, ayuda, asistencia y protección en asociaciones civiles o privadas; y
- VI. Las demás que señalen la Ley y los lineamientos que al efecto emita la Comisión Ejecutiva Estatal.



Artículo 78. Para que la víctima sea considerada beneficiaria de los recursos del Fondo deberá cumplir, con los requisitos establecidos en la Ley, el presente Reglamento, así como lo que se determine en los lineamientos que al efecto emita la Comisión Ejecutiva Estatal.

CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A LOS RECURSOS DEL FONDO

Artículo 79. Para el reembolso a cargo del Fondo de los gastos que por concepto de medidas de ayuda, asistencia y atención hayan realizado las víctimas tanto de delitos del fuero común como de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades Estatales, previa aprobación del Consejo Directivo, se llevará conforme a lo siguiente:

- I. Las víctimas deben estar inscritas en el Registro Estatal de Víctimas;
- II. La víctima presentará su solicitud por escrito libre, conforme a los procedimientos establecidos en la Ley, este Reglamento y los lineamientos que al efecto emita la propia Comisión Ejecutiva Estatal; y
- III. La Comisión Ejecutiva Estatal, en los casos de delitos del orden del fuero común, determinará la procedencia de los pagos con cargos al Fondo, siempre y cuando se cumplan los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley y en este Reglamento, así como en los lineamientos previstos.

Artículo 80. Las solicitudes para acceder a los recursos del Fondo, serán procedentes siempre que la víctima o sus representantes:

- I. Cuenten con resolución firme y definitiva de una autoridad jurisdiccional, en la que hubiere determinado que sufrió daño por hechos ilícitos, el monto a pagar y las formas de reparar el daño;
- II. Habiendo agotado los medios de cumplimiento de las resoluciones previstos en la normatividad aplicable, no hayan podido obtener la reparación del daño por parte del sentenciado, en términos de la Ley;
- III. Cuenten con el dictamen de la resolución de procedencia aprobado por el Consejo Directivo para la compensación subsidiaria.

Artículo 81. Para que la resolución del Consejo Directivo a que se hace referencia se determine procedente, se requiere que:

- I. La víctima no haya recibido la reparación del daño por otra vía o no la haya recibido de manera completa, conforme a lo dispuesto por la Ley;

- II. Se trate de delitos considerados como graves y la víctima haya sufrido daño o menoscabo a su libertad, o si la víctima directa hubiera fallecido o sufrido un deterioro incapacitante en su integridad física y/o mental como consecuencia del delito, conforme a la Ley;
- III. Se realice la evaluación integral del entorno familiar y social que se refieren la Ley General y la Ley;
- IV. En términos de lo dispuesto en la Ley, la víctima exhiba ante la Comisión Ejecutiva Estatal todos los elementos a su alcance que prueben la procedencia de la compensación subsidiaria y presente ante la Comisión Ejecutiva Estatal sus alegatos; y
- V. En caso de que a la víctima se le haya cubierto parte de la reparación integral a través de otros mecanismos, el Fondo puede pagar, de manera complementaria, la compensación subsidiaria, hasta por el monto no cubierto por el mecanismo respectivo.

Artículo 82. La Comisión Ejecutiva Estatal cubrirá con cargo al Fondo la compensación a las víctimas del delito y a las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por servidores públicos, del orden municipal o estatal, que en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas, cuando la víctima reúna los requisitos previstos en este Reglamento, así como los siguientes:

- I. Cuenten con una resolución firme y definitiva de autoridad competente y en el cual se hubiera determinado la responsabilidad jurídica de las autoridades que hubieren violentado los derechos humanos;
- II. Declare bajo protesta de decir verdad que no ha recibido pago o indemnización alguna por concepto de la reparación del daño.

Artículo 83. En caso de que a la víctima se le haya cubierto parte de la reparación integral a través de otros mecanismos, el Fondo entregará, de manera complementaria, el monto no cubierto por el mecanismo respectivo.

Artículo 84. La Comisión Ejecutiva Estatal hará del conocimiento de la autoridad responsable de la violación de derechos humanos, el pago de la compensación que realice a las víctimas con motivo de la reparación del daño, a efecto de que dicha autoridad inicie los procedimientos conducentes y, en caso de que resulte procedente, promueva las responsabilidades administrativas o penales que correspondan.



Artículo 85. Para el otorgamiento de recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral a que se refiere la Ley, la persona en situación de víctima presentará la solicitud de acceso al Fondo mediante escrito libre dirigido a la Comisión Ejecutiva Estatal, incluyendo lo siguiente:

- a. Nombre completo; y
- b. Domicilio para oír y recibir notificaciones.

Para el caso de ayudas y asistencias, se tiene que presentar la documentación establecida en el presente Reglamento y los lineamientos que al efecto emite la Comisión Ejecutiva Estatal previa aprobación del Consejo Directivo.

Para compensación por violación a derechos humanos cometidas por autoridades, además de lo previsto en los incisos a) y b), se debe incluir la resolución emitida por autoridad competente u organismo público de protección de los derechos humanos de donde se desprenda que la víctima por violación a los derechos humanos no ha obtenido la reparación del daño.

Para la compensación subsidiaria, además de lo previsto en los incisos a y b del presente artículo, se debe incluir la determinación del Ministerio Público prevista por el artículo 72 de la Ley o la resolución firme emitida por autoridad judicial en la que se señalen los conceptos a reparar y el documento en el que se determinen los conceptos que no hayan sido reparados.

CAPÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO PARA CUBRIR AYUDAS, ASISTENCIAS Y REPARACIÓN INTEGRAL

Artículo 86. Para el otorgamiento de las ayudas, asistencias y reparación integral en moneda nacional a que se refiere la Ley, la persona en situación de víctima presentará la solicitud de pago mediante escrito libre, incluyendo lo siguiente:

- I. Para la asistencia y ayuda:
 - a) Nombre completo, y
 - b) Domicilio para oír y recibir notificaciones.

Para el caso de ayudas y asistencias, se tiene que presentar la documentación señalada en los términos del presente Reglamento;

- II. Para la compensación por violación a derechos humanos cometidas por autoridades, además de lo previsto en los incisos a) y b) de la fracción primera, se debe incluir la resolución emitida por autoridad competente u organismo público de protección de los derechos humanos de donde se desprenda que la víctima por violación a los derechos humanos no ha obtenido la reparación del daño;
- III. Para la compensación subsidiaria, además de lo previsto en los incisos a y b de la fracción I del presente artículo, se debe incluir en la que se señalen los conceptos a reparar y el documento en el que se determinen los conceptos que no hayan sido reparados.

Artículo 87. Recibida la solicitud, será turnada al Comité Interdisciplinario Evaluador, mismo que integrará el expediente del asunto en un plazo no mayor a 15 días naturales, contados a partir de la presentación de la misma, ponderando la situación de necesidad de la persona en situación de víctima.

El expediente debe contener, al menos, los siguientes elementos:

- I. Los documentos y datos presentados por la víctima;
- II. Descripción del daño o daños que haya sufrido la víctima;
- III. La evaluación de la condición socioeconómica de la víctima;
- IV. Detalle de las necesidades de la víctima para enfrentar las consecuencias del delito o de la violación a sus derechos humanos;
- V. En caso de contar con ello, relación de partes médicos o psicológicos que detallen las afectaciones a la víctima con motivo de la comisión del delito o de la violación a los derechos humanos;
- VI. Estudio de trabajo social elaborado por el Comité Interdisciplinario Evaluador, en el que se haga una relación de las condiciones de victimización que enfrenta la víctima y las necesidades que requiere satisfacer para enfrentar las secuelas de la victimización;
- VII. En su caso, dictamen médico que especifique las afectaciones sufridas, las secuelas y el tratamiento, prótesis y demás necesidades de la víctima para su recuperación;
- VIII. Dictamen psicológico en caso de que la víctima requiera atención a la salud mental, que especifique las necesidades que deban ser cubiertas para la recuperación de la víctima; y;
- IX. Propuesta de resolución de la Comisión Ejecutiva Estatal que justifique y argumente la necesidad de dicha ayuda.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Artículo 88. El Comité Interdisciplinario Evaluador valorará y analizará la información y documentación presentada por la víctima, así como la información adicional que aquella misma haya integrado al expediente, con el propósito de formular un proyecto de Dictamen debidamente fundado y motivado.

Si el Comité Interdisciplinario Evaluador considera que hace falta información o documentación, requerirá por escrito a la víctima dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que ésta presente la documentación o información faltante en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de que surta efectos la notificación correspondiente, en cuyo caso se suspenderá el plazo establecido en el artículo anterior.

Si la víctima no entrega la información o documentación requerida en el plazo señalado, será desechado el trámite, contra dicho desechamiento procede el recurso de reconsideración.

En caso de que el sentido del proyecto sea positivo, también debe incluirse el monto de ayuda propuesto, que podrá basarse en las tabulaciones elaboradas por la Comisión Ejecutiva Estatal, en las cuales deberán ser considerados, al menos, los siguientes requisitos:

- I. Los recursos disponibles del fondo;
- II. La condición socioeconómica de la víctima;
- III. La posibilidad de evaluar económicamente el daño; y
- IV. La imposibilidad de trabajar como consecuencia del daño.

En el caso de que el sentido de la misma sea negativo, deberá contener invariablemente los elementos suficientes y necesarios para sustentar dicha determinación.

Artículo 89. El Comité Interdisciplinario Evaluador presentará el proyecto de dictamen al Consejo Directivo, a fin de que dicho órgano colegiado apruebe la resolución correspondiente.

Artículo 90. El Comité Interdisciplinario Evaluador valorará y analizará los documentos y la información proporcionada por la víctima basándose en los principios rectores establecidos en la Ley.

Artículo 91. El Consejo Directivo debe analizar el dictamen presentado por el Comité Interdisciplinario Evaluador, quien dictará la resolución que corresponda en la sesión ordinaria o extraordinaria inmediata siguiente a la recepción del expediente en sentido afirmativo o negativo, misma que se notificará a la víctima en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a su emisión.

En caso de que el Consejo Directivo resuelva favorablemente la solicitud, el o la Titular de la Comisión deberá notificar la resolución, en el plazo señalado en el párrafo anterior, al Titular de la Dirección del Fondo, a fin de que efectúe el trámite de pago correspondiente.

Una vez que el Consejo Directivo apruebe la resolución del pago de la compensación para víctimas de violaciones a los derechos humanos y la compensación subsidiaria a víctimas de delitos del fuero común, la Dirección del Fondo deberá integrar dicha resolución al expediente correspondiente.

En contra de la resolución de la Comisión Ejecutiva, la víctima puede interponer el juicio de amparo conforme a lo previsto en el artículo 144 de la Ley General.

Artículo 92. Los apoyos que se hayan otorgado anteriormente con cargo al Fondo con base en lo previsto en la Ley, se descontarán del pago que, en su caso, se otorgue por concepto de compensación subsidiaria.

Artículo 93. Si con posterioridad al otorgamiento del apoyo o compensación correspondiente, en términos del presente título, se demostrare que la persona no contaba con la calidad de víctima o beneficiaria, o que lo acreditó de forma engañosa o fraudulenta, el Consejo Directivo revocará las medidas otorgadas, dando vista a la autoridad competente y solicitará al Titular de la Dirección del Fondo realice las acciones conducentes para efecto de resarcir al Fondo dichos recursos.

Lo anterior sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o penales a que haya lugar.

CAPITULO V DE LAS MEDIDAS DE AYUDA INMEDIATA

Artículo 94. Las víctimas podrán acceder a las medidas de ayuda inmediata, que comprenderán, enunciativa, no limitativamente:

- I. Medidas de emergencia médica y psicológica y asesoría jurídica;
- II. Medidas de ayuda inmediata como gastos funerarios, transportación, alojamiento y alimentación preferentemente; y
- III. Medidas de protección como reubicación temporal, transportación, alojamiento y diversas medidas de protección y de seguridad que se requieran.
- IV. Hospitalización;
- V. Material médico quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos, que la persona requiera



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- VI. para su movilidad, conforme al dictamen dado por el médico especialista en la materia;
- VII. Medicamentos;
- VIII. Honorarios médicos, en caso de que el sistema de salud más accesible para la víctima no cuente con los servicios que ella requiere de manera inmediata;
- IX. Servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas;
- X. Transporte y ambulancia;
- XI. Servicios de atención mental en los casos en que, como consecuencia de la comisión del delito o de la violación a sus derechos humanos, la persona quede gravemente afectada psicológica y/o psiquiátricamente.
- XII. Servicios odontológicos reconstructivos por los daños causados como consecuencia del delito o la violación a los derechos humanos;
- XIII. Servicios de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por ley, con absoluto respeto de la voluntad de la víctima, y
- XIV. La atención para los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas.

Las medidas de ayuda inmediata previstas en el presente capítulo podrán cubrirse con cargo a los recursos de ayuda, según corresponda, en coordinación con las autoridades correspondientes en el ámbito de sus competencias.

Artículo 95. Recibida la solicitud de medidas de ayuda inmediata por parte de la unidad administrativa correspondiente, ésta solicitará a las Direcciones de Asesoría Jurídica Estatal y del Registro, información sobre el estatus del expediente; para después turnarla al Comité Interdisciplinario Evaluador.

La unidad administrativa correspondiente deberá proveer la siguiente información:

- I. Los documentos y datos presentados por la víctima;
- II. Descripción del daño o daños que haya sufrido la víctima;
- III. Detalle de las necesidades de la víctima para enfrentar las consecuencias del delito o de la violación a sus derechos humanos.

Artículo 96. Para cubrir la ayuda inmediata prevista, se debe incluir la comprobación de gastos mediante documentación que cubra con los lineamientos que al respecto emita la Comisión Ejecutiva Estatal.

Artículo 97. Recibida la solicitud de ayuda inmediata, será turnada al Comité Interdisciplinario Evaluador, mismo que integrará el expediente del asunto en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud.

El expediente debe contener los siguientes elementos:

- I. Los documentos y datos presentados por la persona en situación de víctima;
- II. La evaluación de la condición socioeconómica de la persona en situación de víctima;
- y
- III. La evaluación de los daños y perjuicios sufridos por la persona en situación de víctima por la falta o inadecuada aplicación de las medidas de atención, asistencia y protección inmediata.

Una vez que la Comisión Ejecutiva Estatal emita el dictamen respecto a la procedencia del pago de la ayuda o asistencia, deberá integrarse al expediente correspondiente.

Artículo 98. El Comité Interdisciplinario Evaluador valorará y analizará los documentos y la información proporcionada por la persona en situación de víctima, basándose en los principios rectores establecidos en la Ley, a efecto de determinar si es procedente recomendar al Consejo Directivo el otorgamiento del reembolso solicitado.

Si el Comité Interdisciplinario Evaluador considera que hace falta información o documentación, requerirá por escrito a la persona en situación de víctima dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que ésta presente la documentación o información faltante en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de que surta efectos la notificación correspondiente, en cuyo caso se suspende el plazo establecido en el artículo anterior.

Si la persona en situación de víctima no entrega la información o documentación requerida en el plazo señalado, será desechado el trámite. Contra dicho desechamiento procede el recurso de reconsideración.

El Comité Interdisciplinario Evaluador presentará el proyecto de dictamen debidamente fundado y motivado al Consejo Directivo, a fin de que este último apruebe la resolución correspondiente dentro de la sesión ordinaria o extraordinaria según sea el caso, que convoque el o la Titular de la Comisión en términos del Reglamento Interior.

Artículo 99. El Consejo Directivo debe aprobar la resolución definitiva en un plazo no mayor a veinte días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud emitida por el Comité Interdisciplinario Evaluador, misma que se notificará a la persona en situación de víctima en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a su emisión.



En caso de que el Consejo Directivo resuelva favorablemente la solicitud, deberá notificar la resolución, en el plazo señalado en el párrafo anterior, al Titular de la Dirección del Fondo, a fin de que efectúe el trámite de pago correspondiente.

Artículo 100. Si con posterioridad al otorgamiento del apoyo o compensación correspondiente, en términos del presente Título, se demostrare que la persona no contaba con la calidad de víctima o beneficiaria, o que lo acreditó de forma engañosa o fraudulenta, se hará del conocimiento al Consejo Directivo con la finalidad de que el solicitante no pueda volver a acceder a este tipo de medidas.

Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o penales a que haya lugar.

TÍTULO NOVENO DE LOS PLAZOS, TÉRMINOS Y NOTIFICACIONES

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 101. Las actuaciones y/o diligencias previstas en la Ley y el presente Reglamento se practicarán en días y horas hábiles, salvo casos extraordinarios que sean de notoria urgencia que no admitan demora.

Son días hábiles todos los días del año, menos los sábados y domingos y aquellos que las leyes declaren inhábiles.

Se entienden horas hábiles las que median desde las ocho hasta las diecisiete horas.

Una actuación y/o diligencia iniciada en días y horas hábiles podrá concluirse en días y horas inhábiles sin afectar su validez, siempre y cuando sea continua.

Artículo 102. Todos los términos serán improrrogables y se contarán por días hábiles, salvo disposición en contrario contenida en la Ley y/o el presente Reglamento. Además, empezarán a correr a partir del día hábil siguiente en que surtan sus efectos las notificaciones respectivas.

Artículo 103. Las notificaciones, citatorios y/o documentos deberán realizarse:

- I. Personalmente a los interesados, salvo cuando exista impedimento jurídico para hacerlo, las notificaciones personales a los interesados que se señalan en esta fracción, podrán notificarse por medio de correo certificado o mensajería, en ambos casos, con acuse de recibido;

- II. Por correo certificado con acuse de recibo, o personalmente en los casos en que la Comisión Ejecutiva Estatal cuente con un término perentorio para resolver sobre cuestiones que traten de actuaciones de trámite;
- III. Por edictos, cuando se desconozca el domicilio del interesado o, en su caso, de que la persona a quien deba notificarse haya desaparecido, se ignore su domicilio o se encuentre en el extranjero sin haber dejado representante legal.
- IV. Las notificaciones por edicto se efectuarán mediante publicaciones en uno de los periódicos de mayor circulación en el Estado de Quintana Roo, que para tal efecto señale la autoridad y que contendrán el resumen de las actuaciones por notificar. Dichas publicaciones deberán efectuarse por tres veces dentro del plazo de nueve días, entendiéndose que la primera publicación habrá de hacerse el primer día del citado plazo y el tercero en el noveno, pudiendo efectuarse la segunda publicación en cualquier tiempo entre la primera y la segunda publicación;
- V. Por oficio cuando se trate de autoridades;
- VI. De igual forma, para procurar inmediatez en la tramitación de las notificaciones se dispone de la comunicación por medios digitales o electrónicos en la cuenta de correo electrónico oficial que disponga la Comisión Ejecutiva Estatal, se podrán enviar y recibir constancias, documentos y/o oficios, así como todo tipo de documentación necesaria para dar cumplimiento al objeto de la Ley en la materia. Para tal efecto los interesados deberán manifestar su voluntad de ser notificados de dicha forma, debiendo proporcionar a su vez la cuenta de correo electrónico en la cual desean les lleguen las notificaciones.

Artículo 104. Las notificaciones se realizarán por conducto del personal de la Comisión Ejecutiva Estatal que sea designada por el Titular de ésta en los términos que disponga la Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de Quintana Roo.

Para efectos de las notificaciones que se practiquen conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, los notificadores tendrán fe pública.

Las notificaciones personales se realizarán en el domicilio señalado para tal efecto por el interesado o su representante legal o con la persona autorizada para ello.

Quien notifique deberá cerciorarse de que se trata del domicilio correspondiente, que la persona que lo recibe es el interesado o su representante o apoderado legal, entregando copia de la actuación que se notifica y señalando la fecha y hora en que se efectúa la diligencia, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la notificación, asimismo deberá exhibir identificación oficial con fotografía y la constancia que lo acredite como personal de la Comisión Ejecutiva Estatal, o bien, el oficio en donde se establezca que el Titular de ésta lo designó para practicar tal diligencia.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Si la persona con quien se entienda la notificación se niega a firmar, se hará constar dicha circunstancia en el acta respectiva, sin que ello afecte su validez.

Artículo 105. Cuando la notificación que deba realizarse en forma personal, no se lleve a cabo con las personas que señala el artículo que antecede, el notificador dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio para que el interesado le espere a una hora fija del día hábil siguiente.

Si el domicilio se encontrara cerrado y nadie respondiera al llamado el notificador para atender la diligencia, se cerciorará de que es el domicilio correcto y fijara el citatorio en un lugar visible del domicilio exponiendo en todo caso los medios por los cuales el notificador haya acreditado que es el domicilio señalado para oír y recibir notificaciones.

Quien notifique tendrá la obligación de hacer constar mediante testigos y fotografías, que el domicilio señalado es el indicado para realizar la diligencia, constancias que serán agregadas en autos.

Artículo 106. Si la persona a quién haya que notificarse no atiende el citatorio, la notificación se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio en que se realice la diligencia y, de negarse éste a recibirla o en caso de encontrarse cerrado el domicilio, se realizara por cédula o acta circunstanciada a la que se le integrará en su caso, copia del acto a notificar, que se fijará en un lugar visible del domicilio.

Para efectos de llevar a cabo la notificación personal con cualquier persona, el notificador se deberá asegurar, a través de algún medio de prueba, que la persona con quien se entienda la diligencia, labora en el domicilio del visitado, tiene algún parentesco con el interesado, o bien, se encuentra autorizada para recibir notificaciones.

Artículo 107. Las notificaciones que se realicen surtirán sus efectos conforme a las siguientes disposiciones:

- I. Las notificaciones personales y los oficios a autoridades, a partir del día hábil siguiente al que se hubiesen realizado;
- II. Tratándose de las notificaciones hechas por correo certificado con acuse de recibo, a partir del día hábil siguiente de la fecha en que se consigne en el acuse de recibo respectivo;
- III. En el caso de las notificaciones por edictos, a partir del día hábil siguiente de la fecha de la última publicación en el periódico de mayor circulación respectivo; y
- IV. En el caso de las notificaciones por vía electrónica, a partir del día hábil siguiente de la fecha del envío, siempre y cuando exista el acuse de recibido y las partes así lo hayan solicitado.

Artículo 108. Las notificaciones hechas en forma distinta a la establecidas en este capítulo, serán nulas; pero si el interesado, su representante o apoderado legal o de la persona debidamente autorizada, se hubiere manifestado expresamente de conocer su contenido o se interponga el recurso correspondiente, surtirán sus efectos como si estuviesen legítimamente hechas.

Artículo 109. Una vez realizadas las notificaciones ordenadas, el responsable de la misma elaborará un acta que deberá contener para su debida validez, los siguientes elementos:

- I. Nombre, denominación o razón social del visitado;
- II. Hora, día, mes y año en que se inicie y concluya la diligencia;
- III. Calle, número, colonia, población, municipio, código postal en que se encuentra ubicado el lugar en que se practique la visita; así como teléfono, correo electrónico u otra forma de comunicación disponible. En caso de que el lugar no se pudiera precisar conforme a lo anterior, se deberá señalar en el acta la información que permita precisar la localización del lugar en el que se practicó la visita;
- IV. Número y fecha del oficio de comisión que la motivó;
- V. Datos correspondientes a la identificación del notificador y que son nombre completo, cargo que ocupa, fecha de expedición de la identificación, fecha de expiración de la identificación, número de la identificación, nombre de la persona que expidió la identificación y fundamento legal que le otorga facultades a la persona que expidió la identificación para emitirla;
- VI. Nombre, parentesco o cargo de la persona con quien se entendió la diligencia, así como el documento con el cual se identificó.
- VII. Nombre, domicilio de las personas que fungieron como testigos, así como el documento con el cual se identificaron;
- VIII. Todos los hechos, actos u omisiones que sucedieron durante el desarrollo de la notificación y los demás datos relativos a la actuación;
- IX. Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia incluyendo los de quien o de quienes lo hubieren llevado a cabo. Si se negaren a firmar el visitado o su representante legal, ello no afectará la validez del acta, debiendo el notificador asentar la razón relativa.



TÍTULO DÉCIMO DE LAS RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 110. Los servidores públicos que en el marco del proceso penal o cualquier otro tipo de actuación judicial o administrativa afecten los derechos de las víctimas, responderán ante las instancias competentes por las acciones u omisiones en que incurran.

Artículo 111. Incurrirán en responsabilidad, y se sancionarán con la legislación aplicable, los servidores públicos que:

- I. Impidan u obstaculicen el acceso de las víctimas y sus representantes a la información, no sujeta a reserva legal, sobre las causas de su victimización y sobre las causas y condiciones de las violaciones a las que se refiere la presente Ley, así como la verdad acerca de esas violaciones;
- II. Proporcionen información falsa a las víctimas o sobre los hechos que produjeron la victimización.
- III. Discriminen por razón de la victimización, o;
- IV. Se nieguen a dar una disculpa pública que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades, siempre que estén obligados a ello.

TÍTULO DÉCIMO PRIMERO DE LA COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 112. Para el cumplimiento de sus objetivos y el buen desempeño de sus atribuciones, la Comisión Ejecutiva Estatal estará integrada por un órgano de gobierno y otro de dirección:

- a. Consejo Directivo;
- b. Comisionado.

CAPÍTULO PRIMERO DE LA INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO

Artículo 113. El Consejo Directivo es el máximo órgano de gobierno de la Comisión Ejecutiva Estatal y estará integrado por:

- I. Un Presidente quien será el titular de la Secretaría de Gobierno;
- II. Un Vicepresidente quien será el titular de la Secretaría de Finanzas y Planeación; y
- III. Tres vocales que serán los Titulares de la Oficialía Mayor, Secretaría de Desarrollo Social y la Secretaría de Salud.

Los vocales integrantes del Consejo Directivo, tendrán derecho a voz y voto durante las sesiones. Los cargos dentro del Consejo Directivo son de carácter honorífico, por lo que no recibirán percepción o emolumento alguno; cada integrante del Consejo Directivo designará a un suplente, preferentemente con nivel inmediato inferior, quien asistirá a las sesiones en caso de ausencia del Titular respectivo, con las mismas facultades que su representado.

Artículo 114. El vicepresidente suplirá al Presidente del Consejo Directivo únicamente cuando exista ausencia de la persona que para tal efecto haya sido designado, en dicho caso el vicepresidente podrá también designar a su vez su suplente, quien participará con voz y voto en las sesiones.

A las sesiones en los que asistan los miembros propietarios en compañía de sus suplentes, éstos últimos solo participarán en el desarrollo de las mismas con voz y no formarán parte del quórum.

Artículo 115. El Consejo Directivo contará con una Secretaría Técnica, que será el Comisionado, quien participará en las sesiones con derecho a voz, pero sin voto y tendrá las facultades que el presente Reglamento determine y las que el Consejo Directivo le otorgue.

Artículo 116. El Consejo Directivo contará además con un órgano de vigilancia, que estará integrado por un Comisario Público Propietario, el cual tendrá un suplente, con derecho a voz, pero sin voto, que será el Titular de la Secretaría de la Contraloría, quien podrá nombrar a su suplente.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LAS ATRIBUCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO

Artículo 117. El Consejo Directivo, además de las atribuciones indelegables señaladas en el artículo 63 de la Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado, tendrá las siguientes competencias:

- I. Autorizar los programas y acciones prioritarias, ya sean sectoriales, institucionales o regionales en beneficio de las víctimas, en términos de la legislación aplicable;
- II. Establecer las acciones, políticas y lineamientos que normarán el desempeño de la Comisión Ejecutiva Estatal;



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- III. Conocer en forma específica y cuando así sea requerido, la participación o coordinación de la Comisión Ejecutiva Estatal con otras dependencias, sean de nivel, Federal, Estatal o Municipal, organismos descentralizados, empresas de participación Estatal o Municipal, fideicomisos públicos o privados, organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales;
- IV. Aprobar los estados financieros de la Comisión Ejecutiva Estatal y autorizar la publicación de los mismos, teniendo el visto bueno de la Secretaría de Finanzas y Planeación y previo informe del Comisario Público Propietario y dictamen de los auditores externos, designados por la Secretaría de la Contraloría.
- V. Aprobar la expedición de los manuales de organización, de procedimientos, de trámites y servicios, así como los instructivos respectivos;
- VI. Analizar y aprobar los Informes que rinda el Titular de la Comisión Ejecutiva Estatal;
- VII. Aceptar las donaciones, legados, y demás liberalidades que se otorguen a favor de la Comisión Ejecutiva Estatal;
- VIII. Aprobar los dictámenes emitidos por el Comité Interdisciplinario Evaluador, en los que se contemple el plan de reparación integral, en términos de la Ley; así como autorizar los pagos correspondientes de conformidad al contrato de fideicomiso de Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral que se constituya.
- IX. Promover y aprobar la creación de las Unidades Administrativas Foráneas de la Comisión y determinar sus bases de funcionamiento, previa validación de las instancias normativas correspondientes, en apego a la normatividad correspondiente;
- X. Aprobar la publicación de sus resoluciones y, en su caso, las versiones públicas de las mismas, en términos de lo previsto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo;
- XI. Deliberar y votar los proyectos que le sean presentados;
- XII. Aprobar el calendario de sesiones ordinarias a propuesta de la Secretaría de la Contraloría.
- XIII. Aprobar la instalación de Comités, así como grupos de trabajo, con la finalidad de facilitar el seguimiento de las atribuciones de la Ley, este Reglamento, la Comisión Ejecutiva Estatal;

- XIV. Aprobar la normatividad que regirá la operación y administración de la Comisión Ejecutiva Estatal, así como sus reformas o adiciones;
- XV. Aprobar, con sujeción a las disposiciones legales relativas, las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la Comisión Ejecutiva Estatal requiera para la prestación de sus servicios;
- XVI. Aprobar las políticas de administración de servicios personales garantizando que el ingreso, la permanencia, el ascenso escalafonario y/o la baja correspondan a los méritos acreditados;
- XVII. Conocer los avances del programa institucional y los planes de gestión, administración, control y evaluación de las distintas unidades administrativas de la Comisión Ejecutiva Estatal a través del Comisionado;
- XVIII. Aprobar las normas y bases para condonar adeudos a cargo de terceros y a favor de la Comisión Ejecutiva Estatal, cuando fuere notoria la imposibilidad práctica de su cobro, informando de ello a la Secretaría de Finanzas y Planeación;
- XIX. Aprobar la concertación de los préstamos para el financiamiento de la Comisión Ejecutiva Estatal con créditos internos y externos, así como observar los lineamientos que dicten las autoridades competentes en materia de manejo de disponibilidades financieras;
- XX. Aprobar, con sujeción a las disposiciones legales relativas, los donativos o pagos extraordinarios y verificar que los mismos se apliquen precisamente a los fines señalados;
- XXI. Aprobar el Reglamento Interior y Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva Estatal; y
- XXII. Las demás que le señale la Ley, el Reglamento, el Estatuto y demás disposiciones legales y administrativas que resulten aplicables.

Artículo 118. Son obligaciones de los miembros del Consejo Directivo:

- I. Asistir puntualmente a las sesiones ordinarias y extraordinarias a las que se les convoque;
- II. Participar en las comisiones en las que se les designe;
- III. Discutir, y en su caso, aprobar los planes, programas y demás asuntos que sean presentados en las sesiones;



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- IV. Tomar las decisiones y medidas que en cada caso se requieran, a efecto de que la Comisión Ejecutiva Estatal cumpla con los objetivos que le competen;
- V. Revisar y validar las actas de las sesiones del órgano de gobierno; y
- VI. Acatar las disposiciones del presente Reglamento Interior y las demás que le señale la normatividad que lo regula.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO DIRECTIVO

Artículo 119. Son facultades y obligaciones del Presidente las siguientes:

- I. Convocar oficialmente a las sesiones a los integrantes del Consejo Directivo, de manera directa o a través del Secretaría Técnica, según lo determine;
- II. Presidir las sesiones del Consejo Directivo declarándolas instaladas y clausuradas, así como participar en sus debates;
- III. Vigilar a través de la Secretaría Técnica el cumplimiento de la periodicidad establecida para las sesiones;
- IV. Emitir el voto de calidad, en caso de empate en las votaciones;
- V. Firmar las actas del Consejo Directivo en las que participe;
- VI. Declarar concluidos los debates;
- VII. Resolver las diferencias de opinión que se presenten entre los miembros del Consejo Directivo;
- VIII. Someter a votación los asuntos tratados en las sesiones y declarar el resultado de los mismos; y
- IX. Las demás que le confiera este Reglamento y demás disposiciones o acuerdos que emita el Consejo Directivo.

Artículo 120. Son facultades y obligaciones del Vicepresidente las siguientes:

- I. Asistir a las reuniones del Consejo Directivo que les sean convocadas, con voz y voto;
- II. Presidir las sesiones del Consejo Directivo en ausencia del Presidente, en los casos que no asista la persona designada por éste para tal efecto; y
- III. Las demás que le confiera este Reglamento y demás disposiciones o acuerdos que emita el Consejo Directivo.

Artículo 121. Son facultades y obligaciones de la Secretaría Técnica las siguientes:

- I. Coadyuvar en la entrega de los documentos y materiales que los integrantes del Consejo Directivo requieran para la toma de decisiones;

- II. Convocar a los integrantes del Consejo Directivo a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Pleno, junto con el orden del día de los asuntos a tratar, y notificar oportunamente la misma, remitiendo toda la documentación necesaria para la discusión correspondiente;
- III. Integrar la carpeta de trabajo con los documentos que forman parte del anexo de la convocatoria correspondiente, para ser entregada a quienes integran el Consejo Directivo y al Comisario Público Propietario;
- IV. Pasar lista de asistencia al inicio de cada sesión y dar cuenta al Presidente del quorum requerido;
- V. Realizar el conteo de los votos y declarar los resultados del mismo;
- VI. Enviar a los integrantes del Consejo Directivo y al Comisario Público Propietario, los proyectos de actas para el análisis correspondiente y corregirlas en atención a las observaciones, comentarios y recomendaciones que le remitan e integrarla a la carpeta de trabajo de la sesión ordinaria inmediata para su aprobación;
- VII. Resguardar bajo su responsabilidad los archivos que contengan las actas, reglamentos, circulares y otras disposiciones expedidas por el Consejo Directivo;
- VIII. Recibir la correspondencia dirigida al Consejo Directivo, dar cuenta de ello al Presidente y elaborar oficios y comunicaciones que se requieran;
- IX. Proporcionar el respaldo y ayuda que requieran los miembros del Consejo Directivo para el desempeño de sus funciones;
- X. Someter a la consideración de integrantes del Consejo Directivo, durante la última sesión del año, la calendarización anual de las sesiones del siguiente ejercicio fiscal;
- XI. Recabar la firma de las resoluciones, acuerdos y actas de las sesiones del Consejo Directivo;
- XII. Firmar las actas de las sesiones y dar cumplimientos al seguimiento de acuerdos del Consejo Directivo;
- XIII. Elaborar y dar fe de las actas correspondientes, así como dar seguimiento a los acuerdos que se adopten en el Consejo Directivo;
- XIV. Administrar la agenda del Consejo Directivo;
- XV. Notificar los acuerdos del Consejo Directivo a las Unidades de la Comisión Ejecutiva Estatal, así como fungir como enlace entre éstas y el Consejo Directivo; y
- XVI. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, así como las que le confieren las disposiciones aplicables y las que le encomiende el Consejo Directivo.

Artículo 122. Son facultades y obligaciones de los vocales:

- I. Asistir a las reuniones del Consejo Directivo que les sean convocadas, con voz y voto;
- II. Nombrar a su suplente, quien tendrá las mismas facultades previstas en la fracción anterior;



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

- III. Ejercer el derecho de iniciativa de proyectos, reglamentos y cualquier otro tipo de documentos, que deban ser analizados y valorados, para que, en su caso, sean autorizados por el Consejo Directivo en pleno; y
- IV. Las demás que le confiera este Reglamento y demás disposiciones o acuerdos que emita el Consejo Directivo.

CAPÍTULO CUARTO DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DIRECTIVO

SECCIÓN PRIMERA DE LAS SESIONES

Artículo 123. El Consejo Directivo funcionará en sesiones ordinarias a celebrarse mensualmente, de acuerdo con el calendario anual aprobado por éste, y sesiones extraordinarias a celebrarse en aquellos casos que ameriten una atención inmediata y que, por su gravedad e impacto, sean de urgente decisión.

Las extraordinarias serán convocadas por la Secretaría Técnica, a indicación del Presidente, quien se asegurará que todos los integrantes sean debidamente notificados, harán explícita las razones para sesionar y asumirán el compromiso expreso de asistir a las mismas.

Artículo 124. Las sesiones ordinarias durarán el tiempo necesario para tratar todos los asuntos que se sometan a consideración del Consejo Directivo, conforme al orden del día enviada con cinco días hábiles de anticipación. El orden del día debe aprobarse al inicio de cada sesión.

En el supuesto excepcional de que alguna sesión ordinaria no pueda efectuarse en la fecha programada de acuerdo al calendario anual aprobado por el Consejo Directivo, el presidente, por conducto de la Secretaría Técnica, notificará a los integrantes las razones de la suspensión de la sesión y la nueva fecha para su celebración, la cual deberá realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Las sesiones extraordinarias consignarán la fecha y hora de la sesión y deberán ser enviadas con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de celebración. Sólo se tratarán asuntos para los cuales fueron convocadas, no debiendo existir dentro del orden del día asuntos generales a tratar.

Artículo 125. En las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo se requerirá la presencia de al menos cuatro de sus integrantes, y entre los cuales deberá estar el presidente o vicepresidente, o sus respectivos suplentes.

Artículo 126. En las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo, en caso de empate en las votaciones, el presidente o quien presida, resolverá con voto de calidad.

Artículo 127. Las sesiones se considerarán de carácter privado, a menos que el pleno del Consejo Directivo determine lo contrario.

Los expedientes y las actas resolutivas se considerarán públicos, asegurando que la información será tratada en términos de lo dispuesto por las disposiciones jurídicas aplicables en la materia.

Artículo 128. Los integrantes del Consejo Directivo que asistan a las sesiones ordinarias y extraordinarias deberán votar, afirmativa o negativamente, respecto de los asuntos que se sometan a su consideración.

Artículo 129. A juicio del Consejo Directivo podrán ser invitados, con derecho a voz, los representantes de los sectores social, empresarial o gubernamental, siempre y cuando sea justificada su presencia en relación a los temas a desahogar en la sesión que se trate.

El Comisario Público Propietario podrá asistirse del personal que considere necesario, siempre y cuando, sean justificadas respecto a los temas a tratar en la sesión correspondiente.

SECCIÓN SEGUNDA DE LAS CONVOCATORIAS

Artículo 130. Las sesiones ordinarias deberán celebrarse al menos una vez al mes, previa convocatoria cuando menos con cinco días hábiles de anticipación.

En el caso de las sesiones extraordinarias, estas serán convocadas de forma inmediata y por la vía más rápida a los integrantes del Consejo Directivo, con voz y voto y al Comisario Público Propietario debiendo informar los asuntos a tratar

Las convocatorias indistintamente del tipo de sesión se harán por escrito, con una antelación no menor de cinco días hábiles, y deberán contener al menos:

- I. Lugar, fecha y hora en que se celebrará la sesión;
- II. Tipo y número de sesión convocada;
- III. Orden del día propuesto para el caso de las ordinarias y orden del día definitivo para las extraordinarias; y
- IV. Carpeta de trabajo con toda la documentación correspondiente de los asuntos a tratar.



SECCIÓN TERCERA DEL QUÓRUM LEGAL

Artículo 131. La declaratoria de quórum legal bastante y suficiente, será decretada por el Presidente o quien lo represente, previa lista de asistencia que se sirva pasar la Secretaría Técnica y notificación de la existencia de dicho quórum, la cual se hará constar en el acta respectiva.

La declaración anterior, tendrá el objeto de poder instalar la sesión y hacer válidos los acuerdos tomados al interior del Consejo Directivo.

Artículo 132. En caso de no contar con el quórum legal requerido para sesionar, se hará una segunda convocatoria con expresión de esta circunstancia, la cual tendrá verificativo dentro de los dos días hábiles siguientes, siempre y cuando el orden del día no sufra modificación alguna.

Los acuerdos se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes, mismos que serán válidos para todos los efectos legales que correspondan.

SECCIÓN CUARTA DEL DESARROLLO DE LAS SESIONES

Artículo 133. Aprobado el orden del día, se someterá al análisis y deliberación de los integrantes asistentes los puntos considerados en la misma, se instalará un debate abierto y libre para expresar las ideas, comentarios, observaciones y sugerencias, con el debido respeto a todos los asistentes.

Artículo 134. Para intervenir en el debate, los integrantes del Consejo Directivo solo podrán hacer uso de la palabra con la autorización previa del Presidente.

Sus intervenciones no podrán ser interrumpidas y no deberán excederse de un tiempo razonable. El Presidente se encargará de asignar el orden de participación.

Artículo 135. El Presidente, a través de la Secretaría Técnica, pondrá cada uno de los asuntos tratados, a votación económica, realizando el conteo de votos y declarando el resultado de la misma.

Artículo 136. El Presidente o quien lo represente y la Secretaría Técnica, podrán intervenir más de una vez en cada asunto a deliberar, para responder preguntas, aclarar dudas o precisar algún asunto.

Artículo 137. El Comisario Público Propietario podrá intervenir dentro del ámbito de su competencia, más de una vez y en todo momento, en todos los asuntos que se desarrollen conforme al orden del día aprobado, para el debido cumplimiento de sus facultades.

Artículo 138. Previa autorización del Presidente o de quien lo represente, los invitados de cada sesión, podrán hacer uso de la voz solo para emitir comentarios u opiniones, y para aclarar asuntos de su competencia en su caso.

Artículo 139. Si ninguno de los integrantes del Consejo Directivo o asistentes, solicita la palabra al Presidente o a quien lo represente según corresponda, se procederá a la votación o se dará por enterado el Consejo Directivo del asunto tratado, según sea el caso.

Artículo 140. Se podrá solicitar moción de orden por cualquiera de los integrantes presentes, por el Comisario Público Propietario o por el Presidente del Consejo Directivo o quien lo represente, en los siguientes casos:

- I. Cuando se infrinja alguna disposición legal, debiendo citar el o los preceptos violados;
- II. Cuando se insista en discutir un asunto que ya esté resuelto por el Consejo Directivo;
- III. Cuando se desvíe la discusión del asunto que se esté tratando; y
- IV. En algún otro supuesto que considere necesario el Presidente, la Secretaría Técnica o el Comisario Público Propietario.

Artículo 141. La Secretaría Técnica deberá entregar a los integrantes del Consejo Directivo y al Comisario Público Propietario, dentro de los cinco días hábiles siguientes de haberse realizado cada sesión, el proyecto del acta para su revisión, misma que deberá someterse a aprobación en la siguiente sesión ordinaria de que se trate debidamente corregida, en atención a las observaciones que para tal efecto se hayan emitido.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

TRANSITORIOS

ARTÍCULO PRIMERO. - El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

ARTÍCULO SEGUNDO. - Se derogan las disposiciones legales que se opongan al presente Reglamento, subsistiendo las que lo complementen.

ARTÍCULO TERCERO. - Se concede un plazo de 90 días naturales, contados a partir de la fecha en que entren en vigor este Reglamento, para la publicación de los Lineamientos de operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del Estado de Quintana Roo.

DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO, EN LA CIUDAD DE CHETUMAL, CAPITAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO, A LOS 6 DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISIETE.

EL GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ.

EL SECRETARIO DE GOBIERNO.

LIC. FRANCISCO XAVIER LÓPEZ MENA.

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL REGLAMENTO DE LA LEY DE VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

CONTADOR PÚBLICO CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ,
Gobernador del Estado de Quintana Roo, en ejercicio de las facultades que me confiere el artículo 90 fracciones III y XX, en cumplimiento de las obligaciones que me impone el artículo 91 fracciones VI y XIII, ambos de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; con fundamento en los artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; y

CONSIDERANDO

Que la presente Administración Pública se encuentra comprometida con la protección a las mujeres, niñas y niños de conformidad a lo establecido en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, al considerar de manera específica en el Eje 2. *Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho* y Eje 4. *Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad*, en los cuales se establece la implementación del Programa Estatal de Atención a Víctimas del Delito, así como a la ejecución de los Protocolos de Atención a Víctimas del Delito, impulsando de manera coordinada con los Gobiernos Federal y Municipales, acciones para difundir y proteger los derechos humanos de las mujeres, y la realización de programas de atención integral a mujeres en situación de violencia.

Que el Estado Mexicano ha asumido obligaciones de carácter internacional para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, que se desprenden principalmente de estándares establecidos en instrumentos como la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém Do Pará", reconociendo que las víctimas de violencia tienen derecho al goce, ejercicio y protección de todos sus derechos humanos, lo cual incluye el acceso oportuno a servicios integrales de salud; así como la obligación de los Estados Parte de adoptar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera de la atención médica a fin de asegurar el acceso a servicios de atención médica.

Que de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño, señala que los estados partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual.

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, en su artículo primero, que en nuestro país todas las personas gozarán de los derechos

humanos reconocidos en la misma y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; señalando que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; y que asimismo deja establecido que queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, en su artículo 26, apartado C, fracciones I y III, reconoce los derechos de las víctimas u ofendidos, de recibir asesoría jurídica, así como atención médica y psicológica de urgencia.

Que la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en sus artículos 5, fracción IV, y 51, fracción III, señala que la violencia contra las mujeres debe entenderse como cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público; por lo que las autoridades en el ámbito de sus competencias, deberán garantizar a las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia, la atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita.

Que derivado de lo anterior, el Gobierno del Estado de Quintana Roo comprometido con la protección a los derechos de atención médica, psicológica y jurídica de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, crea el presente instrumento con la finalidad de establecer los mecanismos de coordinación entre las instituciones estatales encargadas de garantizarlos.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto y fundado, tengo a bien expedir el presente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROTOCOLO
PARA LA ATENCIÓN MÉDICA, PSICOLÓGICA Y
JURÍDICA A MUJERES, NIÑAS Y NIÑOS VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA.**

Artículo Primero.- Se expide el Protocolo para la atención médica, psicológica y jurídica a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, el cual es de observancia general y de aplicación dentro del Territorio Estatal.

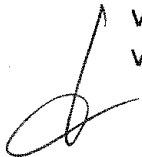


PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Artículo Segundo.- El presente instrumento será de aplicación obligatoria para la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, entidades que forman parte de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo.

Contenido.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
I. GENERALIDADES	5
A. Objetivo.	5
B. Obligatoriedad de la aplicación.	5
C. Glosario.	6
II. MARCO NORMATIVO.	7
A. Internacional	7
B. Nacional.....	8
C. Estatal.....	9
III. ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIFERENCIADA.....	10
A. Grupos en situación de vulnerabilidad.	11
B. Perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.....	12
C. Principios de la atención a víctimas.....	13
1 Buena fe.....	13
2 Debida diligencia.....	13
3 Enfoque diferencial y especializado.....	13
4 Gratuidad	14
5 Igualdad	14
6 No Discriminación	14
7 No Revictimización y Victimización Secundaria.....	15
IV. SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.....	16
1. Atención telefónica de emergencia CALLE 911.....	17
2. Servicios de Salud.....	24
3. Unidades Administrativas de Atención a Víctimas	31

A.	Lectura de cartilla de derechos.....	38
B.	Asesoría jurídica victimal.....	39
C.	Presentación y seguimiento de la denuncia ante el ministerio público. 44	
D.	Seguimiento institucional.....	44
1.	Medidas de ayuda inmediata y asistencia	44
2.	Reembolsos	46
3.	Evaluación de la atención.....	47
V.	SIGLAS	48
VI.	NORMATIVA	49
VII.	Anexo 1. Identificación de la víctima de violencia.....	51





PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

INTRODUCCIÓN

Que el Estado de Quintana Roo, comprometido con la protección a los derechos de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, a través de reuniones de trabajo sostenidas por representantes de la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, Fiscalía General del Estado, Instituto Quintanarroense de la Mujer, Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, así como de integrantes de la sociedad civil organizada, crea el presente instrumento con la finalidad de establecer mecanismos de coordinación entre las instituciones estatales encargadas de garantizar dichos derechos.

El presente instrumento consta de cinco apartados, en el primero se mencionan las generalidades del documento, su objetivo, aplicación y glosario; en el segundo, se da cuenta del marco normativo internacional, nacional y estatal, relacionado con la atención médica, psicológica y jurídica a víctimas de violencia; en el tercer apartado, se describen los elementos de la atención especializada y diferenciada, así como del proceso de determinación de las condiciones de vulnerabilidad y de la aplicación del enfoque de derechos humanos y perspectiva de género para evitar la discriminación y revictimización; en el cuarto apartado, se describe el procedimiento para ofrecer adecuadamente los servicios de atención a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, así como la identificación de quienes son víctimas de violencia, la lectura de la cartilla de derechos, el servicio de asesoría jurídica victimal ante la presentación y seguimiento de la denuncia ante el Ministerio Público y finalmente un apartado donde se anotan las siglas utilizadas durante el cuerpo del documento.

I. GENERALIDADES

A. Objetivo.

Garantizar los derechos humanos de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, mediante el establecimiento de mecanismos de actuación de las autoridades administrativas estatales involucradas en la atención médica, psicológica y jurídica de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.

B. Obligatoriedad de la aplicación.

El personal médico, de enfermería, psicología, trabajo social, asesoría jurídica y demás funcionarios públicos al servicio del estado que por el desempeño de sus funciones tengan contacto con mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, estarán obligados a observar y aplicar, sin excepción, los procedimientos establecidos en este Protocolo, siendo dichos procedimientos enunciativos mas no limitativos en el

actuar de las autoridades estatales que intervienen en la atención médica, psicológica y jurídica de las víctimas de violencia.

C. Glosario.

CALLE 9-1-1.- Centro de Atención a Llamadas de Emergencia.

C-4.- Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación

Delito.- Conducta típica, antijurídica y culpable que sanciona la legislación penal del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

Hecho Victimizante.- Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro bienes jurídicos o derechos de una persona convirtiéndola en víctima. Estos pueden estar tipificados como delito o constituir una violación a los derechos humanos reconocidos por la Constitución Federal, la Constitución Estatal y los tratados internacionales de los que el Estado mexicano forma parte.

IPH.- Informe Policial Homologado es el formato estandarizado utilizado por las fuerzas policiales para elaborar sus reportes de actuación.

ITS.- Infecciones de Transmisión Sexual

NOM-046.- NOM-046-SSA2-2005. Norma Oficial Mexicana de Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Reparación Integral.- Comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante.

Víctimas.- Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.

Víctimas Directas.- Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Víctimas Indirectas.- Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Víctimas Potenciales.- Las personas físicas cuya integridad física o derechos peligran por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

II. MARCO NORMATIVO.

El contenido del presente Protocolo se sustenta en el siguiente marco normativo.

A. Internacional

Diversos instrumentos de carácter internacional establecen la obligación de los Estados parte de adoptar medidas para garantizar la atención médica y psicológica de las víctimas de violencia. Asimismo, se prevén medidas para el otorgamiento de la asistencia médica y psicológica en instituciones de salud pública y privada, con miras a brindar atención inmediata y rehabilitación de las víctimas de violencia.

A continuación, se describen los instrumentos internacionales que prevén la asistencia médica y psicológica de víctimas de violencia:

Instrumento	Artículos relacionados
Declaración Universal de los Derechos Humanos	25, numeral 1.
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém Do Pará"	8, primer párrafo, inciso d).
Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"	5, numeral 1.
Convención sobre los Derechos del Niño	39.
Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares	28.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	16, primer párrafo, numeral 4.
Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder	14 y 19.
Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer	12 y 14
Principios y Directrices básicos sobre el Derecho de las	20, primer párrafo.

Instrumento	Artículos relacionados
Victimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones	inciso e); 21; y 24.
Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de los Niños en la Pornografía.	7, 8 y 9. Instrumento vinculatorio para Estados Parte.

A pesar de no tener un carácter vinculatorio para los Estados parte, es preciso mencionar la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder y a los Principios y Directrices básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, mismos que a través de sus numerales 14 y 19; y 20, inciso e), 21 y 24, respectivamente, señalan la necesidad de que los Estados incorporen a su legislación, medidas para garantizar la atención médica y psicológica de las víctimas, los gastos relacionados con la misma y su subsecuente rehabilitación, así como de diseñar mecanismos de difusión para que la población en general y las personas víctimas de violencia en lo particular, conozcan, entre otros, los servicios de atención médica y psicológica a que tienen derecho.

B. Nacional.

A nivel nacional, se cuenta con un amplio marco normativo que prevé la atención médica y psicológica a víctimas de violencia. Dicho marco jurídico se encuentra integrado por los siguientes instrumentos:

Constitución, Ley o Código	Artículos relacionados
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	20, primer párrafo, inciso C., fracción III.
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	46, fracción II; 47, fracción III; 51, fracción III; y 52, fracción V.
Ley General de Víctimas	8, primer y segundo párrafos; 9, primer, segundo y cuarto párrafos; 30; 34; 36; 37; 62, fracción I; 81, fracción X; 116, quinto párrafo; y 117, fracción III.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Constitución, Ley o Código	Artículos relacionados
Ley General de Salud	1; 3; 6; 32, primer párrafo; 33
Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	49; 50, primer párrafo, fracción XIV; y 116, primer párrafo, fracción XIII.
Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia	11, primer párrafo, fracciones I y II.
Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública	77, fracción XII, inciso b); y 134, fracción II.
Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	51, fracción II; 65; 68; y 69.
Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	43, fracción I.
Código Nacional de Procedimientos Penales	109, primer párrafo, fracciones III y XVIII; 132, segundo párrafo, fracción XII, inciso c); y 222, tercer párrafo.

De manera especial, la NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención presenta los lineamientos específicos para la atención médica en casos de violencia por parte del personal de salud.

C. Estatal.

Por lo que se refiere al ámbito estatal, en Quintana Roo, la normatividad que prevé la garantía del derecho a atención médica y psicológica de las víctimas de violencia, se integra por catorce instrumentos, siendo éstos los siguientes:

Constitución, Ley o Código	Artículos relacionados
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	26, inciso C, fracción III.
Ley de Salud del Estado de Quintana Roo	5, inciso a, fracción I; 8, fracciones I y II; 26, fracción I; 27; 29, fracciones III y X; 32; 33

Constitución, Ley o Código	Artículos relacionados
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo	7, fracciones I y VI; 13, fracción VI; 44, fracciones II, IV, VII y VIII; 45, fracción III; 49, fracción III; 50, fracción V; 52, fracción III; 54, fracciones IV y VI
Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo	7, fracciones, VI, VIII y XXIII; 8, primero, segundo y cuarto párrafos; 9; 10; 31; 32; 33; 35; 36; 37; 38; 39; 40; 51; 52; y 67, fracción I.
Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo	38; 99, fracción XIV; y 106, fracción IV.
Ley de la Juventud del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	32.
Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo	12, fracciones V y VI; 14, fracciones VI y VII; y 21.
Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Estado de Quintana Roo	18, primer párrafo; 21
Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo	44, fracciones III y XVII;
Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo	22, quinto párrafo, fracción XII, inciso b).
Ley para la Protección de Sujetos en Situación de Riesgo del Estado de Quintana Roo	24, fracción II.
Ley en Materia de Trata de Personas del Estado de Quintana Roo	29, fracciones I y II; 30; y 32.
Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo	8, fracción I, numeral 9, fracción II, numeral 2 y fracción VIII.
Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo	124.

III. ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y DIFERENCIADA

Reconociendo que existe población con características particulares, relacionadas con su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil, entre



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

otros, que la puede colocar en un estado de mayor vulnerabilidad en relación con el resto de la población, se hace necesario adoptar medidas que respondan a sus particularidades y grado de vulnerabilidad, con el fin de superar conductas discriminatorias y/o de marginación, así como de asegurar la garantía de no repetición.

Consecuentemente, a través del presente Protocolo será posible dirigir esfuerzos para garantizar el acceso inmediato y de calidad a los servicios médicos y psicológicos que ofrecen las instituciones de salud en nuestro estado, de aquellas mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, pero poniendo especial énfasis en aquellas que pudieran identificarse como pertenecientes a algún grupo en condiciones de vulnerabilidad, desde un enfoque especializado y diferenciado; y atendiendo a los principios que para el efecto establece la legislación correspondiente.

La atención especializada y diferenciada implica contar con el consentimiento de la víctima en las decisiones que se tomen sobre su representación jurídica, su canalización médica y su valoración psicológica.

A. Grupos en situación de vulnerabilidad.

En nuestro país, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce en su artículo 1° el ejercicio, disfrute y protección de los derechos humanos en igualdad de condiciones. Sin embargo, existen factores que pudieran incidir en ese ejercicio y disfrute plenos; esto es, podrían colocar a determinadas personas o grupos en condiciones de vulnerabilidad, misma que en términos de la autora Diana Lara Espinosa (2015), "...no es una condición personal, es decir, no se trata de la característica de un ser humano. Las personas no son por sí mismas 'vulnerables', 'débiles' o 'indefensas', sino que, por una condición particular, se enfrentan a un entorno que, injustamente, restringe o impide el desarrollo de uno o varios aspectos de su vida, quedando sujetas a una situación de vulnerabilidad y, por tanto, a un mayor riesgo de ver sus derechos afectados. En otras palabras, ni las personas ni los grupos son en sí mismos 'vulnerables', sino que pueden estar sujetos a condiciones de vulnerabilidad, y son esas condiciones las que los sitúan en desigualdad de oportunidades frente a los demás y limitan o impiden el pleno ejercicio de sus derechos."

Al respecto, en Las Reglas de Brasilia se precisa que son personas en condición de vulnerabilidad aquellas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico; teniendo como causas de dicha vulnerabilidad, entre otras, la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades

indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

En ese sentido, la *Ley General de Víctimas* y la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, reconocen 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.

Dichos dispositivos legales, señalan que las autoridades encargadas de aplicar sus disposiciones deberán 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, entre los que se identifica a las mujeres, niñas y niños, entre otros, garantizando un enfoque integral, transversal y con perspectiva de derechos humanos en el diseño y la instrumentación de políticas y programas de gobierno.

B. Perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1º, y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo en su artículo 12, establecen que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.

En ese sentido, y tal como lo afirma la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del gobierno federal, dentro del Modelo de Atención Integral en Salud, "... la óptica de derechos humanos obliga a que se tengan en cuenta, en toda medida de gobierno dirigida a combatir y resolver problemas sociales, los principios generales del derecho, primordialmente el principio de igualdad, principio que es la base del sistema jurídico mexicano..."

Por otro lado, la Comisión citada señala que la teoría de género está basada en el principio de igualdad y lo desarrolla con el fin de apoyar la reivindicación que las mujeres hacen de su derecho a que, en todos los aspectos de su vida, se garantice el ejercicio de sus derechos humanos tanto como se hace con relación a los hombres.

Es posible afirmar que la teoría de género enriqueció la teoría de los derechos humanos con un método de análisis específico de cómo se construye socialmente la posición de desigualdad real de las mujeres, ayudando a identificar las formas de



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

discriminación violatorias de derechos humanos que lastiman de manera diferenciada a los hombres y mujeres y permite, entonces, tomar medidas idóneas para que esa discriminación deje de presentarse.

Así, la perspectiva de género ayuda a reconocer que pertenecer a un determinado sexo tiene consecuencias diversas en la vida de las mujeres y los hombres y que esto se debe tomar en cuenta cuando se diseñan las medidas con las que se pretende resolver un problema social, en este caso atender a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia, con el fin de que dichas medidas sean diferenciadas para responder a esas consecuencias.

C. Principios de la atención a víctimas

La *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, en su artículo 5° contempla los siguientes principios, de observancia obligatoria:

1 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.

2 Debida diligencia.

El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto titular de derecho.

3 Enfoque diferencial y especializado.

Se reconoce 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.

Las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben aplicar 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, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en

situación de desplazamiento interno y en todo momento se reconocerá el interés superior del menor.

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.

4 Gratuidad

Este es un principio de diseño, implementación y evaluación de los procedimientos que se realicen en la atención a víctimas, establecido en la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* el cual dispone que todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en ella, serán gratuitos para la víctima.

5 Igualdad

Este es otro de los principios que establece la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, para el diseño, implementación y evaluación de los procedimientos que se realicen en la atención a víctimas, señalando que las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio 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.

En materia de delitos o violaciones a los derechos humanos, el *Modelo de Atención Integral en Salud* señala que en lo que se refiere a las mujeres, el ejercicio de la igualdad ante la ley implica tomar en cuenta que, debido a los roles de género, ellas y los hombres sufren de manera diferenciada los efectos del delito y de las violaciones a derechos humanos y tienen diferentes necesidades como consecuencia de estos; en tanto que por lo que hace a las niñas, niños y adolescentes, el Modelo referido señala que apoyar su igualdad ante la ley implica tener claro que la minoría de edad conlleva diferencias respecto de la adultez que deben ser consideradas al momento de adoptar medidas que les conciernan.

6 No Discriminación

Este principio, íntimamente relacionado con el de igualdad, es abordado dentro del *Modelo de Atención Integral en Salud*, en el sentido de que la atención a personas en situación de víctimas debe realizarse sin discriminación, es decir, sin hacer



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

distinción, exclusión o restricción con motivo de su lugar de nacimiento, origen o procedencia étnica, sexo, edad, orientación sexual, idioma, discapacidad, religión, creencias o prácticas culturales, situación económica u otras consideraciones, incluida la condición de víctima o el ejercicio de la prostitución; lo que implica dos cuestiones igualmente importantes, por un lado, la atención debe ser brindada a toda víctima; no debe negarse a nadie por pretexto de condición o circunstancia alguna, pero, por otro, debe diseñarse con base en las condiciones y circunstancias de cada víctima.

La *Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo*; menciona que la igualdad entre mujeres y hombres implica la eliminación de toda forma de discriminación, en cualquiera de los ámbitos de la vida que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.

7 No Revictimización y Victimización Secundaria

Respecto de la victimización secundaria, la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* incorpora el concepto como uno más de sus principios, señalando que las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.

Por su parte el *Modelo de Atención Integral en Salud* menciona que una condición indispensable para lograr el empoderamiento de la víctima y para asegurar la protección de sus derechos, incluido el de participar en el proceso de justicia, es la no revictimización, que consiste en evitar que quienes han sido víctimas vuelvan a serlo, esta vez por parte de las y los servidores públicos mediante el sometimiento a múltiples interrogatorios o declaraciones, malos tratos o exámenes que puedan afectar su integridad, autoestima y salud mental, o mediante el trato discriminatorio, o la denegación o el retardo de servicios.

De acuerdo con el Modelo mencionado, para evitar la revictimización de una víctima se debe realizar lo siguiente:

- (1). Desde el primer momento diseñar la ruta de atención de manera que se le brinden los servicios que requiera, cuando los requiera, sin hacerla ir y venir, y sin demoras.
- (2). Es importante no condicionar los servicios de atención a la denuncia;
- (3). Asegurar que la primera entrevista sea con una persona del área de salud que atienda, en primer lugar, su estado físico y psicológico, así como sus necesidades inmediatas;

- 
- (4). Evitar, en la medida de lo posible, repetir entrevistas e interrogatorios. Es necesario que en los espacios de atención a víctimas existan las herramientas tecnológicas que ayuden a lograr esto;
 - (5). Manejar con confidencialidad la información personal de las víctimas, a fin de evitar que la obtengan los victimarios o cualquier persona ajena al proceso que quiera usar de manera inadecuada dicha información, con la intención de resguardar su seguridad y su proceso de recuperación y reinserción;
 - (6). No subordinar su seguridad e integridad a los intereses del procedimiento, y
 - (7). Mantener una estrecha y fluida comunicación entre las diversas áreas y Dependencias, Entidades y Órganos del Estado encargadas de brindar los servicios de atención y con las áreas de procuración e impartición de justicia.

IV. SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Para la atención de las víctimas de violencia se presenta un proceso general de los diferentes procesos que involucran a las dependencias y entidades obligadas en términos del presente protocolo.

Con el fin de brindar una atención especializada y oportuna a las víctimas, se precisa que las autoridades estatales que funjan como primer contacto con las mismas, deberán recabar toda aquella información que sea de utilidad para conocer los datos generales de las propias víctimas, así como para identificar el tipo de violencia de que ha sido objeto.

Para ello, será necesario que las y los servidores públicos estatales que conozcan sobre algún hecho violento, bien sea por parte de la víctima o por alguna tercera persona, requirite un formato específico que cumpla con el objetivo señalado en el párrafo precedente y que forma parte integrante del presente Protocolo como Anexo 1 "Identificación de la víctima de violencia".

El formato antes señalado contiene los mismos campos que integran el Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres, BAESVIM; ello, con el fin de optimizar el registro de la información y permita de esa forma que todas las autoridades que se involucren en el caso puedan tener conocimiento de los hechos, evitando, de esa forma la revictimización o victimización secundaria.



Los datos personales de las víctimas serán protegidos en todo momento, en términos de la *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo*, en vigor a partir del 04 de julio de 2017. El expediente de las víctimas será clasificado como reservada en términos de que lo establece la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo*.





PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

1. Atención telefónica de emergencia CALLE 9-1-1.

Con el fin de brindar una atención oportuna a las víctimas, se precisa que el operador u operadora del servicio de emergencias 9-1-1, conozca a cabalidad el formato denominado *Identificación de la víctima de violencia* y -de ser posible siempre y cuando la situación de emergencia lo permita- lo requiriera en su totalidad.

Una vez identificado el incidente y paralelamente al llenado del formato referido, deberá identificar la zona en que sucedieron los hechos denunciados y remitirá sin demora alguna unidad policiaca disponible, que puede ser perteneciente al cuerpo de policía Estatal o Municipal, así como de los Grupo Especializados de Atención a la Violencia Familiar y de Género (GEAVIG), y en todo caso, el C-4 asignado en cada una de las cuatro regiones en las que se encuentra sectorizada la entidad dará el debido seguimiento a la atención, de conformidad con los procedimientos internos previstos.

La unidad policiaca que responda al llamado, deberá apersonarse en el lugar que corresponda y realizará lo siguiente:

- (1). Identificarse ante la víctima.
- (2). Identificar a la víctima.
- (3). Identificar la situación por si se requiere detener al agresor.
- (4). Realizará la lectura de la cartilla de derechos.
- (5). Verificará si la víctima presenta signos de alerta o lesiones físicas.
- (6). En caso de no presentar dichos signos, requisitará el Informe Policial Homologado y al término de ello, informará a la víctima su derecho a acudir a la Unidad de Justicia para las Mujeres de la Fiscalía General del Estado a denunciar los hechos, si ésta acepta, deberá acompañarla.
- (7). En caso de que la víctima sí presente signos de alerta o lesiones físicas, deberá canalizarla a la unidad de servicios de salud más cercana.

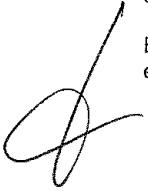
La unidad médica u hospitalaria de Servicios de Salud del Estado a la que se canalice la víctima, realizará lo siguiente:

- (1). Recibirá, sin demora, a la víctima, con independencia de que cuente o no con derechohabencia.
- (2). Brindará los servicios de atención médica y psicológica de emergencia.
- (3). Dará aviso a las autoridades administrativas, para que brinden los servicios que correspondan a sus respectivos ámbitos de competencia.

7

- (4). En términos de la NOM-046, dará aviso a la Fiscalía General del Estado para las acciones que correspondan.

Las autoridades administrativas que reciban el aviso de los servicios de salud involucrados, brindarán, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia, ayuda, asistencia y atención a la víctima de violencia, así como acompañamiento y seguimiento en los tratamientos que requiera o actuaciones que sean necesarias.



El esquema de actuación de las autoridades referidas en este apartado, se presenta en el Flujograma 1:



4

4



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

QUINTANA ROO	SECRETARÍA DE GOBIERNO	SERVICIOS ESTATALES DE SALUD	COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO
INSTITUTO QUINTANENSE DE LA MUJER	FCE	DIF	
Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia			
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código PAMPJMNNVV-01	Fecha: 20 de septiembre de 2017	

Objetivo: Garantizar la atención inmediata, integral, diferenciada y especializada a las personas en situación de víctima cuando el primer contacto sea mediante contacto telefónico al 9-1-1.

Políticas:

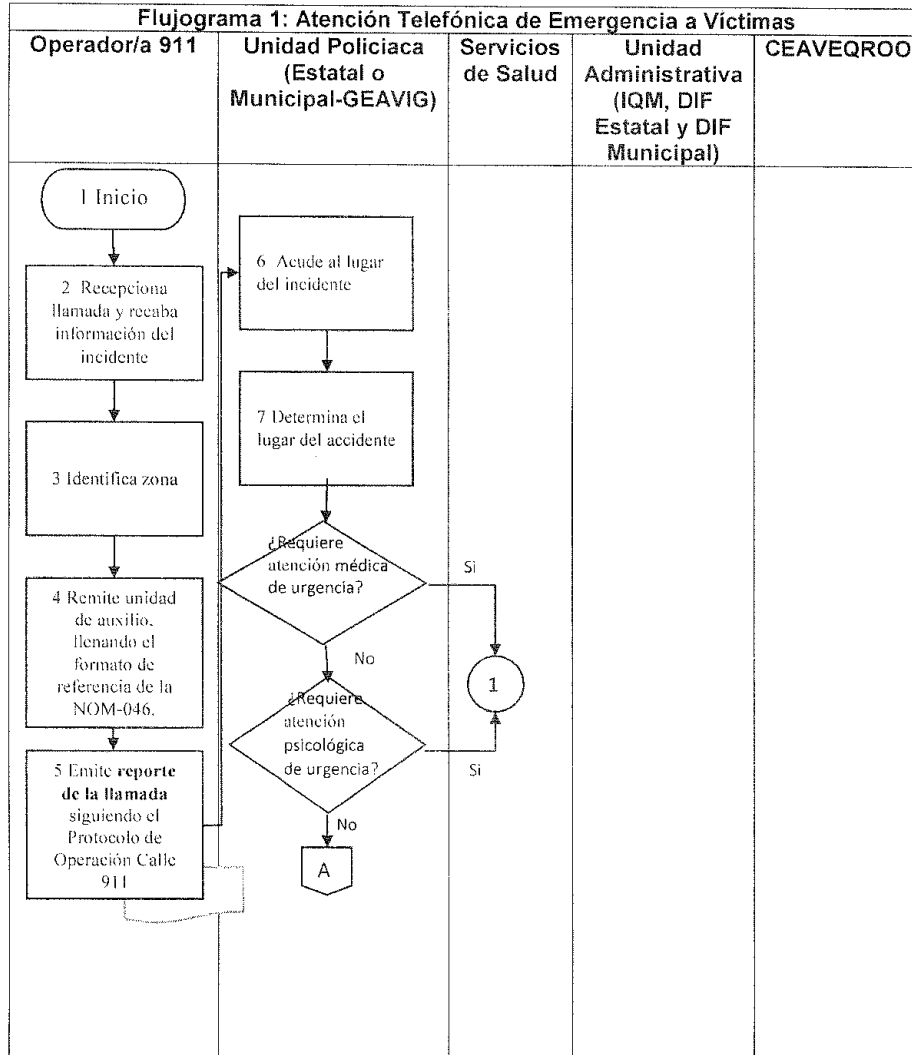
- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contra referencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas.

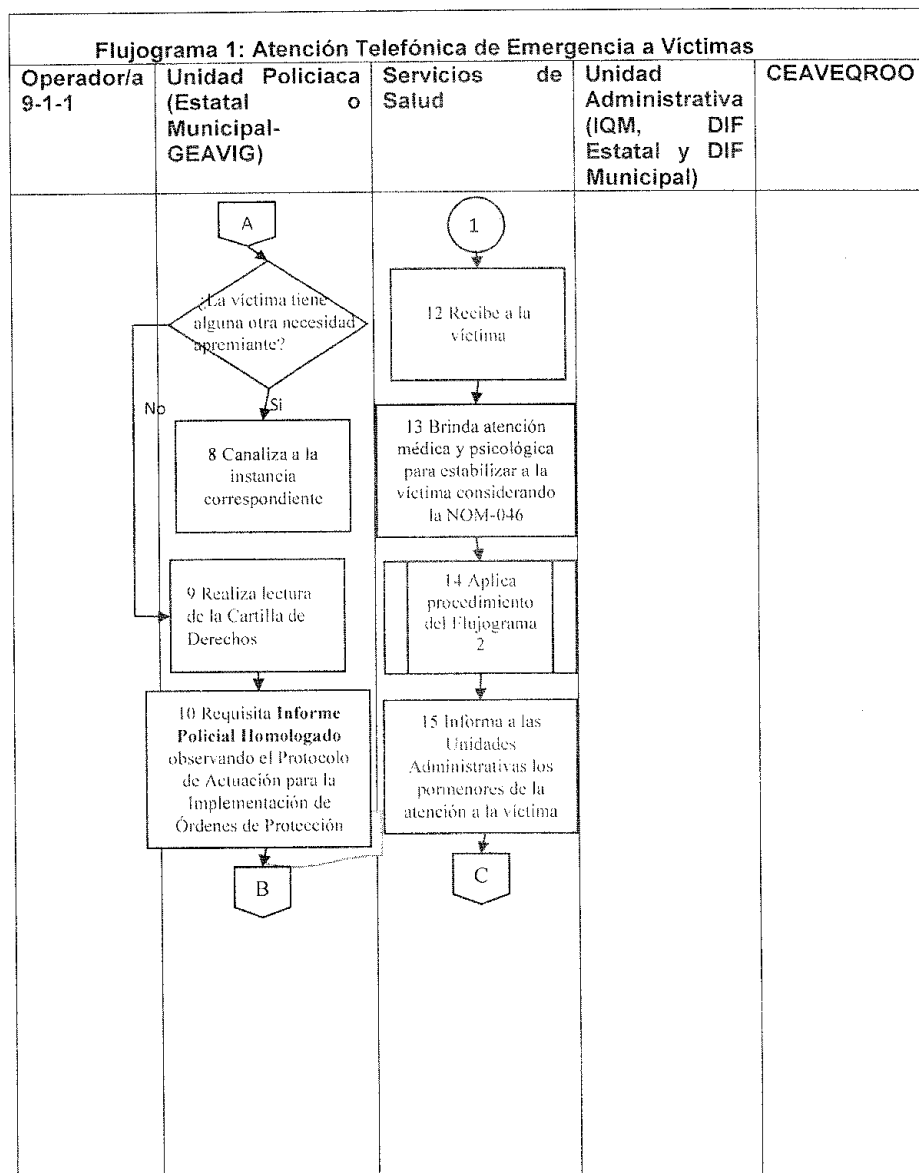
Nº de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Operador/a 911	Inicio del Procedimiento
2		Recepciona llamada y recaba información del incidente
3		Identifica zona
4		Remite unidad de auxilio, llenando el formato de referencia de la NOM-046.
5		Emite reporte de la llamada siguiendo el Protocolo de Operación CALLE 9-1-1
6	Unidad Policiaca (Estatad o Municipal-GEAVIG)	Acude al lugar del incidente
7		Determina Primera necesidad de la víctima, de acuerdo al Protocolo de Primer Respondiente

N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
		¿Requiere atención médica de urgencia? Si, continua en la actividad 12
		¿Requiere atención médica de urgencia? No, continúa con la siguiente decisión.
		¿Requiere atención psicológica de urgencia? Si, continua en la actividad 12
		¿Requiere atención psicológica de urgencia? No, continúa con la siguiente decisión.
8		¿La víctima tiene alguna otra necesidad apremiante? Si, canaliza a la instancia correspondiente
9		¿La víctima tiene alguna otra necesidad apremiante? No, realiza lectura de la Cartilla de Derechos
10		Requisita Informe Policial Homologado observando el Protocolo de Actuación para la Implementación de Órdenes de Protección para Mujeres, Niñas y Niños
11		Se canaliza a la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Contra la Mujer y por razones de género.
12	Servicios de Salud	Recibe a la víctima
13		Brinda atención médica y psicológica para estabilizar a la víctima considerando la NOM-046
14		Aplica procedimiento del Flujograma 2
15		Informa a las Unidades Administrativas los pormenores de la atención a la víctima
16	CEAVEQROO	Aplica procedimiento del Flujograma 4
17	Unidad Administrativa (IQM, DIF Estatal y DIF Municipal)	Realiza lectura de la Cartilla de Derechos
18		Brinda ayuda, asistencia y atención
19		Brinda acompañamiento y seguimiento
20		Termina procedimiento



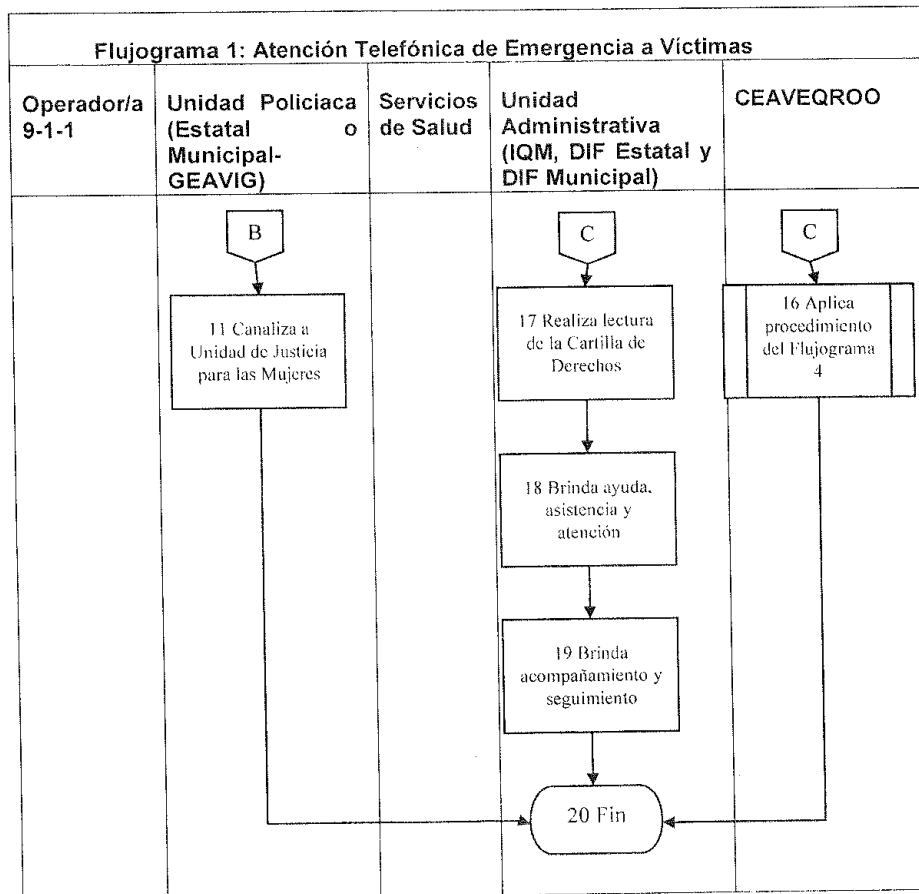
PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO







PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO



2. Servicios de Salud

Para efectos del presente Protocolo, se entenderá como "Servicios de Salud" al conjunto de acciones destinadas a prestar los servicios de salud a población abierta en el Estado de Quintana Roo, a través de sus unidades médicas u hospitalarias, que formen parte de la infraestructura de los Servicios Estatales de Salud y la Secretaría de Salud del Estado, las cuales deberán en la atención especializada y diferenciada acatar lo establecido por la NOM-046 que es de observancia obligatoria para las instituciones y prestadores de los servicios de salud de los sectores público, social y privado pertenecientes al Sistema Nacional de Salud, y ahora para el Estado de Quintana Roo. Su incumplimiento dará origen a sanción penal, civil o administrativa que corresponda.

En consecuencia, los servicios de salud del estado a los que acuda o sea canalizada alguna víctima, brindarán de manera inmediata y con independencia de que la víctima sea o no derechohabiente de sus servicios, la atención médica y psicológica que el caso requiera.

Para ello, de manera enunciativa, más no limitativa, realizará lo siguiente:

- (1). Verificará si alguna unidad policiaca o alguna autoridad administrativa diversa ha dado aviso a la Fiscalía General del Estado de los actos violentos que ha sufrido la víctima. En caso de que no sea así, le dará aviso de manera inmediata.
- (2). Si la víctima es menor de 15 años, brindará atención inicial inmediata y solicitará los servicios de pediatría para la debida atención.
- (3). En caso de que la víctima sea mayor de 15 años, brindará atención inmediata y valorará las lesiones y, si presenta signos de alerta o lesiones físicas relacionadas con una probable violación, aplicará el Protocolo de violación o el Protocolo de violencia y abuso sexual derivados de la NOM-046. Al finalizar elaborará reporte de historia clínica.
- (4). Si la víctima no presenta signos de alerta o lesiones físicas elaborará su historia clínica con descripción minuciosa de lesiones y hallazgos.
- (5). Si la víctima presenta crisis emocional, canalizará a los servicios de psicología del hospital para su contención.
- (6). Si la víctima no presenta crisis emocional se canalizará al área de trabajo social, para realizarle su referencia a los módulos de atención a violencia.

El esquema de actuación de los servicios de salud, referidos en este apartado, se presenta en el Flujograma 2.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia		
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código PAMPJMNNVV-02	Fecha: 20 de septiembre de 2017

Objetivo: Garantizar la atención médica y psicológica acorde a los máximos estándares de calidad.

Políticas:

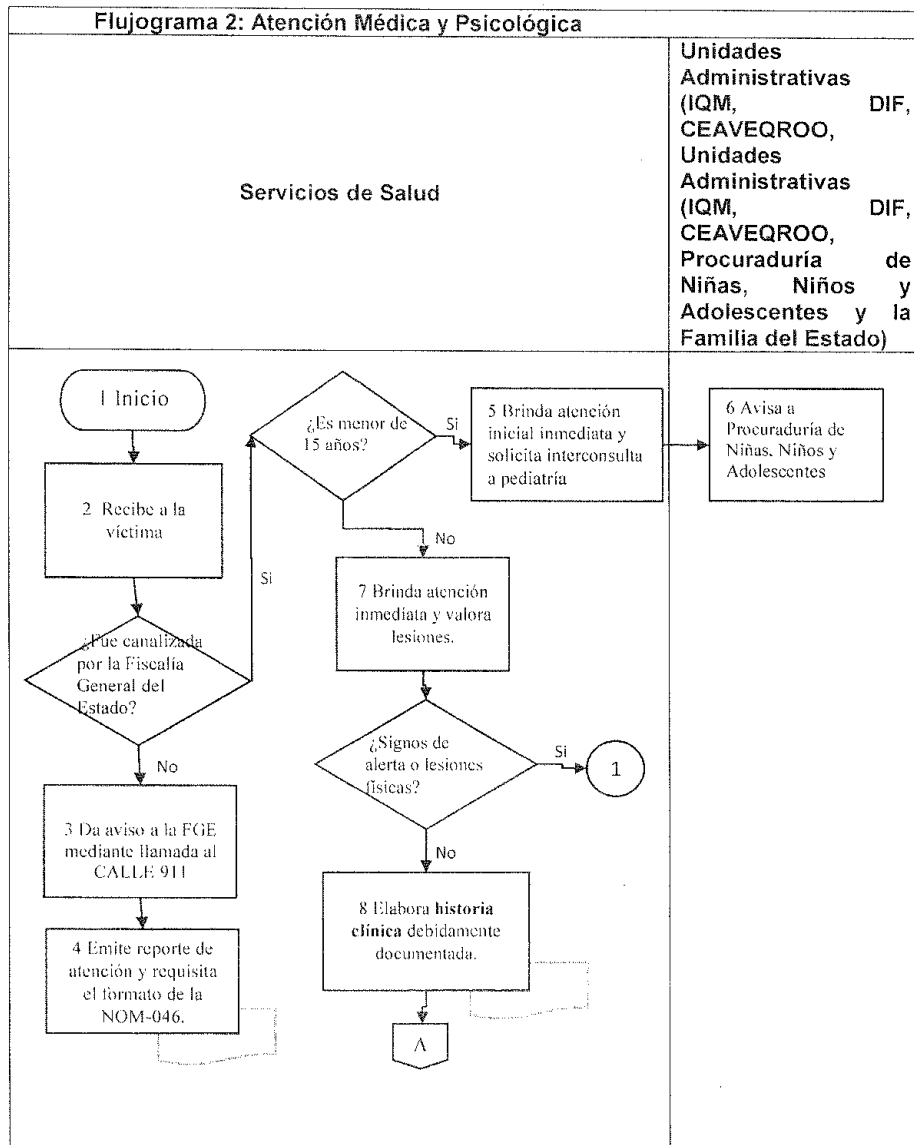
- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contrarreferencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas.

N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Servicios de Salud	Inician el Procedimiento
2		Recibe a la víctima
3		¿Fue canalizada por la Fiscalía General del Estado? No, da aviso a la FGE mediante llamada al CALLE 9-1-1.
4		Emite reporte de atención y requisita el formato de la NOM-046.
		¿Fue canalizada por la Fiscalía General del Estado? Si, se procede a la siguiente decisión.
5		¿Es menor de 15 años? Si, brinda atención inicial inmediata y solicita interconsulta a pediatría.
6		Avisa a Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes
7		¿Es menor de 15 años? No, brinda atención inmediata y valora lesiones.
		¿Signos de alerta o lesiones físicas?

N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
		Si, conecta con las actividades 10 y 11
8		¿Signos de alerta o lesiones físicas? No, elabora historia clínica debidamente documentada siguiendo lineamiento de integración de expediente.
9		Requisita Formato "Aviso al Ministerio Público" de la NOM-046. Conecta con la actividad 15
10		¿Qué atención es prioritaria? Psicológica, canaliza para atención psicológica Conecta con la actividad 16.
11		¿Qué atención es prioritaria? Médica, Brinda atención médica de urgencia de lesiones externas y realiza valoración.
12		¿Ocurrió antes de las 72 horas? Si, suministra anticoncepción de emergencia previo conocimiento informado de la víctima, profilaxis contra ITS y VIH/SIDA, retroviral y vacuna contra hepatitis B. Conecta con la actividad 14
13		¿Ocurrió antes de las 72 horas? No, solicita estudios de laboratorio.
14		¿Hay ITS? Si, canaliza a CAPACITS/SAI. Conecta con la actividad 15.
15		¿Hay ITS? No, emite informe. Conecta con las actividades 18 y 19
16	Unidades Administrativas (IQM, DIF, CEAVEQROO, Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Familia del Estado)	Recibe a la víctima
17		Brinda atención psicológica.
		¿Requiere atención médica? Si, conecta con la actividad 11.
		¿Requiere atención médica? No, continúa con la siguiente decisión.
18		¿Requiere asesoría jurídica? No, refiere a la víctima los módulos de violencia.
19		¿Requiere asesoría jurídica? Si, da aviso a la CEAVEQROO.
20		Aplica procedimiento del Flujograma 4
21		Termina el procedimiento.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO



7

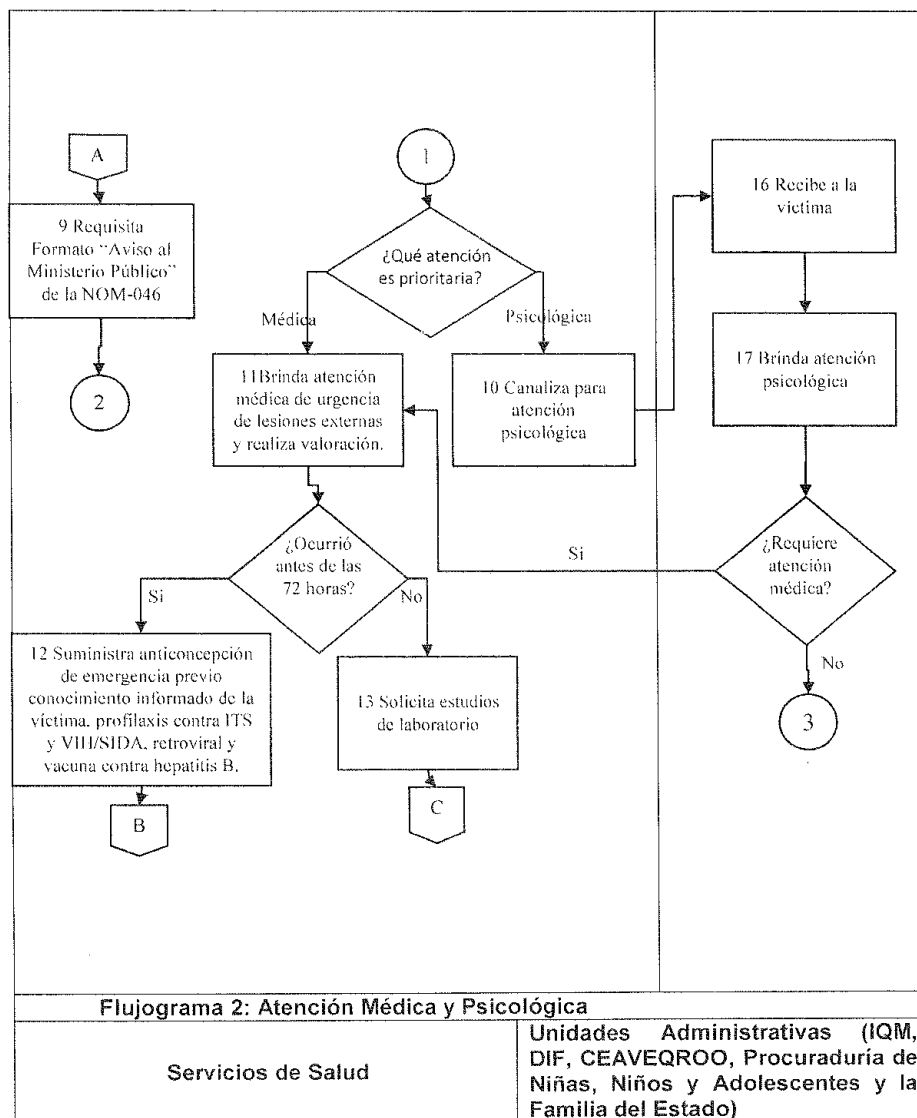
Flujograma 2: Atención Médica y Psicológica	
Servicios de Salud	Unidades Administrativas (IQM, DIF, CEAVEQROO, Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Familia del Estado)

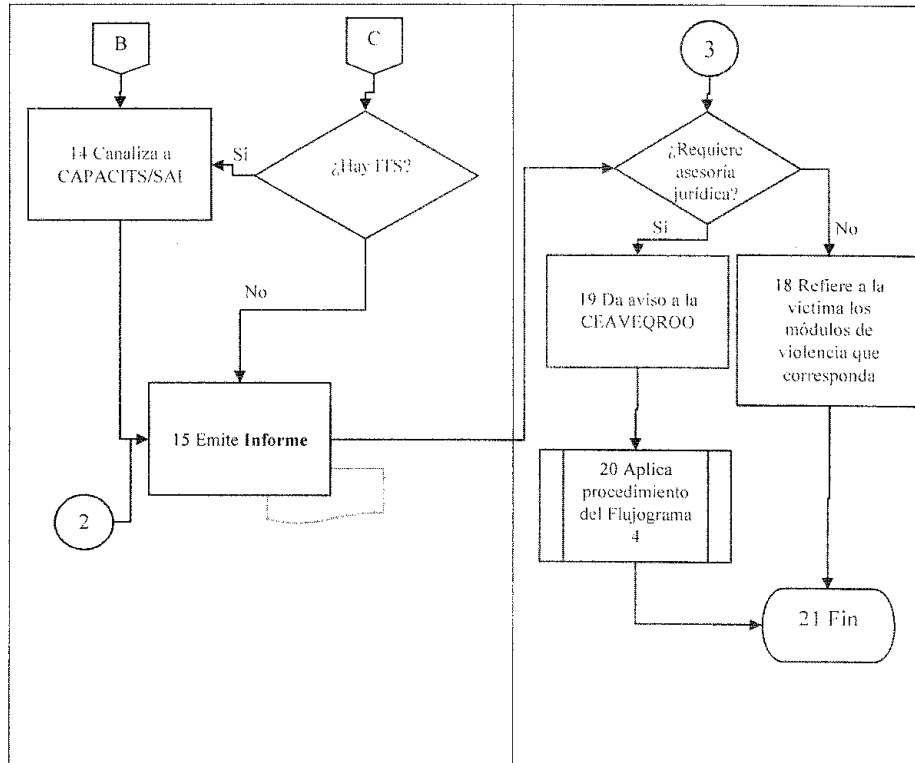
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO







PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

3. Unidades Administrativas de Atención a Víctimas

Dentro de la estructura gubernamental centralizada, descentralizada y órganos autónomos, existen diversas instancias administrativas que brindan atención a víctimas de violencia y, por lo tanto, atenderán las actuaciones que se describen en el presente Protocolo.

Así, las autoridades administrativas estatales involucradas en la atención a víctimas de violencia, objeto del presente documento, serán:

- (1). Secretaría de Gobierno
- (2). Fiscalía General del Estado de Quintana Roo.
- (3). Secretaría de Seguridad Pública
- (4). Secretaría de Salud.
- (5). Servicios Estatales de Salud.
- (6). Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- (7). Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.
- (8). Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.

Cuando una víctima acuda a alguna de las instancias administrativas estatales señaladas con anterioridad, se atenderá a lo siguiente si su ámbito de competencia lo permite, en caso contrario solicitará el apoyo de alguna otra o la canalizará para su debida atención:

- (1). Recibe y entrevista a la víctima.
- (2). Se procurará atender las primeras necesidades de la víctima (contención emocional, alimentación, atención médica de urgencia, etc.)
- (3). Verificará si el hecho constituye un acto de violencia. De no ser así, canalizará a la solicitante al área que pueda brindarle la asesoría que el caso requiera, bien sea dentro de su ámbito de competencia o de alguna otra autoridad administrativa.
- (4). En caso de que el hecho constituya un acto de violencia, realizará la lectura de derechos de la víctima.
- (5). Brindará asistencia y atención médica, psicológica y/o jurídica, que corresponda a su ámbito de competencia.
- (6). Canalizará a la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo para el desarrollo de las acciones a que haya lugar.
- (7). Brindará acompañamiento a la víctima y dará seguimiento de las acciones posteriores.

En el caso del personal que brinde asesoría jurídica vigilará que la Fiscalía General del Estado observe lo siguiente:

- 
- (1). Recibir a la víctima para iniciar el procedimiento que corresponda atendiendo a su respectivo manual de actuación.
 - (2). Valorar a la víctima para descartar lesiones.
 - (3). En los casos de violencia familiar, abuso sexual o violación, canalizar a la víctima a la unidad de servicios de salud que corresponda, para que aplique los procedimientos específicos que el caso requiera.



El esquema de actuación de las autoridades administrativas referida en los apartados anteriores, se presenta en el Flujograma 3.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

SEGROB SESA CEAVEQROO SECRETARÍA DE GOBIERNO SERVICIOS ESTATALES DE SALUD COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO IQM FGE DIF INSTITUTO QUINTANAROENSE DE LA MUJER FISCÍA GENERAL DEL ESTADO DIF		
Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia		
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código PAMPJMNNVV-03	Fecha: 20 de septiembre de 2017

Objetivo: Garantizar la atención integral cuando la víctima acude directamente a la unidad administrativa.

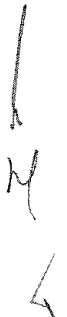
Políticas:

- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contrarreferencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas.

N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Unidad administrativa (IQM, DIF Estatal e Institutos Municipales de la Mujer)	Inicia el Procedimiento
2		Entrevista a la víctima
3		Se atiende las primeras necesidades de la víctima
4		¿Requiere atención médica? Si, se canaliza a SESA. Conecta con la actividad 18.
5		¿Requiere atención médica? No, realiza la lectura de la Cartilla de Derechos.
6		Brinda asistencia y atención psicológica de urgencia.
7		¿Constituye un acto violento? No, canaliza a la instancia que ayuda atenderla. Conecta con la actividad 18.
8		¿Constituye un acto violento? Si, se canaliza para asesoría jurídica



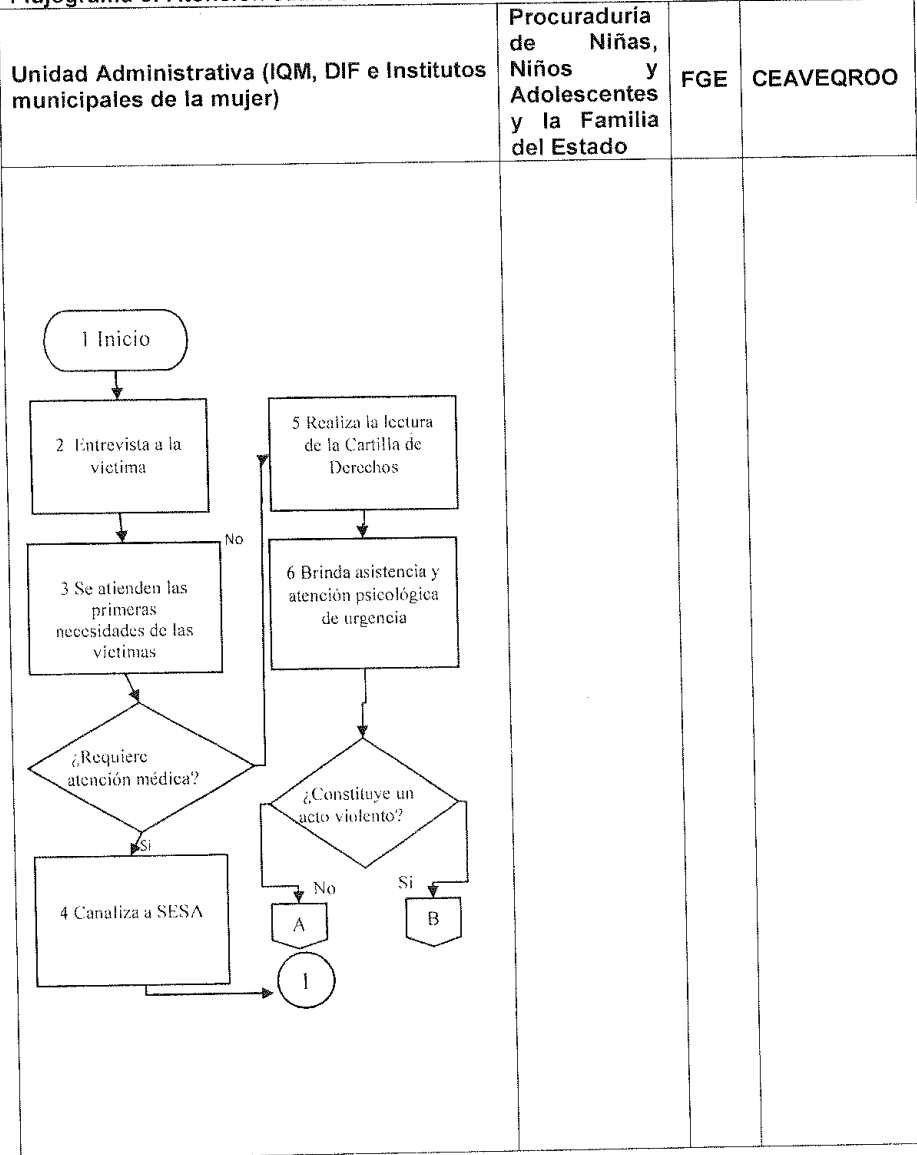
N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
9		¿Es menor de 15 años? No, canaliza a la CEAVEQROO. Conecta con la actividad 17.
10		¿Es menor de 15 años? Si, canaliza a la Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes.
11	Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes y la Familia del Estado	Recibe a la víctima.
12		Brinda asistencia y atención psicológica y/o jurídica aplicando protocolo de atención.
13		Canaliza a Fiscalía General del Estado. Conecta con la actividad 15.
14		Brinda acompañamiento y seguimiento. Conecta con la actividad 18.
15	Fiscalía General del Estado	Inicia el procedimiento aplicando manual de atención.
16	Fiscalía General del Estado	Desarrolla proceso penal
17	CEAVEQROO	Se aplica procedimiento del Flujograma 4.
18		Termina el procedimiento

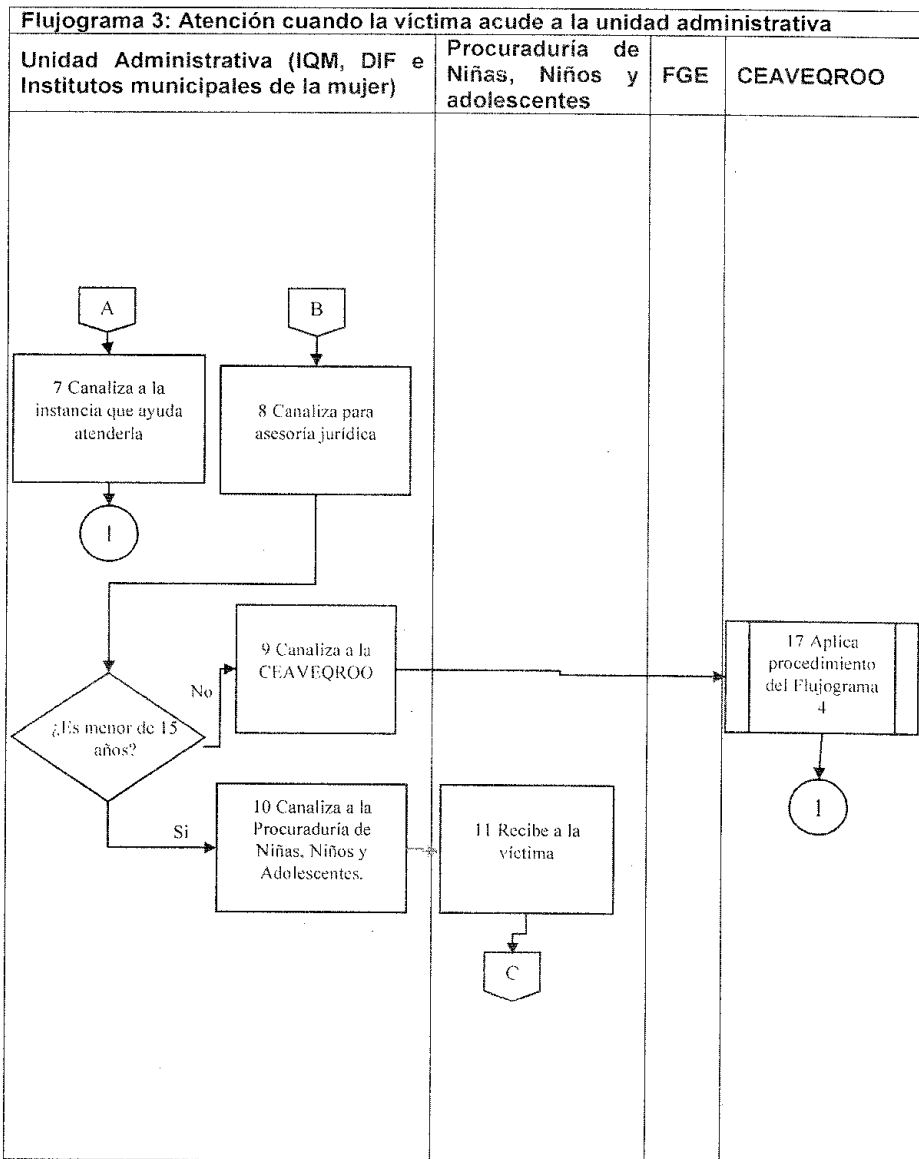





PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

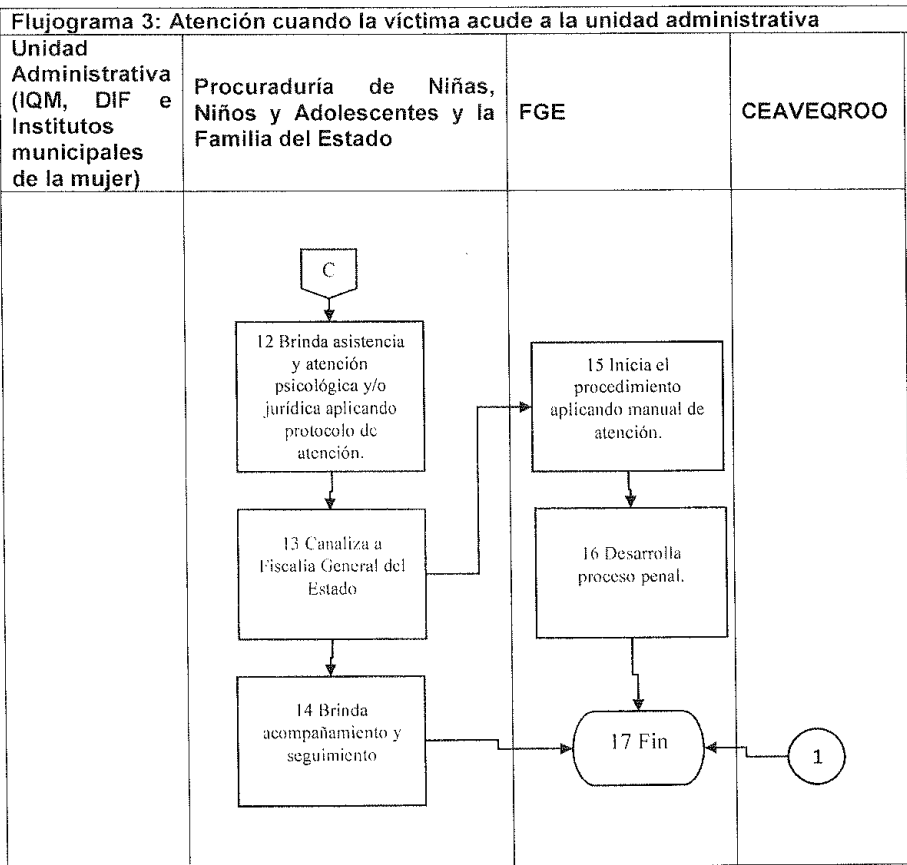
Flujograma 3: Atención cuando la víctima acude a la unidad administrativa







PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO



A. Lectura de cartilla de derechos.

De conformidad con lo previsto en los artículos 20, inciso C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, inciso C de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 7 de la **Ley General de Víctimas**; y 7 de la **Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo**, dentro del sistema penal acusatorio, las víctimas de delito o violación a derechos humanos, tienen derechos que deben ser protegidos por el Estado, a través de sus autoridades administrativas y jurisdiccionales involucradas en su atención.

En consecuencia, las y los servidores públicos estatales que de acuerdo con el presente Protocolo deban hacer saber a las víctimas de violencia sus derechos, referirán a los previstos en las Constituciones Federal y Estatal señaladas en el párrafo precedente, a saber:

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 el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la averiguación previa 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 o el Fiscal del Ministerio Público 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;

IV.- Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, la o el Fiscal del Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria. La Ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño;

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 o secuestro; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa. La o el Fiscal del Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todos los sujetos que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;

VI.- Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos; e



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

VII.- Impugnar ante autoridad judicial las omisiones de la o el Fiscal del Ministerio Público 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.

B. Asesoría jurídica victimal.

Uno de los derechos de las víctimas dentro del sistema penal acusatorio es el de recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informada del desarrollo del procedimiento penal que se instaure para el efecto.

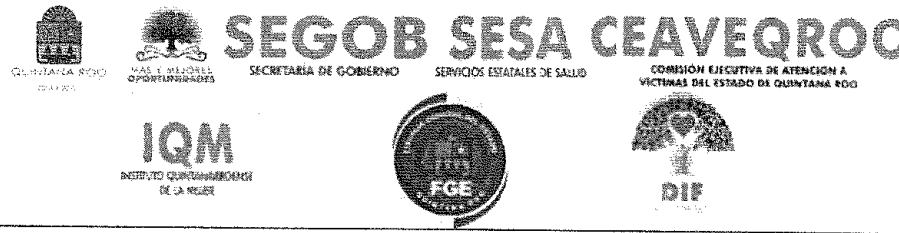
En ese sentido, la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* prevé la existencia de la Asesoría Jurídica Victimal, dentro de la estructura de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

El artículo 133 de la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* referida establece las funciones que deberán desarrollar las personas asesoras jurídicas victimales. Por su parte, el artículo 134 señala el derecho de las víctimas de contar con la figura de la asesoría jurídica victimal, la cual brindará servicios gratuitos y se asignará cuando la víctima no quiera o no pueda contratar los servicios de un abogado privado.

En el marco del presente instrumento, las y los Asesores Jurídicos Victimales desarrollarán las acciones siguientes:

- (1). Entrevistará a la víctima.
- (2). Explicará el contenido y forma de llenado del Formato Único de Declaración, mismo que servirá para su eventual ingreso al Registro Estatal de Víctimas.
- (3). Informa a la víctima su derecho a interponer denuncia o querrela.
- (4). En caso de que la víctima no desee interponer denuncia o querrela, le informará sobre mecanismos o soluciones alternas.
- (5). En caso de que la víctima decida interponer denuncia o querrela, realizará el acompañamiento durante todo el desarrollo del procedimiento que se instaure.
- (6). Vigilará las actuaciones de la o el Fiscal del Ministerio Público que se asigne al caso.
- (7). Solicitará la calidad de víctima al MP.

El esquema de actuación de las personas asesoras jurídicas victimales, referidas en el apartado anterior, se presenta en el Flujograma 4.

		
Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia		
Gobierno del Estado de Quintana Roo	Código PAMPJMNNVV-04	Fecha: 20 de septiembre de 2017

Objetivo: Garantizar la atención integral cuando la víctima acude directamente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

Políticas:

- (1). La atención a las víctimas derivada de la referencia y contrarreferencia debe ser oportuna e inmediata.
- (2). Se debe evitar la revictimización de las personas en situación de víctimas.

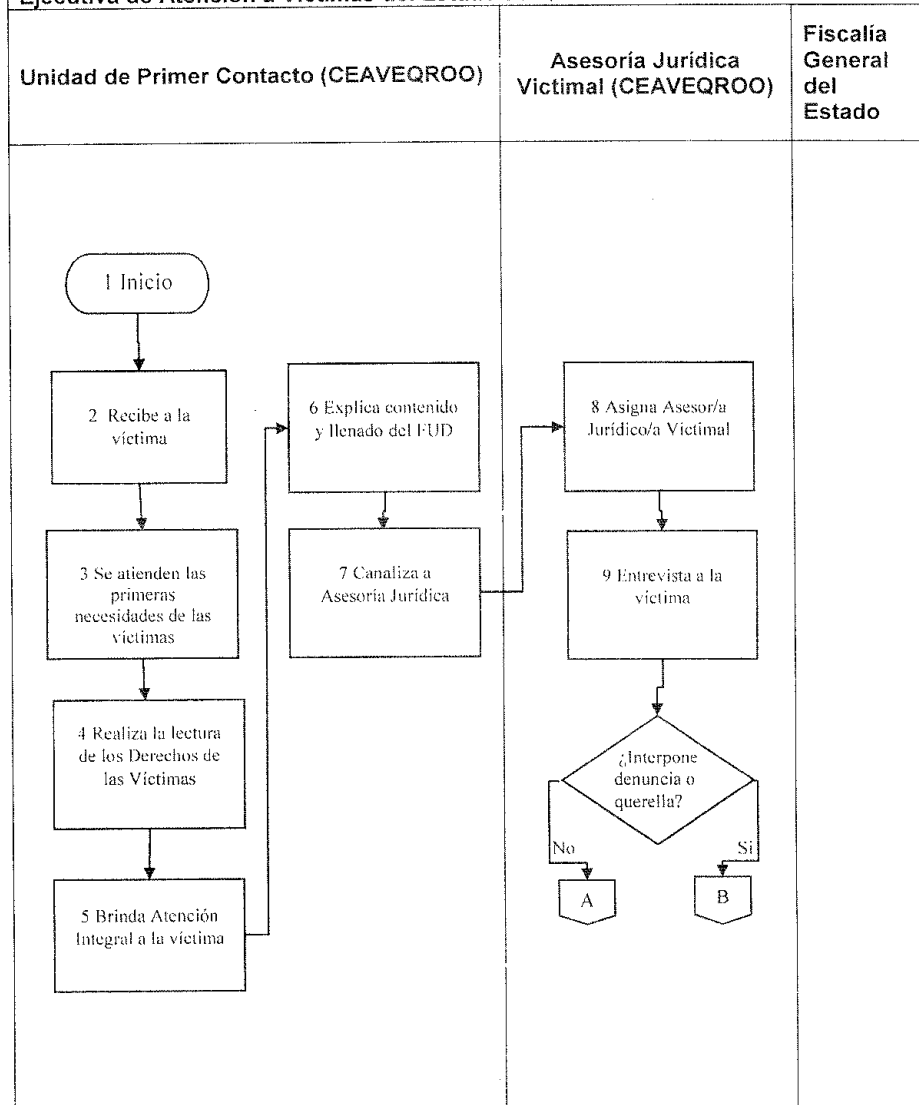
Nº de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
1	Unidad de Primer Contacto	Inicia el procedimiento
2		Recibe a la víctima
3		Se atienden las primeras necesidades de las víctimas. (Para atención médica y psicológica se aplica proceso del Flujograma 2.)
4		Realiza lectura de los Derechos de las Víctimas
5		Brinda Atención Integral a la víctima
6		Explica contenido y llenado del FUD.
7		Canaliza a Asesoría Jurídica
8	Asesoría Jurídica Victimal	Asigna Asesor/a Jurídico/a Victimal
9		Entrevista a la víctima
10		¿Interpone denuncia o querrela? No, Informa a la víctima sobre mecanismos o soluciones alternas.
11		¿Interpone denuncia o querrela? Si, Presenta denuncia ante el MP
12	Fiscalía General del Estado	Desarrolla Proceso Penal
13	Asesoría Jurídica Victimal	Verifica actuaciones del Fiscal del Ministerio Público



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

N° de Actividad	Responsable	Descripción de las actividades
14	Asesoría Jurídica Victimal	Solicita al MP el reconocimiento de la calidad de víctima
15	Fiscalía General del Estado	Estudia solicitud.
16	Asesoría Jurídica Victimal	¿Reconoce calidad de víctima? Si , da seguimiento a medidas de asistencia y reparación integral.
17	Asesoría Jurídica Victimal	No , acompaña permanentemente a la víctima en el proceso.
18		Termina el procedimiento.

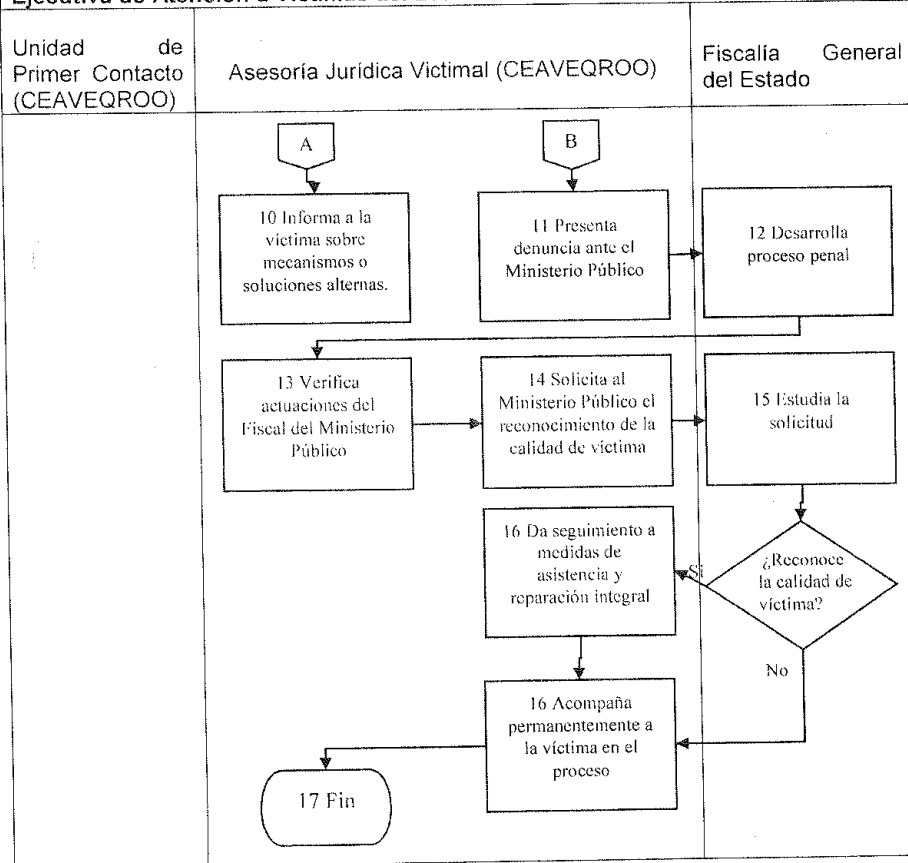
Flujograma 4: Atención cuando la víctima acude directamente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo





PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Flujograma 4: Atención cuando la víctima acude directamente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo



C. Presentación y seguimiento de la denuncia ante el Ministerio Público.

Estas actividades recaerán primordialmente en las personas asesoras jurídicas victimales que asigne la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO)**, bajo el consentimiento de la víctima de violencia.

En ese sentido, resulta de vital importancia que todas las autoridades administrativas involucradas en el desarrollo de las actuaciones previstas en el presente Protocolo, den aviso a la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo** cuando atiendan a alguna víctima de violencia, con el fin de que se le asigne de manera inmediata un asesor o asesora jurídica victimal, o en su caso un traductor, cuando la víctima no domine el idioma español, quien, entre otras funciones, la acompañará en el proceso de interposición de denuncia ante la Fiscalía General del Estado y dará seguimiento a las actuaciones que de ello se deriven.

D. Seguimiento institucional.

1 Medidas de ayuda inmediata y asistencia

De conformidad con las leyes aplicables, las autoridades administrativas involucradas en el desarrollo de las actuaciones previstas en el presente Protocolo, pueden adoptar en favor de las víctimas medidas para garantizar su seguridad, protección, bienestar físico, psicológico y su intimidad.

Así, la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo* determina que las víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras, a partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de derechos.

Es importante señalar que las medidas se brindarán garantizando siempre un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

En el caso de aquellas medidas que sean de competencia de la Fiscalía General del Estado o Poder Judicial, corresponderá a las autoridades administrativas descritas en el apartado anterior, otorgar un seguimiento puntual del cumplimiento de las mismas.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

Tomando como base lo previsto en la legislación aplicable, las medidas de ayuda inmediata y asistencia pueden ser:

DE AYUDA INMEDIATA.- Las que ofrecerán los hospitales y unidades médicas que integran la infraestructura que coordinan los Servicios Estatales de Salud y la Secretaría del Salud del Estado, consistentes en atención de emergencia de manera inmediata a las víctimas que lo requieran, con independencia de su capacidad socioeconómica o nacionalidad y sin exigir condición previa para su admisión.

Dicha atención de emergencia médica, podrá ser odontológica, ginecológica, quirúrgica y hospitalaria, pudiendo consistir en hospitalización; material médico quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos, que la persona requiera para su movilidad, conforme al dictamen dado por el médico especialista en la materia; medicamentos; honorarios médicos, en caso de que el sistema de salud más accesible para la víctima no cuente con los servicios que ella requiere de manera inmediata; servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas; transporte y ambulancia; servicios de atención mental en los casos en que, como consecuencia de la comisión del delito o de la violación a sus derechos humanos, las mujeres, niñas y niños queden gravemente afectados psicológica y/o psiquiátricamente; servicios odontológicos reconstructivos por los daños causados como consecuencia del delito o la violación a los derechos humanos; servicios de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por ley, con absoluto respeto de la voluntad de la víctima, y atención para los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas.

EN MATERIA DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN.- Las que contratan o brindan directamente el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, en condiciones de seguridad y dignidad a las mujeres, niñas y niños víctimas que se encuentren en especial condición de vulnerabilidad o que se encuentren amenazadas o desplazadas de su lugar de residencia por causa del hecho delictuoso cometido contra ellas o de la violación de derechos humanos. Estas medidas se brindan durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo a los protocolos de atención específicos, para garantizar que la víctima supere las condiciones de emergencia y pueda retornar libremente en condiciones seguras y dignas a su hogar o al lugar de su elección con el acompañamiento del personal especializado.

EN MATERIA DE TRANSPORTE.- La que brindan las autoridades estatales cuando la víctima se encuentre en un lugar distinto al de su lugar de residencia y desee regresar al mismo; consistente en el pago de los gastos correspondientes, garantizando, en todos los casos, que el medio de transporte usado por la víctima para su regreso sea el más seguro y el que le cause menos trauma de acuerdo con sus condiciones.

EN MATERIA DE ASESORÍA JURÍDICA.- La que brindan la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, en los ámbitos Estatal y Municipal, y demás autoridades Estatales, brindando de inmediato a las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia información y asesoría completa y clara sobre los recursos y procedimientos judiciales, administrativos o de otro tipo a los cuales tienen derecho para la mejor defensa de sus intereses y satisfacción de sus necesidades, así como sobre el conjunto de derechos de los que son titulares en su condición de víctima.

DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA EN MATERIA DE PROCURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA. Consisten en asistencia a la víctima durante cualquier procedimiento administrativo relacionado con su condición de víctima; en el proceso penal durante la etapa de investigación; durante el juicio; y durante la etapa posterior al juicio. Dicha asistencia es permanente y se otorga con independencia de la que, en su caso, brinde la o el Asesor Jurídico Victimal.

Adicionalmente a las medidas referidas, la Secretaría de Seguridad Pública, a través de los cuerpos policiacos estatales, así como en coordinación con los ayuntamientos, a través de los diversos GEAVIG, operarán medidas de emergencia en casos de violencia identificados, como claves de identificación, línea segura u otros instrumentos, como el llamado "botón de pánico".

2 Reembolsos

Tratándose de los servicios de emergencia médica, odontológica, quirúrgica y hospitalaria que deberán otorgar las unidades de servicios de salud estatales previstos en el presente protocolo, se deberá observar lo previsto en el segundo párrafo del artículo 33 de la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, a saber:

En caso de que la institución médica a la que acude o es enviada la víctima no cuente con lo señalado en las fracciones II y III y sus gastos hayan sido cubiertos por la víctima o en el caso de la fracción IV, el Estado de Quintana Roo o los municipios, según corresponda, los reembolsarán de manera completa e inmediata, de conformidad con lo que establezcan las normas reglamentarias aplicables.

Las fracciones II y III referidas en el artículo invocado, se refieren a material quirúrgico y medicamentos, respectivamente, en tanto que la fracción IV, a los honorarios médicos.

Cuando la institución de salud a la que acuden o se canaliza a las víctimas de violencia no cumpla con lo señalado en materia de asistencia médica, y los gastos correspondientes hayan sido cubiertos por las propias víctimas, el artículo 40 de la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, prevé "...la autoridad competente del



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

orden de gobierno que corresponda, se los reembolsará de manera completa y expedita, teniendo dichas autoridades, el derecho de repetir contra los responsables."

Adicionalmente, es preciso señalar que el dispositivo legal referido en este apartado, prevé la creación del *Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación del Estado de Quintana Roo*, el cual es administrado y operado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, a través de un fideicomiso público, y que tiene como objetivo brindar los recursos necesarios para la ayuda, asistencia y reparación integral de las víctimas del delito y las víctimas de violaciones a los derechos humanos en el Estado de Quintana Roo. Es importante señalar que, para la administración del Fondo en comento, se observan las disposiciones de la *Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo*.

De acuerdo con la *Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo*, de dicho fondo se pueden desprender compensaciones subsidiarias, de entre las cuales se encuentran, precisamente, los pagos de tratamientos médicos que se otorguen a las víctimas durante el proceso de atención y ayuda inmediata.

3 Evaluación de la atención

El presente Protocolo se ajustará cada vez que existan modificaciones que impacten en los criterios y lineamientos de su aplicabilidad, tales como planes de desarrollo de gobierno, reformas constitucionales, reformas a la normatividad relativa a la violencia contra las mujeres, niñas y niños o modificaciones en las instituciones involucradas en el mismo.

Los mecanismos de evaluación del presente Protocolo serán:

1. Encuestas a personas beneficiarias, sobre la efectividad de la atención y asistencia que brinden las autoridades involucradas en el presente Protocolo.
2. Informes sobre la información que se ingrese al Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres, BAESVIM.
3. Capacitación que cada autoridad administrativa brinde a las y los servidores públicos involucrados, en materia de derechos humanos, violencia de género y aplicación de la NOM 046, con el apoyo de especialistas, académicos/as y/o instituciones que desarrollen sus actividades en dicha materia

En consecuencia, a partir de los mecanismos de evaluación señalados, en el siguiente cuadro se presentan los indicadores de cumplimiento del presente Protocolo, mismos que se realizarán con medición anual:

Nombre del indicador	Fórmula	¿Qué mide?	Meta	Responsable	Evidencia documental	Observaciones
Porcentaje de víctimas satisfechas con la atención médica, psicológica y/o jurídica recibida	(Víctimas encuestadas que manifestaron satisfacción con la atención médica, psicológica y/o jurídica recibida / víctimas encuestadas) x 100	El grado de satisfacción de las víctimas a las que se les brindó atención médica, psicológica y/o jurídica	100%	SESA CEAVEQR OO IQM	Encuesta de satisfacción	Se aplicará una encuesta en el mes de septiembre y otra en el mes de diciembre de 2017
Informes de ingreso de datos a BAESVIM	(Total de víctimas atendidas/datos registrados) x 100	La correspondencia entre el número de víctimas atendidas con los registros ingresados	100%	SSP	Registro de información en BAESVIM	Cada autoridad administrativa ingresará la información de cada víctima atendida
Número de cursos de capacitación	(Cursos realizados/cursos programados) x 100	El número de cursos brindados al personal de cada autoridad administrativa	100%	Cada institución.	Carta descriptiva Lista de asistencia Evidencias fotográficas	Cada autoridad deberá realizar al menos dos cursos de capacitación en un año
Porcentaje de Personal Capacitado	(Porcentaje de Personal capacitado en materia del Protocolo/Total de personal de atención a víctimas)	El grado de avance en la capacitación del personal capacitado en el protocolo.	100%	Cada institución.	Lista de asistencia a los talleres de capacitación	Las dependencias deben capacitar a todo su personal de atención a víctimas.

V. SIGLAS

BAESVIM: Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres.

CAPASITS: Centro Ambulatorio para la Prevención y Atención en SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual

CEAVEQROO. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

CEDAW. Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

DIF: Desarrollo Integral de la Familia.

GEAVIG. Grupo Especializados de Atención a la Violencia Familiar y de Género.

IQM. Instituto Quintanarroense de la Mujer.

MP: Ministerio Público.

PPNNAF. Procuradora de Protección de Niños, Niñas, Adolescentes y la Familia.

SAI: Servicios de Atención Integral. y

SESA: Organismo Público Descentralizado denominado Servicios Estatales de Salud.

NORMATIVA

INTERNACIONAL

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém Do Pará"
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder
- Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones
- Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General de Víctimas
- Ley General de Salud
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos delitos
- Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en materia de Secuestro, reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Código Nacional de Procedimientos Penales

ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
- Ley de Salud del Estado de Quintana Roo
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo
- Ley de la Juventud del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo
- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Estado de Quintana Roo
- Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo
- Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo
- Ley para la Protección de Sujetos en Situación de Riesgo del Estado de Quintana Roo
- Ley en materia de Trata de Personas del Estado de Quintana Roo
- Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo
- Código de Procedimientos Penales para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.
- Norma Oficial Mexicana. NOM 046 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

VI. Anexo 1. Identificación de la víctima de violencia

DATOS DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA

Folio: _____

Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____

Nombre completo: _____

Apellido Paterno/ Apellido Materno/ Nombre (s)

Género F ☐ M ☐ Otro _____ Teléfono: _____

Estado civil: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____ Nacionalidad: _____

¿Pertenece a alguna etnia? Sí ☐ NO ☐ ¿Cuál? _____

Domicilio (calle, número, colonia, ciudad, Municipio) _____

Fecha de Nacimiento ____/____/____ Ocupación: _____
dd/mm/aaaa

Nombre del Lugar de Trabajo: _____

Firma

Huella digital
(en caso de no
saber escribir)

DATOS DE LA PERSONA AGRESORA:

Nombre¹: _____
Apellido Paterno/ Apellido Materno/ Nombres

Género F ☐ M ☐ Otro _____

Relación que la une a la víctima: _____

Ocupación: _____ Escolaridad: _____

Domicilio (calle, número, colonia, ciudad, Municipio): _____

¿Pertenece a alguna etnia? SI ☐ NO ☐ ¿Cuál? _____

TIPO DE VIOLENCIA SUFRIDA:

☐ Psicológica
☐ Física
☐ Patrimonial
☐ Económica

☐ Sexual
☐ Moral
☐ Obstétrica

Descripción de los hechos victimizantes incluyendo lugar y fecha:

El presente Formato se requisito/completo con el apoyo de personal de _____ que se detalla a continuación:

Nombre Completo: _____

Cargo: _____

Firma: _____

¹ En caso de que la persona agresora sea identificable con algún sobrenombre también deberá anotarse.



PODER EJECUTIVO
ESTADO DE QUINTANA ROO

TRANSITORIOS

PRIMERO: El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO: Se instruye al Secretario de Gobierno a coordinar la aplicación del presente Protocolo con las dependencias y entidades de la Administración Pública, que por la naturaleza de sus funciones estén obligados a observarlo.

TERCERO: Se derogan todas aquellas disposiciones que contravengan el presente ordenamiento de igual o menor jerarquía.

**DADO EN LA RESIDENCIA OFICIAL DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO,
CIUDAD DE CHETUMAL, QUINTANA ROO, A LOS VEINTE DÍAS DEL MES DE
SEPTIEMBRE DEL AÑO 2017.**

C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ

GOBERNADOR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LIC. FRANCISCO XAVIER LÓPEZ MENA

SECRETARIO DE GOBIERNO

LIC. RODOLFO DEL ANGEL CAMPOS

SECRETARIO DE SEGURIDAD PUBLICA

MSP. ALEJANDRA AGUIRRE CRESPO

SECRETARIA DE SALUD Y DIRECTORA GENERAL DE LOS
SERVICIOS ESTATALES DE SALUD

MTRO. MIGUEL ANGEL PECH CEN

FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN MEDICA, PSICOLÓGICA Y JURÍDICA A MUJERES, NIÑAS Y NIÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE FECHA DE FCHA 20 DE SEPTIEMBRE DE 2017.



PERIÓDICO OFICIAL



DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

DIRECTORIO

C.P. CARLOS MANUEL JOAQUÍN GONZÁLEZ
Gobernador Constitucional del Estado

FRANCISCO XAVIER LÓPEZ MENA
Secretario de Gobierno

M.EN D. JOSÉ ANTONIO BARÓN AGUILAR
Director