



**GOBIERNO  
FEDERAL**

El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.

**Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, 2012.**

# **Protocolo de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales para prevenir y atender la violencia comunitaria en contra de las mujeres del Municipio de Querétaro.**

**Querétaro, Qro. 2012**

## CONTENIDO

<b><u>1. INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>2. ANTECEDENTES</u></b> .....	<b>6</b>
<b><u>3. MARCO METODOLÓGICO</u></b> .....	<b>15</b>
<b><u>4. MARCO NORMATIVO</u></b> .....	<b>17</b>
<b><u>5. PROTOCOLO PARA PREVENIR Y ATENDER LA VIOLENCIA COMUNITARIA CONTRA LAS MUJERES, EN EL MUNICIPIO DE QUERETARO</u></b> .....	<b>23</b>
<b><u>A) OBJETIVO</u></b> .....	<b>23</b>
<b><u>B) DESARROLLO DEL PROTOCOLO</u></b> .....	<b>24</b>
<b><u>1. ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA COMUNITARIA CONTRA LA MUJER</u></b> .....	<b>25</b>
<b><u>2. PREVENCIÓN DE CONDUCTAS VIOLENTAS</u></b> .....	<b>28</b>
<b><u>C) IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO</u></b> .....	<b>31</b>
<b><u>A) GLOSARIO DE TÉRMINOS</u></b> .....	<b>35</b>
<b><u>6. BIBLIOGRAFÍA</u></b> .....	<b>35</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

---

El Estado mexicano sensible a la problemática de la violencia contra las mujeres, en apego a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a los compromisos contraídos en las Convenciones internacionales firmadas, a lo legislado en las Entidades Federativas y tutelado a través de sus instituciones; y en respuesta a la necesidad real de erradicar la violencia ejercida contra las mujeres en México, ha trabajado en el impulso de políticas públicas que prevengan, atiendan, sancionen y tiendan a erradicar la violencia a través de programas concretos para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género, especialmente la violencia familiar o de pareja.

Sin embargo, las acciones y omisiones violentas se manifiestan también en el ámbito público, caracterizándose como violencia comunitaria, definida por la Ley Estatal de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia como *“los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público”*<sup>1</sup>.

En este tenor, la Organización de los Estados Americanos, por medio del Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém Do Pará (MESECVI), relativo a la situación del Estado Mexicano dispuso que *“se hace necesario aclarar que, la existencia de una legislación dentro del cuerpo normativo nacional y en plena vigencia, no garantiza que su aplicación sea efectiva e inmediata en todo el territorio nacional, máxime en un estado federativo como lo es México”*<sup>2</sup>.

En el acercamiento al personal de las distintas áreas de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales se detectó que desde su perspectiva, la Secretaría nada tendría que ver con la problemática de la violencia contra las mujeres; de manera individual los participantes expresaron su percepción de la violencia contra las mujeres, la cual presenta

---

<sup>1</sup> Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. 2009.

<sup>2</sup> Informe Final de México; Cuarta Conferencia de los Estados Parte de la OEA; 16 de abril de 2012.

ideas falsas que tienden a culpar a las mujeres y a justificar a los agresores. De igual manera, en la Secretaría se trabaja sin perspectiva de género y sin relación con instancias municipales como el Instituto Municipal de Equidad y Género. Por tal razón y atendiendo las inquietudes planteadas en el MESECVI, se elaboró el presente protocolo para orientar su acatamiento y actuación del personal de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, a fin de prevenir conductas violentas en la comunidad y realizar actividades de monitoreo sobre conductas delictivas o hechos de violencia comunitaria, tendientes a modificar patrones socioculturales de conducta de mujeres y hombres. El propósito y fin último es alcanzar la eliminación de prejuicios y prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que, basados en la idea de inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres, generen, consientan o tornen propicia la violencia comunitaria contra las mujeres.

El presente documento plantea un esquema de actuación para el personal administrativo y de servicios de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, para la atención y prevención de la violencia comunitaria contra las mujeres en el Municipio de Querétaro.

Este protocolo guarda relación con los resultados de la Capacitación a Promotoras y Promotores para la Prevención de la Violencia Comunitaria contra las mujeres<sup>3</sup>, al incorporar como antecedente información de los diagnósticos participativos elaborados en recorridos barriales por las promotoras de cada Delegación, mismos que fueron presentados ante personal administrativo y de servicios de la Secretaría que participaron en la Mesa de Trabajo realizada en el Centro Cívico, con objeto de acercar las problemáticas de violencia que enfrentan las mujeres en sus colonias y propiciar la formulación de acuerdos para la atención de necesidades prioritarias.

Además de la información presentada por las mujeres de las Redes, para contextualizar el fenómeno de la violencia contra las mujeres en el Municipio de Querétaro, se incorporó información de encuestas nacionales tales como la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, Querétaro 2006 (ENDIREH 2006); de la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (ENADIS 2010) y de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2012 (ENVIPE).

---

<sup>3</sup> Realizada como parte del PFTPG 2012, Querétaro.

Los espacios públicos de la ciudad de Querétaro son el escenario en que transcurre la vida social y ciudadana de mujeres y hombres que transitan y tienen derecho a una vida libre de violencia. Alumbrado, poda de árboles, limpieza de terrenos baldíos, señalética, parques recreativos, manejo de residuos, entre otros, son elementos que constituyen áreas de oportunidad para la Institución y las y los moradores del Municipio de Querétaro, a fin de disminuir los factores de riesgo de violencia comunitaria contra las mujeres.

El fin último de este Protocolo es incorporar a la Secretaría de Servicios Públicos Municipales entre las instancias clave para proporcionar una línea más amplia de seguridad a las mujeres, al crear condiciones para el ejercicio del derecho a una vida libre de violencia y a transitar y disfrutar una ciudad segura para todas y todos.

La pretensión es coadyuvar en la generación permanente de cambios conductuales en la sociedad, para el desaliento de la violencia comunitaria contra las mujeres y el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres, dentro de las atribuciones encomendadas a la Secretaría de Servicios Públicos Municipales.

## 2. ANTECEDENTES

En el Estado de Querétaro, según la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH 2006)<sup>4</sup>, de las Mujeres violentadas en el ámbito público, la violencia comunitaria es la segunda en prevalencia, después de la violencia de pareja.

La violencia que sufren las mujeres en espacios comunitarios “son agresiones públicas de carácter sexual, que pueden ir desde insultos y expresiones ofensivas, hasta violaciones. Estas agresiones tienen lugar en la calle, en clubes y en general en cualquier espacio comunitario”.

A nivel nacional, el 39.7% de las mujeres encuestadas manifestó haber vivido violencia en espacios comunitarios. En el Estado de Querétaro, el 38.1% de las mujeres encuestadas expresaron haber vivido violencia en espacios comunitarios y de éstas, 92.3% han sufrido intimidación y 40.4% abuso sexual. En el siguiente cuadro se muestra el tipo de agresor en espacios comunitarios:

<b>Cuadro 1. MUJERES VIOLENTADAS EN ESPACIOS COMUNITARIOS</b>	
<b>TIPO DE AGRESOR</b>	<b>PORCENTAJE DE MUJERES VIOLENTADAS</b>
Desconocidos	85.2 %
Amigos y conocidos	9.9 %
Familiares	7.9 %
Otros	1.8 %

Casos Extremos de Violencia. Nacional y estatalmente, de las mujeres que han experimentado por lo menos un caso de violencia en el ámbito comunitario, el 6 % han padecido violencia extrema; la cual se agudiza al hacer responsables a las mujeres de

<sup>4</sup> INEGI, Inmujeres. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH 2006), Querétaro. México, 2006.

hechos perpetrados por los hombres, como la violación y la prostitución forzada, al observar conductas no apropiadas para las mujeres, con base en los esquemas sociales de dominación masculina, como podría ser acudir a ciertos lugares, salir a horas determinadas, vestirse de cierta forma, entre otras<sup>5</sup>.

Es relevante establecer que en el Código Penal del Estado de Querétaro existen conductas consideradas como delito, los cuales contienen los diferentes tipos de la violencia ejercida contra las mujeres. Dada esa consideración delictiva, se observa que la problemática no ha sido abordada o clasificada como violencia comunitaria y como consecuencia, poco visibilizada para efectos de las políticas públicas.

Resultado del trabajo con los grupos de las Redes de Mujeres del Municipio<sup>6</sup>, se constató que la violencia comunitaria ejercida contra las mujeres y las niñas es una problemática vigente en las siete Delegaciones del Municipio de Querétaro.

Según lo expresado por los grupos de promotoras, las principales formas de violencia comunitaria contra las mujeres manifestadas durante todo el ciclo de vida, son: discriminación, piropos ofensivos, amenazas, robo, riñas, manoseos, acoso sexual, abuso sexual, violaciones, intentos de secuestro, prostitución forzada, trata de personas, entre otros.

No obstante, tanto en los grupos de mujeres como del funcionariado participante en las capacitaciones promovidas por el Instituto Queretano de la Mujer<sup>7</sup>, se manifestaron falsas creencias en torno a la violencia comunitaria contra las mujeres, ideas que tienden a minimizar o justificar los hechos de violencia, a culpabilizar a las mujeres y niñas receptoras de violencia y a justificar a los agresores.

Al respecto, la ENADIS reveló que “la quinta parte de la población, femenina o masculina manifestaron estar de acuerdo, muy de acuerdo o depende, con una percepción que carga cierta “responsabilidad” en las mujeres que son violadas, lo cual representa una

---

<sup>5</sup> INEGI. Panorama de violencia contra las Mujeres (Estado de Querétaro) ENDIREH, 2006.

<sup>6</sup> Con la participación de mujeres residentes de colonias de las siete delegaciones municipales, se integraron las redes Cayetano Rubio, Felipe Carrillo Puerto, Centro Histórico, Epigmenio González, Félix Osores, Josefa Vergara y Santa Rosa Jáuregui.

<sup>7</sup> Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, Querétaro 2012. Meta 3: “Capacitar a funcionarias/os responsables de la procuración de justicia, a través de tres talleres en materia de violencia comunitaria hacia las mujeres del Municipio de Querétaro”

muestra de discriminación por género, en tanto que justifica o deslinda la responsabilidad de los hombres para abusar sexualmente o violar a una mujer, si ésta se aparta de las conductas socialmente aceptadas<sup>8</sup>.

De igual manera, asociado a la violencia comunitaria que enfrentan mujeres en todo su ciclo de vida, la ENADIS determinó que el miedo es un sentimiento presente en las mujeres que viven violencia, ejerciendo presión constante en salud mental y autonomía de las mujeres. A nivel nacional, las condiciones de inseguridad pública que prevalecen en el país, provocan ansiedad o temor a la mayor parte de las personas, tales como: ser víctima de un robo con violencia es la situación que más preocupa o a la que más temen las mujeres (31.1%); seguida de la violencia por narcotráfico (25.1%) y la ansiedad o temor por las dos situaciones que se señalan en la encuesta (22.9%).

Los principales resultados para Querétaro de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2012 (ENVIPE)<sup>9</sup>, muestran que del total de 272,080 víctimas de algún delito en el Estado de Querétaro, el 47.1% son hombres y el 52.9% son mujeres, principalmente en el rango de 18 a 19 años de edad. De los delitos los de mayor incidencia son: la extorsión, el robo parcial o total de vehículos, fraude y otros delitos. Particularmente, el rubro *Otros delitos*, entre los que se clasifican los delitos sexuales, son cometidos en 10.3 % en Querétaro, mientras a nivel nacional la incidencia es de 4.4%.

Para las mujeres mayores de 18 años de edad, con residencia en el Municipio de Querétaro, que participaron en la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México, 2010 (ENADIS), las relaciones entre los géneros (13.0%) constituyen su segunda preocupación, sólo después del empleo y/o la economía (una de cada cuatro mujeres en Querétaro (27.7%), consideró que es su principal problema) seguidas de la discriminación (12.5%), el abuso, acoso, maltrato y violencia (11.4%) y los problemas relacionados con la delincuencia y la seguridad (9.1%). Desde la perspectiva de las mujeres jóvenes

---

<sup>8</sup> Inmujeres, CONAPRED. Encuesta Nacional sobre Discriminación en México, 2010. México, 2010.

<sup>9</sup> INEGI. Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2012 (ENVIPE). Principales Resultados Querétaro. Septiembre de 2012. México, 2012.



encuestadas, el mayor problema radica en los problemas relacionados con la delincuencia y la seguridad (15.6%).

La misma Encuesta señala que más de la mitad de las mujeres en México, de cualquier rango de edad, afirmaron estar parcial o totalmente de acuerdo con la idea de que *En México no se respetan los derechos de las mujeres*; sólo una de cada cinco se manifestó en contra de esa afirmación.

Más allá de las estadísticas, las mujeres de las diferentes colonias integradas a las Redes de Mujeres, asociaron peligro, miedo o inseguridad con: calle, oscuridad, peleas entre pandillas, baldíos, represalias, no pertenecer a la colonia por la que se transita o visita, venta de drogas y alcohol. A su vez, asociaron seguridad con: alumbrado, día, acompañamiento, apoyo, limpieza, espacios despejados, señalética, unión, participación y comunicación entre vecinos.

Además, desde la percepción de las mujeres:

En Querétaro, en el 95% de las colonias de las que proceden las mujeres integradas en las Redes<sup>10</sup>, desconocen programas o políticas que atiendan la violencia comunitaria. El DIF fue la institución más identificada; Vecinos Vigilantes de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal fue el Programa que más se nombró, aunque desconocen de qué trata y, tanto en el caso del DIF como del programa citado, las mujeres plantean que se atiende de manera general y sin perspectiva de género. Los siete grupos de Promotoras/es capacitados en la prevención de la violencia comunitaria identificaron al Instituto Queretano de las Mujeres y a la Consultoría para el Desarrollo del Potencial Humano, S.C. (CODEPOH) como instancias que reconocen específicamente las necesidades de seguridad provenientes de las mujeres. La Guardia Municipal es la corporación más solicitada en materia de seguridad, aunque reportan que a veces, el teléfono 066 para

---

<sup>10</sup> Las siete Redes de mujeres, una por cada Delegación Municipal, integran participantes de 52 colonias del Municipio de Querétaro, de las cuales se realizaron diagnósticos participativos.

emergencias no contesta o si toman el reporte, tardan demasiado las patrullas y a veces no llegan.

En las Delegaciones Josefa Vergara y Félix Osoreo Sotomayor las mujeres manifestaron que se les violenta por ser débiles y más vulnerables.

En todas las Delegaciones, la inseguridad se asoció a determinados espacios públicos, que paulatinamente han sido ocupados por pandillas y grupos de ebrios, drogadictos o pandilleros, lo que representa pérdida de espacios de interacción social y de construcción la identidad y pertenencia colectivas. Tal situación propicia el aislamiento de las mujeres y la disolución o inexistencia de redes sociales de apoyo alejando la posibilidad de identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, y con ello, la planeación de acciones que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género en los espacios públicos del Municipio de Querétaro.

Vale la pena mencionar también que los grupos de las Redes de Mujeres reportaron como principales agresores a hombres alcohólicos, drogadictos, pandilleros, vándalos y/o a las familias de éstos que interceden para defender a los agresores violentando a quien sea para defenderlos, bien de la policía o de quienes se atrevan a denunciar. Manifestaron también que las receptoras de violencia comunitaria son principalmente mujeres jóvenes y mujeres que salen a trabajar, incrementándose la vulnerabilidad si pertenecen a la tercera edad, tienen alguna discapacidad, son indígenas o analfabetas.

Señalaron también que la respuesta institucional de las entidades encargadas de la procuración de justicia dentro del territorio del Municipio de Querétaro, ante situaciones de violencia contra las mujeres, especialmente la Agencia IV del Ministerio Público e inclusive la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, ha sido insuficiente e inadecuada en muchos casos, lo que ha reforzado el fatalismo y la indefensión aprendida por parte de

las mujeres y la impunidad de quienes las violentan. Este fatalismo podría verse reflejado en los datos de la ENVIPE que entre 2010-2011 arrojó disminución de las denuncias interpuestas (2010 23.3% a 2011 14.9%) y disminución del porcentaje de denuncias de las que se inician averiguaciones previas (de 79.5% a 69.5% en 2011), determinando que el 89.6% de los delitos en Querétaro, no son denunciados.

La denuncia como respuesta ante la violencia ejercida contra las mujeres, se mencionó en cuatro colonias, dos de la Delegación Josefa Vergara, una en Santa Rosa Jáuregui y otra más de la Delegación Epigmenio González. En dos de ellas se consideró inviable denunciar por miedo a las represalias de los agresores o sus familias; en otra, se consideró que había necesidad de denunciar para “dejar de tener miedo o vergüenza”; en la Colonia Presidentes se enfatizó en la necesidad de denunciar el narcomenudeo.

La réplica de los talleres de capacitación que impartieron las y los promotores para la prevención de la violencia comunitaria y el intercambio de información con las Redes de Mujeres del Municipio, llevó a evidenciar en la colonia Desarrollo San Pablo, la existencia de casas de seguridad de grupos delictivos, casas de prostitución y acopio de droga en algunas colonias aledañas y de la Delegación Félix Osoreo. Esta situación plantea riesgo para las promotoras/es, por acceder a esa información y por crear espacios de expresión y reflexión grupales, antídoto del aislamiento, promoviendo la denuncia como vía para visibilizar la violencia comunitaria contra las mujeres y contribuir a una cultura de legalidad.

Aunado a lo anterior, las mujeres de las Redes reportaron discriminación y maltrato en autobuses urbanos y falta de transporte en horarios nocturnos, cuando muchas de ellas salen de trabajar o regresan de la escuela. Quedarse en casa, no salir en ciertos horarios y cambio de rutinas, son medidas de autoprotección que las mujeres y sus familias han instrumentado para disminuir riesgos, a costa de la autonomía y libertad de las mujeres.

Otro aspecto importante del diagnóstico participativo realizado por los grupos de mujeres fue el identificar como factor de riesgo la indiferencia social y la indiferencia institucional ante la violencia comunitaria contra las mujeres, reconociendo a la vez, el potencial de este aspecto, para convertirse en factor de protección frente a la violencia comunitaria si se promoviera la cohesión social y el trabajo conjunto en las colonias del Municipio de Querétaro.

Cabe mencionar que al integrar los grupos con mujeres adscritas al Programa Oportunidades se accedió a información sobre mujeres y niñas en condiciones de pobreza, situación que se evidencia como factor de riesgo, sea por el diseño urbano sin perspectiva de género, sea por carencias en el acceso a infraestructura, servicios y demás. Lo anterior corrobora la información de la ENVIPE que identifica la pobreza como la principal causa de inseguridad en la entidad, para el 40% de la población de 18 años y más.

Por su parte, los medios de comunicación masivos instalan y refuerzan un sentimiento de inseguridad y vulnerabilidad colectiva ante la violencia y el delito, generando formas de pensar y actuar individuales y colectivas, que vinculan “mayor seguridad” con “más fuerzas de seguridad”, y demandan acciones represivas ante determinados grupos sociales estigmatizados como “peligrosos”, generalmente coincidentes con los sectores con mayores carencias materiales de la sociedad, a los cuales pertenecen los mismos grupos de mujeres que realizaron los diagnósticos participativos en sus colonias.

Como se mencionó con anterioridad, el personal de la Secretaría que acudió a la capacitación, en ningún caso consideraba tener relación con la problemática de la violencia comunitaria, se detectaron mitos al respecto de la violencia contra las mujeres el desconocimiento de la violencia comunitaria, del concepto de género, de la normatividad y de las instituciones que ofrecen apoyo a mujeres que enfrentan violencia en los espacios públicos.

Al respecto y retomando lo expresado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en la sentencia del caso conocido como Campo Algodonero, estableció que todas las autoridades del Estado Mexicano, entendida por los tres órdenes de gobierno (federal,

estatal y municipal), así como los tres entes del Poder Público (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial):

*“... tienen la obligación de garantizar las necesidades de protección de las personas habitantes.*

*Lo que implica el deber de organizar todo el aparato gubernamental y, en general, todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, de manera tal que sean capaces de asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos.*

*Como parte de dicha obligación, el Estado está en el deber jurídico de prevenir, razonablemente, las violaciones de los derechos humanos, de investigar seriamente con los medios a su alcance las violaciones que se hayan cometido dentro del ámbito de su jurisdicción a fin de identificar a los responsables, de imponerles las sanciones pertinentes y de asegurar a la víctima una adecuada reparación.*

*Lo decisivo es dilucidar si una determinada violación ha tenido lugar con el apoyo o la tolerancia del poder público o si éste ha actuado de manera que la trasgresión se haya cumplido en defecto de toda prevención o impunemente.”<sup>11</sup>*

Por lo anterior, en cumplimiento a la sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y de las obligaciones establecidas en los artículos 1.1 (obligación de respetar los derechos) y 2 (deber de adoptar disposiciones de derecho interno) de la misma, y el incumplimiento de las obligaciones que derivan del artículo 7 (obligación de adoptar medidas para eliminar la violencia contra las mujeres) de la Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (la Convención Belém do Pará), se considera pertinente tomar acciones que permitan avanzar en lineamientos de políticas que favorezcan el empoderamiento de las mujeres, el ejercicio de su ciudadanía y la igualdad en la procuración de justicia. Impulsar el respeto de los derechos de las mujeres

---

<sup>11</sup> Caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México; Corte Interamericana de Derechos Humanos; sentencia del 16 de noviembre de 2009.

a través de la prevención de la violencia comunitaria y el disfrute de los espacios públicos.

Este Protocolo para la atención y prevención de la violencia comunitaria contra las mujeres, es una medida necesaria para asegurar la instrumentación de acciones institucionales de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales y recurso para el manejo interinstitucional e integral en la atención y prevención de la violencia comunitaria contra las mujeres en el Municipio de Querétaro.

### 3. MARCO METODOLÓGICO

---

El proceso de elaboración del Protocolo de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales para Prevenir y Atender la Violencia Comunitaria en contra de las mujeres en el municipio de Querétaro, fue desarrollado en cuatro fases:

#### **Fase 1: Definición de esquema conceptual.**

En esta primera fase, consistió en informar y sensibilizar a los servidores públicos municipales, de la Secretaría de Servicios Públicos del Municipio de Querétaro, para la atención a mujeres víctimas de violencia con motivos de género, en el ámbito comunitario, familiar e institucional, a través de un taller con duración de 24 horas, distribuido en siete sesiones y el desarrollo de una Mesa de Trabajo con los grupos de mujeres de las Redes.

De esta manera, se estableció la Violencia Comunitaria hacia las mujeres del Municipio de Querétaro como el centro de reflexión, para que las y los participantes formularan pautas de actuación y recomendaciones, determinándose dos ámbitos generales que, a su vez, orientarán la reflexión y propuestas de las y los funcionarios:

- Atención a mujeres víctimas de violencia comunitaria; y
- Prevención de la violencia comunitaria hacia las mujeres.

Como criterio básico para el abordaje se adoptó la circunscripción al Municipio de Querétaro, determinándose plantear las consideraciones relativas a la actuación de intervención policial y de prevención de conductas delictivas desde la perspectiva de la coordinación y la interrelación que se produce entre los diferentes ámbitos institucionales al interior del Municipio y con las instancias estatales.

Se entiende que focalizar las reflexiones en el ámbito social imprimirá una mayor vinculación a las propuestas establecidas y proyección de cara a su materialización. Se identifican como base para la reflexión las fuentes de información disponibles, la

normativa y los documentos administrativos existentes que articulan la actuación institucional en torno a la violencia comunitaria contra las mujeres del municipio de Querétaro, incorporando el consenso profesional como criterio adicional para la construcción del análisis.

### **Fase 2: Sensibilización al funcionariado.**

Derivado de la fase anterior, fue programada una Mesa de Trabajo con grupos de las Redes de Mujeres del Municipio de Querétaro, con la finalidad de establecer un canal de comunicación y de formulación de acuerdos para atender las necesidades prioritarias sobre las problemáticas de servicios públicos presentadas por las mujeres y que tienen relación con la violencia comunitaria que enfrentan en sus colonias; con ello, se buscó sensibilizar al funcionariado en torno al impacto de la violencia de género sobre las mujeres, particularmente en el ámbito comunitario.

### **Fase 3: Asesorías para elaboración del protocolo.**

Esta fase consistió en el desarrollo de tres asesorías en torno a la temática de la violencia comunitaria contra las mujeres del municipio de Querétaro y que, con los insumos generados en el taller de capacitación al funcionariado de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales y la Mesa de Trabajo, se realizó el diseño de un protocolo de acciones de atención y prevención correspondientes, con la finalidad de revisarlo, discutirlo y, finalmente, para su conformación definitiva por las y los funcionarios involucrados en el proyecto.

### **Fase 4: Elaboración de documento final**

La última fase consistió en la conformación definitiva del Protocolo de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales para prevenir y atender la violencia comunitaria en contra de las mujeres en el municipio de Querétaro, que integra la información generada en el abordaje de los diferentes bloques temáticos, trabajado en las fases anteriores.



## 4. MARCO NORMATIVO

---

De conformidad con la Convención de Belem do Para<sup>12</sup>, Violencia Comunitaria es toda conducta dirigida contra la mujer, incluye la violencia física, sexual y psicológica, que tenga lugar en la Comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violaciones, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.

Por su parte, la Ley estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia<sup>13</sup> establece que la Violencia en la Comunidad, son actos que transgreden derechos fundamentales de la mujer, propiciando denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

De igual manera prevé en su artículo 13 fracción II, la obligación para las entidades públicas estatales y municipales de garantizar a las mujeres la erradicación de la violencia comunitaria a través de un sistema de monitoreo del comportamiento violento de los individuos y de la sociedad, contra las mujeres.

Así también, la mencionada Ley, en su artículo 44 establece que los Municipios dentro del ámbito de su competencia, deberán instrumentar y articular, en concordancia con la política nacional y estatal, la política municipal con perspectiva de género orientada a la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres, así como, promover, programas de prevención comunitaria e intervención temprana, con el objeto de garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley.

---

<sup>12</sup> Artículo 2 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, “Convención de Belem do Para”.

<sup>13</sup> Artículo 12 de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia (LEAMVLV). Ley publicada en el periódico oficial de Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga” el 27 de marzo de 2009.

En relación con lo anterior y de conformidad con el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como con el artículo 44 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, la Secretaría de Servicios Públicos Municipales tiene como objetivo funcional proveer de los servicios públicos municipales a la ciudadanía, mediante la implementación de planes y programas, que permitan contribuir a la seguridad, salud pública e imagen urbana del Municipio de Querétaro:

- Aprobar y dar seguimiento a los planes y programas en materia de prestación de servicios públicos a la ciudadanía, que permitan contribuir al mantenimiento de la infraestructura y conservación de la imagen urbana. Fundamental que el diseño, instrumentación y evaluación de planes y programas se realice con perspectiva de género y se tome en cuenta la opinión de las mujeres.
- Implementar mecanismos de coordinación con los habitantes del Municipio de Querétaro, que permitan fomentar la participación ciudadana en el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos. Las Redes de mujeres creadas por el Instituto Queretano de las Mujeres, con quienes se estableció diálogo a través de la Mesa de Trabajo, ofrecen posibilidad de recabar problemáticas y necesidades puntuales, en cada uno de los espacios públicos a cargo de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales.
- Administrar mercados, rastro, panteones, parques y jardines municipales, considerando la situación de riesgo y vulnerabilidad que por razón de género tienden a generar violencia comunitaria contra las mujeres.

Por otro lado, el Reglamento Interior de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, en su artículo 2 establece que tiene a su cargo la prestación de los servicios públicos municipales, ofreciendo un servicio directo y eficaz respecto de las necesidades sociales en el Municipio de Querétaro.

Así también, el Plan Municipal de Desarrollo 2010-2012<sup>14</sup>, destaca que es preciso particularizar en estrategias, objetivos y en acciones más eficaces, en un corto plazo mediante la implementación de un modelo integral de prevención, [...] atención inmediata a las demandas de seguridad, motivación a la participación ciudadana, apego estricto a la legalidad y a una administración y planeación estratégica racional, transparente, inteligente y eficaz, teniendo como misión el propiciar las condiciones necesarias para el desarrollo personal y social de la ciudadanía que garantice los servicios y la seguridad pública; impulse el desarrollo económico sustentable que genere infraestructura para promover el desarrollo humano integral, mediante un gobierno honesto, eficiente, transparente, profesional que facilite y privilegie la participación ciudadana en el diseño y ejecución de las políticas públicas.

En ese sentido, los servicios públicos constituyen una de las principales áreas de trabajo de la Administración Municipal, la cual tiene como objetivo dotar a la ciudadanía de servicios públicos suficientes y eficientes que permitan un desarrollo económico y social sostenido, fundamentado en el respeto al entorno natural y cultural del municipio de Querétaro.

Lo anterior, se complementa con el Eje Desarrollo Social, apartado de Mujeres, del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2015, donde se considera que:

*“La relación hombres-mujeres en el estado de Querétaro según las proyecciones de la población de México, es de 95.8 hombres por cada 100 mujeres. En las localidades con menos de 2,500 habitantes, el número de hombres respecto al número de mujeres es ligeramente menor, con una relación de 95 hombres por cada 100 mujeres; para las localidades con 15,000 y más habitantes, la relación es aún más baja, con 93 hombres por cada 100 mujeres.*

*Las necesidades de las mujeres están relacionadas con aspectos de educación, salud, empleo, erradicación de la violencia, participación y representación política. Su atención*

---

<sup>14</sup> Plan Municipal de Desarrollo 2010-2012, aprobado por el H. Ayuntamiento del Municipio de Querétaro el 21 de diciembre de 2009.

*requiere la puesta en marcha de políticas públicas encaminadas a ampliar sus oportunidades de desarrollo y reducir las brechas de desigualdad de género.*

*Según los Indicadores de Desarrollo Humano y Género en México 2000- 2005, la participación política, laboral y económica sitúan a las mujeres por debajo del promedio nacional.*

*Un problema relacionado al ejercicio de los derechos básicos, es el acceso equitativo a la educación. Mientras menor es el tamaño de la localidad donde reside la población, menor la proporción masculina y femenina que va a la escuela; así en localidades de menos de 2,500 habitantes, el porcentaje de hombres y mujeres que va a la escuela es de 56.2% y 52.8% respectivamente; sin embargo, esta diferencia se acrecienta cuando se trata de localidades indígenas.*

*Por otro lado, una parte importante de las acciones y programas dirigidos a la promoción de la equidad y el bienestar de las mujeres, está encaminada a prevenir, detectar y erradicar la violencia. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, ENDIREH 2006, de cada 100 mujeres de 15 años y más en México, 43 afirmaron haber vivido situaciones de violencia emocional, física o sexual en su último vínculo con una pareja, a lo que se suma que cada año se realizan 3,000 divorcios, principalmente por la violencia en la familia.*

*Según datos de la ENDIREH 2006, 46.7% de las mujeres casadas en México habían sufrido algún tipo de violencia a lo largo de su relación.*

*Para Querétaro ese dato es de 40.8%. Los tipos de violencia que han sufrido las mujeres casadas en Querétaro se distribuyen porcentualmente de la siguiente manera: 84.6% ha sufrido violencia emocional a lo largo de su relación, en tanto que el 80.2%, en los últimos doce meses; 65.9% ha padecido violencia económica a lo largo de su relación y 60.7% en los últimos doce meses; 45.7% ha soportado violencia física a lo largo de su relación y 24.5% en los últimos doce meses; y por último, 21.5% ha sufrido violencia sexual a lo largo de su relación y 16.9% en los últimos doce meses.*

*En este contexto, el 27 de marzo de 2009, se aprobó la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, para erradicar este problema social que afecta a muchas mujeres del estado.”*

El objetivo del anterior apartado consiste en “Generar políticas públicas, presupuestos, programas y acciones para la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres con el fin de facilitar la plena incorporación de las mujeres en todos los ámbitos del desarrollo”. A través de las estrategias de promoción de los derechos humanos de las mujeres, incluidas la prevención y atención de la violencia contra las mujeres; y la incorporación de la perspectiva de género en el quehacer institucional.

Con base en lo anterior, la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, dentro de su ámbito de competencia, implementará la perspectiva de género, que consiste en una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que propone eliminar las causas de la opresión como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género; además de promover la igualdad entre los géneros a través de la equidad y el bienestar de las mujeres; contribuir a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

*Finalmente, como complemento de normativo se enuncian otros cuerpos normativos que inciden en el presente Protocolo:*

**A) INTERNACIONAL:**

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)
- Caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México; Corte Interamericana de Derechos Humanos; sentencia del 16 de noviembre de 2009.

- MESECVI: Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém Do Pará; Informe Final de México; Cuarta Conferencia de los Estados Parte de la Organización de los Estados Americanos; 16 de abril de 2012.

**B) NACIONAL:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia y su Reglamento.
- Ley de Migración
- NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

**C) ESTATAL:**

- Constitución Política del Estado de Querétaro.
- Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro.
- Código de Procedimientos Penales del Estado de Querétaro.
- Ley de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro.
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro.
- “Plan Querétaro” - Plan Estatal de Desarrollo 2010-2015.
- Ley de Protección Civil del Estado de Querétaro.

**D) MUNICIPAL:**

- Reglamento de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales del Municipio de Querétaro.
- Plan Municipal de Desarrollo 2010-2012 (Municipio de Querétaro).

## **5. PROTOCOLO PARA PREVENIR Y ATENDER LA VIOLENCIA COMUNITARIA CONTRA LAS MUJERES, EN EL MUNICIPIO DE QUERETARO**

---

### ***A) OBJETIVO***

El presente protocolo tiene como objetivo proporcionar los lineamientos y pautas de actuación a las y los servidores públicos de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, dentro del ámbito de su competencia, con la intención de modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas en el ámbito comunitario del Municipio de Querétaro, a través de:

- Prevenir conductas violentas en la comunidad a través de la prestación de los servicios públicos.
- Realizar actividades de monitoreo que identifiquen e inhiban la violencia contra las mujeres y promuevan la igualdad de los sexos en los espacios públicos.

## **B)DESARROLLO DEL PROTOCOLO**

La Secretaría Servicios Públicos Municipales, en apego a la Convención Belem do Para, así como a la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, legislación que se constituye como rectora de las acciones a implementar para la prevención y atención de la Violencia Comunitaria en Contra de las Mujeres, tiene a bien adoptar el “Protocolo de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales para Prevenir y Atender la Violencia Comunitaria en contra de las Mujeres en el Municipio de Querétaro”.

Es menester que las instituciones lleven a cabo la intervención en el ámbito de su competencia, para detectar los casos de violencia comunitaria y promover la difusión de la cultura de una vida libre de violencia para las mujeres dentro del municipio de Querétaro; es por ello que, este protocolo capitula las estrategias y actividades que habrán de llevarse a cabo para la detección y prevención de las conductas violentas que se generen en los espacios públicos, en todas sus modalidades y establece las formas de atención primarias y secundarias, a fin de garantizar la erradicación de la violencia comunitaria.

El objetivo consiste en reducir los factores de riesgo de la violencia comunitaria en contra de las mujeres en el Municipio de Querétaro, desde las funciones de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, mediante acciones disuasivas que desalienten a los generadores de violencia. Para esto es importante:

- a) Ejecutar oportunamente y profesionalmente el mantenimiento y conservación del alumbrado público, parques, áreas verdes, infraestructura, mercados y rastro municipal, panteones y el servicio de limpia y aseo público, previendo que éstos no sean factores que fomenten conductas violentas en contra de las mujeres, por ejemplo, tener áreas oscuras o de deficiente iluminación;
- b) Atender en tiempo y forma las solicitudes, quejas y necesidades relacionadas con los servicios públicos prestados por la Secretaría de Servicios Públicos Municipales; y



- c) Canalizar al área o dependencia respectiva, según sus atribuciones, para la planeación y presupuesto ante la falta de alumbrado e infraestructura, para cubrir la deficiencia.

## **1. ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA COMUNITARIA CONTRA LA MUJER**

### **1. Actividades de monitoreo que inhiban a los agresores**

De conformidad con lo dispuesto por la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, establece la obligación para las entidades públicas estatales y municipales de garantizar a las mujeres la erradicación de la violencia comunitaria a través de un sistema de monitoreo del comportamiento violento de los individuos y de la sociedad contra las mujeres, que transgreden derechos fundamentales de la mujer.

Para cumplir con lo anterior, la Secretaría de Servicios Públicos Municipales buscará la coordinación con el Consejo Municipal de Protección Civil, que es el órgano encargado de la planeación y gestión para establecer acciones y mecanismos tendientes a reducir riesgos, así como a evitar o disminuir los efectos del impacto destructivo de los fenómenos perturbadores sobre la vida de las personas, a través de la realización de estudios y análisis de riesgos y vulnerabilidad de las mujeres en los espacios públicos y sus instalaciones, así como para promover la cultura del autocuidado; lo anterior, con la finalidad de prevenir y erradicar la violencia comunitaria contra las mujeres en el Municipio de Querétaro<sup>15</sup>.

En este sentido la Secretaría de servicios Públicos Municipales establecerá un sistema de monitoreo en las áreas públicas donde exista el personal de vigilancia a su cargo.

#### **1.1 Identificación de factores riesgo de violencia comunitaria**

---

<sup>15</sup> Artículo 30 de la Ley de Protección Civil del Estado de Querétaro, publicada en el periódico oficial La Sombra de Arteaga el 13 de enero de 2012; página 171 y subsecuentes.

Especificar el tipo de conducta que propicia la violencia comunitaria que atenta contra la dignidad de las mujeres, desde los delitos más graves hasta los hechos no establecidos como tales. Así como las circunstancias propiciadas por la prestación, carencia o ausencia de servicios públicos municipales.

### **1.2 Identificación de zonas de prevalencia de violencia comunitaria**

Especificación de aquellos lugares del municipio de Querétaro, atendidos por la Secretaría de Servicios Públicos Municipales donde ocurran conductas de violencia comunitaria contra la mujer.

Es importante establecer que existen limitaciones normativas para la prestación de servicios que propician condiciones de violencia comunitaria en fraccionamientos no entregados y asentamientos humanos irregulares, en los cuales, de conformidad a una política integral del Ayuntamiento de Querétaro, deberá realizarse acciones coordinadas con otras dependencias de la Administración Pública Municipal.

### **1.3 Identificación de la población afectada.**

Establecer las características de las personas víctimas de violencia comunitaria, y en particular a las mujeres ya sea por su edad, origen étnico, condición social o económica, preferencia sexual, religión, entre otros, debiéndose tomar las siguientes directrices para su debida atención:

<b>Condición especial</b>	<b>Directrices para condiciones especiales</b>
<b>Niñas y Mujeres adolescentes</b>	De conformidad con el denominado “interés superior del menor”, las niñas tendrán derecho a recibir un trato digno y apoyo prioritario de las instituciones gubernamentales, apropiado a su edad, con los cuidados y asistencia que requieren para lograr su protección y el ejercicio de sus derechos y la aplicación de medidas necesarias

	para su bienestar, tomando en cuenta los derechos y deberes de sus madres, padres y demás ascendientes, tutores u otras personas que sean responsables de las mismas, en los casos de prevención y atención de la violencia comunitaria, debido al descuido, negligencia, abandono, abuso emocional, físico o sexual <sup>16</sup> .
<b>Mujer mayor de 60 años o más de edad</b>	Tendrán derecho a recibir un trato digno y apoyo de las instituciones gubernamentales, apropiado a su edad, en los casos de prevención y atención de la violencia comunitaria, que incluye el recibir asesoría jurídica gratuita en los procedimientos administrativos o judiciales en los que sean parte <sup>17</sup> .
<b>Mujeres con discapacidad</b>	Tendrán derecho a recibir un trato digno y apropiado acorde con las deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, en los casos de prevención y atención de la violencia comunitaria; lo anterior incluye la atención con peritos especializados en las diversas discapacidades, apoyo de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como contar con la disponibilidad de los recursos para la comunicación (emisión de documentos en sistema de escritura Braille), ayudas técnicas y humanas necesarias para su atención <sup>18</sup> .
<b>Mujeres indígenas</b>	Adicionalmente, en cualquier caso, las mujeres indígenas tendrán derecho a la protección en los casos de prevención y atención de la violencia comunitaria, con la finalidad de favorecer la eficacia de sus derechos por pertenecer en grupos estructuralmente desventajados. Cuando la mujer indígena no hable o no entienda el idioma español, se le nombrará de oficio un traductor o intérprete que tenga conocimiento de su lengua y costumbres, para facilitar la comunicación.

<sup>16</sup> Artículo 7 de la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro

<sup>17</sup> Artículo 6, fracción II, de la Ley de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro

<sup>18</sup> Artículos 28 a 31 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

<b>Mujeres migrantes</b>	Adicionalmente, en cualquier caso, independientemente de su situación migratoria, las mujeres migrantes tendrán derecho a la protección en los casos de prevención y atención de la violencia comunitaria <sup>19</sup> . Cuando la mujer migrante no hable o no entienda el idioma español, se le nombrará de oficio un traductor o intérprete que tenga conocimiento de su lengua, para facilitar la comunicación.
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **1.4 Registro y reporte de incidentes de violencia comunitaria.**

Con la finalidad de prevenir y atender la violencia comunitaria perpetrada en lugares del municipio de Querétaro atendidos por la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, deberá realizarse el registro diario de las incidencias ocurridas y reportarlas mensualmente a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal con la finalidad de integrar estadísticas e implementar estrategias para atender, sancionar y erradicar la violencia comunitaria contra la mujer.

Cuando sean detectadas conductas graves cometidas contra cualquier persona –y mujeres en lo particular-, posiblemente constitutivas de delitos, deberá darse aviso inmediato a las corporaciones policiacas y, en su caso, servicios médicos de emergencia ambulatorios.

## **2. PREVENCIÓN DE CONDUCTAS VIOLENTAS**

Consiste en el conjunto de actividades proporcionados por la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, con la finalidad de prevenir la violencia comunitaria contra la mujer y disminuir el impacto de la misma.

<sup>19</sup> Artículo 11 y 14 de la Ley de Migración.

## **2.1 Rondines de vigilancia**

Desalentar las conductas que atenten contra la dignidad de las mujeres mediante el establecimiento de rondines de vigilancia constantes, a través de personal de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales y de las corporaciones de seguridad pública o privada en los lugares atendidos por la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, con la finalidad de desalentar a los posibles agresores y fomentar la percepción de seguridad de las mujeres.

## **2.2 Uso seguro de instalaciones**

Fomentar y realizar recomendaciones sobre el uso seguro de instalaciones y servicios con la finalidad de reducir conductas de violencia contra las mujeres usuarias.

Así también con la instalación de señalética y letreros específicos alusivos a la protección de las mujeres y al desaliento de conductas violentas.

## **2.3 Difusión y Denuncia.**

Resulta de trascendental importancia, la coordinación con instituciones municipales, estatales y federales para la implementación y la difusión de programas de prevención de la violencia contra la mujer.

Los programas de difusión se realizarán mediante préstamo de instalaciones, establecimiento de buzones y promoción de las líneas de emergencia de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (066) y la Secretaría de Seguridad Pública Federal (089) para el fomento de denuncia anónima.

## **2.4 Desarrollo de una política sobre la igualdad de mujeres y hombres.**

Fomentando el respeto a los derechos humanos al interior de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, impulsando la participación igualitaria de mujeres y hombres, en los sitios públicos del Municipio de Querétaro, en la planeación de infraestructura y prestación de los servicios públicos municipales.

## **C)IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

De lo anteriormente expuesto, resulta necesario establecer un mecanismo que evidencie los avances en la implementación del protocolo, el seguimiento y monitoreo de los procesos y resultados esperados, de conformidad con lo siguiente:

- I. La Coordinación de Normatividad e Inspección de Servicios Públicos Municipales es la dependencias encargadas de promover la difusión del presente Protocolo hacia el interior de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, siendo fundamental que cada persona con el carácter de servidor público en el desempeño de sus funciones (dentro de los ámbitos alumbrado público; mercados y centros de abasto; rastros; operación de panteones; limpia; y calles, parques, jardines y su equipamiento) conozca, comprenda y aplique lo establecido en él. Así también, para el conocimiento de la sociedad en general, el Protocolo se difundirá a través del portal de internet del Municipio de Querétaro: <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx>; y/o en el que la Secretaría de Servicios Públicos Municipales tenga habilitada.
- II. La Coordinación de Normatividad e Inspección de Servicios Públicos Municipales y, en su caso, el Instituto Queretano de las Mujeres, en coordinación con las diversas Direcciones de la Secretaría, diseñará e instrumentará los programas de sensibilización y capacitación pertinentes, para la correcta y eficaz aplicación del presente Protocolo, por parte del personal de la Secretaría.
- III. La Secretaría de Servicios Públicos Municipales será la instancia responsable del análisis, diseño, establecimiento y seguimiento de estrategias institucionales para la mejora en los procedimientos de atención y prevención de la violencia comunitaria contra la mujer. La Secretaría deberá compartir e intercambiar la información que se genere en sus áreas, con la finalidad de emitir los estudios correspondientes.

- IV. El seguimiento y evaluación del presente Protocolo puede llevarse a cabo por medio de entrevista personal o telefónica, interrogatorios, encuestas de salida, seguimiento de casos específicos, o cualquier otra medida tendiente a conocer de manera directa por parte de las mujeres víctimas de la violencia comunitaria o terceros involucrados, su opinión respecto de la Atención y Prevención establecida en el presente Protocolo, para de esta forma emitir las sugerencias o medidas preventivas que eviten quejas sobre el servicio.
- V. Durante la aplicación de estas medidas se podrán solventar las dudas generales que pudieran exponer las mujeres víctimas de la violencia comunitaria o terceros involucrados, pero se evitará emitir opiniones, juicios o criterios personales que pudieran generar contradicción o entorpecer el cauce legal de una investigación por parte del ministerio público o, en su caso, de un proceso de carácter judicial.
- VI. El Protocolo aprobado, será aplicado por las y los servidores públicos encargados de prestar los servicios públicos municipales para la prevención y atención de la violencia comunitaria en contra de la mujer en el municipio de Querétaro, bajo los principios legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia y respeto a los derechos humanos; así también, cualquier omisión en perjuicio a lo dispuesto en la Constitución General de República, la Constitución local, los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, las leyes, reglamentos y el presente protocolo, será sancionada en los términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
- VII. Corresponde a los titulares de las áreas administrativas de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales velar por el cumplimiento del presente Protocolo, generando las instrucciones o medidas necesarias para tal fin. En caso de incumplimiento se dará vista al Tribunal Municipal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, el cual, conforme a sus facultades, dará inicio a los procedimientos que correspondan.
- VIII. Cuando se advierta la necesidad de emitir nuevas directrices o modificar las existentes del protocolo en mención, el titular de la Secretaría de Servicios Públicos



Municipales, las autoridades administrativas competentes de la Secretaría, así como la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, el Presidente Municipal o el Ayuntamiento Municipal, podrán encargar la elaboración del proyecto a las o los funcionarios especializados en el tema o contratar los servicios de asesores externos para tal efecto.

- IX. La Secretaría de Servicios Públicos Municipales, al emitir sus decisiones, tomará en cuenta las características de las mujeres durante las distintas etapas de su vida, para que se contribuya al desarrollo y mejoramiento de sus condiciones. Asimismo, la Secretaría debe asegurarse que sus disposiciones se emitan en pleno respeto a los derechos que la constitución y los instrumentos internacionales otorgan a las mujeres.
  
- X. Desde el momento de la entrega del protocolo a la autoridad competente, será realizado un procedimiento de observación continua al transcurso de proceso que se realiza para lograr ciertos resultados.

El monitoreo estará a cargo de la Coordinación de Normatividad e Inspección de Servicios Públicos Municipales de la Secretaría mencionada, por el cual se observará tanto el desarrollo del proceso como los resultados que logra el protocolo reflejados en la efectiva prevención y atención de la violencia comunitaria contra las mujeres en el Municipio de Querétaro y será reportado al Instituto Queretano de las Mujeres, para los efectos que haya lugar de conformidad con sus atribuciones legales.

- a) Es así que, primeramente, serán valoradas las actuaciones de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales sobre el procedimiento de adopción del Protocolo, así como de los ajustes realizados con motivo de sus facultades de decisión.
  
- b) En segundo término, respecto al monitoreo de resultados, la Ley Estatal de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su reglamento, ordenan que las acciones y programas deben garantizar, en el caso de este protocolo, la prevención y atención de la violencia contra las mujeres teniendo, como fin inmediato, la sanción de sus agresores y, como fin mediato, la erradicación de

todos los tipos de violencia contra las mujeres en el ámbito comunitario del Municipio de Querétaro.

Por tanto, al momento de valorar los resultados de los protocolo implementado, el monitoreo debe centrarse en observar, por un lado, si los índices de violencia disminuyen, con motivo de la prevención, y tienden hacia su erradicación y, por el otro, si las víctimas de violencia tienen garantizados sus derechos y la protección del Estado a través de la atención oportuna, ordenada, eficiente y eficaz.

## **D) GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Para los efectos del presente protocolo se entenderá por:

**ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.** Conjunto de tribunales del Poder Público, generalmente adscritos al Poder Judicial, con la facultad de conocer y resolver conflictos entre particulares o entre éstos y el Estado; cuyo servicio será expedito y gratuito para impartir la justicia, en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial.<sup>20</sup>

**DELITO.** Descripción de un acontecimiento clasificado así por las leyes del Estado, que tiene como finalidad investigar, procesar ante los tribunales y, en su caso, sancionar a la persona que lo realice.<sup>21</sup>

**DELITO PERSEGUIBLE A PETICIÓN DE PARTE.** Acontecimiento informado al Ministerio Público por la persona afectada en su integridad o bienes –víctima- o por sus legítimos representantes; condición sin la cual, el Ministerio Público carecerá de la facultad para iniciar las investigaciones y llevar a los tribunales, a la persona de la que se tiene sospecha de haber realizado la conducta delictiva.

**DELITO PERSEGUIBLE OFICIOSAMENTE.** Acontecimiento informado al Ministerio Público, por el cual no se requiere que la persona denunciante reúna una calidad especial para hacerlo, puesto que en esta clase de ilícitos cualquier persona puede presentarla. Independientemente de su condición y circunstancias, y al margen, inclusive, de la intervención que haya tenido en los hechos delictuosos, a título de ofendido o del conocimiento inmediato que de éstos posea, es decir, en calidad de testigo.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

<sup>21</sup> Hernández Islas, Juan Andrés. Mitos y Realidades de la Teoría del Delito. Registro INDAUTOR: 03-2006-111410112000-01

<sup>22</sup> Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, tomo XI de Febrero de 1993, pág. 238, tesis aislada emitida por el Segundo Tribunal Colegiado del Vigésimo Primer Circuito (IUS 217266).

**MODALIDADES DE LA VIOLENCIA.** Ámbito de la vida de la mujer donde se realizan los actos de poder, sumisión o control en contra de ésta con la finalidad de anular o menoscabar el ejercicio de derechos o libertades fundamentales; esos ámbitos son la familia, el trabajo, la comunidad, entre otros.<sup>23</sup>

También, según lo dispuesto en el Reglamento de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Querétaro, son las formas y/o manifestaciones de ejercer el poder mediante el empleo de la fuerza (física, psicológica, económica, política) que implica la existencia de un "arriba" y un "abajo" reales o simbólicos que asumen roles complementarios del hombre y de la mujer.<sup>24</sup>

**MODELO DE ATENCIÓN.** Al conjunto de estrategias que reúnen las medidas y acciones necesarias para garantizar la seguridad y el ejercicio de los derechos de las mujeres víctimas de violencia; a través de su orientación, acompañamiento y rehabilitación con la finalidad de disminuir el impacto de la violencia sufrida.<sup>25</sup>

**MODELO DE PREVENCIÓN.** Al conjunto de estrategias que reúnen las medidas y acciones necesarias para garantizar la seguridad y el ejercicio de derechos de las mujeres, con la finalidad de reducir los factores de riesgo y/o erradicar la violencia contra éstas.<sup>26</sup>

**NIÑA.** Mujer menor de 12 años de edad.<sup>27</sup>

**MUJER ADOLESCENTE.** La mujer que tiene entre 12 años cumplidos y menos de 18 años de edad.<sup>28</sup>

---

<sup>23</sup> Título Segundo de la Ley Estatal de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; Periódico Oficial La Sombra de Arteaga 27 de marzo de 2009, págs. 2506 y ss.

<sup>24</sup> Reglamento de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de Querétaro (RLEAMVLVQ); Periódico Oficial La Sombra de Arteaga 15 de junio de 2012.

<sup>25</sup> RLEAMVLVQ; Op. cit. Artículo 3.

<sup>26</sup> RLEAMVLVQ; Op. cit. Artículo 3.

<sup>27</sup> Artículo 3 de la Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro

<sup>28</sup> *Ibidem*.

**MUJER DE EDAD.** Toda mujer que cuenta con sesenta años o más de edad, que puede encontrarse en situaciones de riesgo o desamparo, ya sea por problemas de salud, abandono, carencia de apoyo económico o familiar, contingencias ambientales o desastres, por lo que requieren de asistencia y protección.<sup>29</sup>

**MUJER CON DISCAPACIDAD.** Toda mujer que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.<sup>30</sup>

**MUJER INDÍGENA.** Será indígena, aquella mujer que se autoadscribe y autoreconozca como indígena, que asuma como propios los rasgos sociales y las pautas culturales que caracterizan a los miembros de los pueblos indígenas.<sup>31</sup>

**MUJER MIGRANTE.** La mujer nacional o extranjera que sale, transita o llega al territorio de un Estado distinto al de su residencia, por cualquier tipo de motivación.<sup>32</sup>

**PROTOCOLO.** Método que establece los lineamientos de actuación que deberá realizar una persona o grupo de personas para la obtención de un fin, a través de un proceso.

**PERSPECTIVA DE GÉNERO.** Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, que propone eliminar las causas de la opresión, tales como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género; además de promover la igualdad entre los géneros a través de la equidad y el bienestar de las mujeres; contribuir a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> Artículo 2 de la Ley de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro

<sup>30</sup> Artículos 2 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

<sup>31</sup> Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, tomo XXX Diciembre de 2009, Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, pág. 291 (IUS 165718)

<sup>32</sup> Artículo 3 de la Ley de Migración.

<sup>33</sup> Artículo 4 fracción V de la LEAMVLV

**RIESGO:** Probabilidad de que se produzca un daño, originado por un fenómeno perturbador que interactúa con un ambiente vulnerable.

**VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.** Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.<sup>34</sup>

**VIOLENCIA DE GÉNERO.** Actos u omisiones dirigidas a las mujeres con el objetivo de perpetuar el sistema de jerarquías impuesto por la cultura hegemónica, con el objeto de mantener o incrementar la subordinación de las mujeres al género masculino.<sup>35</sup>

**VIOLENCIA COMUNITARIA.** Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.<sup>36</sup>

**TIPOS DE VIOLENCIA.** Manifestación de la violencia ejercida contra una mujer, independientemente de su edad, condición social, posición económica, entre otras, que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.<sup>37</sup>

**VIOLENCIA FÍSICA.** Acto que infringe daño no accidental, en el que se utiliza alguna parte del cuerpo, objeto o arma que pueda provocar lesiones internas, externas o ambas.<sup>38</sup>

**VIOLENCIA PSICOLÓGICA.** Es cualquier acto u omisión que daña la estabilidad emocional, menoscaba la autoestima o altera la salud mental de la mujer y atenta contra su integridad.<sup>39</sup>

---

<sup>34</sup> Artículo 1 de Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, "Convención Belém do Pará"

<sup>35</sup> Martínez Rodríguez, Laura y Valdez Valerio, Miriam. Violencia de Género, visibilizando lo invisible. Secretaría de Seguridad Pública Federal. México, 2007, pág. 2

<sup>36</sup> Artículo 12 de la LEAMVLV.

<sup>37</sup> Artículo 7 de la LEAMVLV.

<sup>38</sup> Artículo 6 fracción II de la LEAMVLV

<sup>39</sup> Artículo 6 fracción I de la LEAMVLV

**VIOLENCIA PATRIMONIAL.** Actos u omisiones que afectan el patrimonio de la víctima y se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades; y puede abarcar daños a los bienes comunes o propios de la víctima.<sup>40</sup>

**VIOLENCIA ECONÓMICA.** Acciones u omisiones del victimario que afectan el equilibrio económico de la víctima; se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.<sup>41</sup>

**VIOLENCIA SEXUAL.** Actos que degradan o dañan la sexualidad de la víctima y que por tanto atentan contra su libertad, dignidad e integridad física, representando una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

También puede consistir en prácticas de celotipia para el control, manipulación o dominio de la pareja.<sup>42</sup>

**VULNERABILIDAD:** La predisposición de una sociedad a sufrir daños o pérdidas ante su grado de exposición a los riesgos y amenazas<sup>43</sup>.

---

<sup>40</sup> Artículo 6 fracción III de la LEAMVLV

<sup>41</sup> Artículo 6 fracción IV de la LEAMVLV

<sup>42</sup> Artículo 6 fracción V de la LEAMVLV

<sup>43</sup> Artículo 4, fracción XXVI, de la Ley de Protección Civil del Estado de Querétaro

## 6. BIBLIOGRAFÍA

---

Caso González y otras (“Campo Algodonero”) vs. México; Corte Interamericana de Derechos Humanos; sentencia del 16 de noviembre de 2009.

Código de Procedimientos Penales del Estado de Querétaro. Legislatura del Estado de Querétaro; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Congreso de la Unión; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Constitución Política del Estado de Querétaro. Legislatura del Estado de Querétaro; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). Organización de Estados Americanos; 1969.

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer; Organización de las Naciones Unidas; 1979.

Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH 2006).

HERNANDEZ Islas, Juan Andrés, Mitos y Realidades de la Teoría del Delito; Registro INDAUTOR: 03-2006-111410112000-01.

Ley de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro. Legislatura del Estado de Querétaro; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Ley de Migración. Congreso de la Unión; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Ley de Seguridad Pública del Estado de Querétaro. Legislatura del Estado de Querétaro; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Ley Estatal de Acceso a la Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento. Legislatura del Estado de Querétaro; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia. Congreso de la Unión; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.



Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro. Legislatura del Estado de Querétaro; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Ley de Protección Civil del Estado de Querétaro. Legislatura del Estado de Querétaro.

Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro; Legislatura del Estado de Querétaro; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

MARTÍNEZ Rodríguez, Laura y Valdez Valerio, Miriam; Violencia de Género, visibilizando lo invisible. Secretaría de Seguridad Pública Federal, México 2007.

MESECVI: Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém Do Pará; Informe Final de México; Cuarta Conferencia de los Estados Parte de la Organización de los Estados Americanos; 16 de abril de 2012.

NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. Secretaría de Salud. México, 2007.

Plan Municipal de Desarrollo 2010-2012, aprobado por el H. Ayuntamiento del Municipio de Querétaro el 21 de diciembre de 2009.

“Plan Querétaro” - Plan Estatal de Desarrollo 2010-2015; Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia; Congreso de la Unión; reformas publicadas al 30 de junio de 2012.

Reglamento de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales del Municipio de Querétaro.

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, tomo XI de Febrero de 1993.

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, tomo XXX Diciembre de 2009.