



La Sombra de Arteaga

PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE QUERETARO

Responsable:
Secretaría de Gobierno

Registrado como de Segunda Clase en la Administración
de Correos de Querétaro, Qro., 10 de Septiembre de 1921.

Director:
Lic. Jorge Serrano Ceballos

(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)

SUMARIO

PODER LEGISLATIVO

Ley que adiciona un artículo 22 bis, a la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.	8721
Ley que reforma los artículos 23 y 24 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro.	8726
Decreto por el que se concede pensión por muerte a la C. Emelia Eustacia Pérez Cabrera.	8730
Decreto por el que se concede pensión por vejez a la C. Elsa Blanco Espinoza.	8734
Decreto por el que se concede pensión por vejez al C. Adislaio Jasso Rivera.	8737
Decreto por el que se concede pensión por vejez al C. José de la Luz Liñan Valadéz.	8740
Decreto por el que se concede pensión por vejez al C. Miguel Miranda Ibarra.	8743

PODER EJECUTIVO

Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro.	8746
Acuerdo que designa al Licenciado Salvador Thomas Landeros como Notario Titular de la Notaría Pública número 20 veinte de la Demarcación Notarial de Querétaro, Querétaro.	8754
Declaratoria mediante la cual se acepta la renuncia presentada por la Licenciada Virginia Ortiz Arana y de conformidad con los artículos 107, fracción I, 108 y demás relativos de la Ley del Notariado del Estado de Querétaro, se deja sin efectos el nombramiento que le fue otorgado como Notario Titular de la Notaría Pública número 14 catorce de la Demarcación Notarial de Querétaro, Querétaro, y se declara vacante la Titularidad de la misma Notaría.	8756
Declaratoria que acepta la renuncia presentada por el Licenciado Salvador García Alcocer y de conformidad con los artículos 107, fracción I, 108 y demás relativos de la Ley del Notariado del Estado de Querétaro, se deja sin efectos el nombramiento que le fue otorgado como Notario Titular de la Notaría Pública número 28 veintiocho de la Demarcación Notarial de Querétaro, Querétaro, y se declara vacante la Titularidad de la misma Notaría.	8757

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Acuerdo que autoriza el Programa "Fortalecimiento del Sistema Estatal de Protección Civil, a través del Apoyo a Cuerpos de Bomberos y Grupos de Atención Médica Prehospitalaria".	8758
---	------

INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES

Licenciada Valeria Guerrero Angeles, en mi carácter de Directora General del **Instituto Queretano de las Mujeres**, organismo descentralizado del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 23 fracción I, y 55 fracciones I, V, y VI de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro y los numerales 8 fracción II y 14 fracciones I y VII de la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, y:

CONSIDERANDO

1. El artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que en nuestro país todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en ella y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que la propia Constitución establece. Dicho numeral establece la obligación para todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

2. Entre los principales instrumentos internacionales suscritos por México, podemos citar la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), adoptada el 18 de diciembre de 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y ratificada por el Estado Mexicano, el 23 de marzo de 1981, la cual es considerada como la Carta internacional de los derechos humanos de las mujeres, y en su contenido define el concepto de discriminación contra la mujer y establece una agenda de acciones con el objetivo de poner fin a la misma.

3. De igual forma, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Convención Belém do Pará), fue adoptada el 9 de junio de 1994 en la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos y ratificada por el Estado Mexicano, el 11 de junio de 1998, constituye una positiva contribución para proteger los derechos de las mujeres y eliminar las situaciones de violencia que puedan afectarlas.

4. Por su parte en nuestro Estado a través de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, se establecen los mecanismos para protección y defensa del derecho de las mujeres que se encuentren en el Estado a desarrollarse libres de violencia y en condiciones de igualdad, a cuyo efecto establece las instituciones necesarias para la articulación y coordinación de los esfuerzos de las dependencias y entidades gubernamentales, y los medios para participar en el proceso de sanción de la transgresión de este derecho, todo ello con la finalidad última de erradicar la discriminación y violencia contra las mujeres.

5. En esta tesitura, los artículos 57 y 58 del precitado ordenamiento señalan que las autoridades que conozcan de los actos de violencia contra las mujeres previstos en esa Ley, deberán considerar el estado de riesgo en que se encuentre la víctima, por lo que de ser necesario, deberán canalizarla al Instituto Queretano de las Mujeres para ser remitidas al Refugio para Mujeres del Estado, entendiéndose por tal, el establecimiento temporal, seguro y gratuito destinado a prestar atención multidisciplinaria a las mujeres víctimas de violencia, así como a sus hijas e hijos menores de edad tratándose de violencia familiar, durante su estancia en los mismos, a fin de que recuperen un estado emocional que conlleve a la toma de decisiones.

6. Asimismo de conformidad con el artículo 7, fracción XIX de la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, dicho Instituto tiene como atribución la operación y coordinación del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia, así como brindar tanto a las víctimas como a sus hijas o hijos menores de edad, los apoyos gratuitos de hospedaje, alimentación, vestido, calzado, asesoría legal, atención psicológica y acceso a servicios médicos y hospitalarios, prestados por instituciones e instancias de salud públicas.

7. A su vez, el Plan Querétaro 2016-2021, en su Eje I, Querétaro Humano, establece como estrategia 1.7 *la promoción de la inclusión social de la población en situación de vulnerabilidad*, y como línea de acción, contempla el fomentar *la eliminación de prácticas discriminatorias y la violencia de género que limitan el pleno ejercicio de las mujeres en el Estado*.

8. A efecto de conferir la mayor calidad a los servicios que en dicho tenor presta el Instituto Queretano de las Mujeres, a través del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia, es menester establecer los mecanismos y lineamientos conforme a los cuales las usuarias del mismo podrán presentar las quejas, sugerencias y denuncias derivadas de su operación y mediante los cuales puedan ejercer plenamente sus derechos.

9. En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 10 fracción VIII y 14 fracción III de la Ley del Instituto Queretano de las Mujeres, la Directora General de este organismo descentralizado sometió para la aprobación de su máximo órgano de gobierno los presentes Lineamientos para establecer y operar el mecanismo de quejas, sugerencias y denuncias sobre los trámites y servicios que se brindan en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia a cargo del Instituto, siendo aprobados en la Cuarta Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Instituto Queretano de las Mujeres, celebrada en fecha 13 de diciembre de 2018.

10. En virtud de lo expuesto, tengo a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS PARA ESTABLECER Y OPERAR EL MECANISMO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN EL REFUGIO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA A CARGO DEL INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Primero: Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer el mecanismo conforme a los cuales se recabarán y atenderán las quejas, sugerencias y denuncias de las usuarias respecto de los servicios que proporciona el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia del Instituto Queretano de las Mujeres.

Segundo: Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá, en singular o plural, por:

- I. **Asesoría Jurídica:** El servicio mediante el cual el Instituto Queretano de las Mujeres brinda a mujeres mayores de edad que manifiesten ser víctimas de violencia de género, previa escucha activa de las circunstancias que atañen a su problemática, información y orientación sobre las opciones legales que tienen conforme al marco jurídico aplicable para defender y ejercitar sus derechos humanos, los de su progenie, su patrimonio, o en general, a efecto de ejercer su derecho a una vida libre de violencia;
- II. **Atención psicológica:** El servicio prestado a través de la profesionista del área de psicología contratada por el Instituto Queretano de las Mujeres, mediante el cual se le proporciona a las usuarias y/o a su progenie, servicios de contención emocional, atención psicológica, terapia breve, elaboración de peritajes, así como demás servicios gratuitos que en la materia brinda dicho Instituto;
- III. **Buzón:** Al Buzón de quejas, sugerencias y denuncias instalado en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia o el Centro de Atención Externa, ambos del Instituto Queretano de las Mujeres;
- IV. **Carta de derechos:** A la Carta de derechos contemplada en el Capítulo Segundo de estos Lineamientos;
- V. **Centro de Atención Externa:** Al Módulo de Atención Psicojurídica ubicado en las instalaciones del Instituto Queretano de las Mujeres, localizadas en la Calle Mariano Reyes número 17 diecisiete, de la Colonia Conjunto Habitacional Universidad de esta Ciudad de Querétaro, mediante el cual se le brinda los servicios de seguimiento externo a las usuarias del Refugio, una vez que egresan del mismo;
- VI. **Denuncia:** Comunicación mediante la cual la usuaria hace del conocimiento del OIC o del personal del Refugio, la violencia o conductas cometidas en su contra, y/o de sus hijas o hijos, que implican la probable comisión de hechos delictivos, realizados al interior del Refugio, ya sea por el personal que presta sus servicios en el mismo o de otras usuarias o de la progenie de éstas;
- VII. **Instituto:** Al Instituto Queretano de las Mujeres;
- VIII. **Estado de riesgo:** Es la situación transitoria sufrida por la usuaria, que implica la probabilidad de sufrir una agresión social, sexual, delictiva, o de cualquier tipo, en forma individual o colectiva, que genera miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante la posibilidad de tal agresión;
- IX. **Ley:** A la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- X. **Lineamientos:** A los presentes lineamientos para establecer y operar el mecanismo de quejas, sugerencias y denuncias sobre los trámites y servicios que se brindan en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia a cargo del Instituto Queretano de las Mujeres;
- XI. **OIC:** Al Órgano Interno de Control del Instituto Queretano de las Mujeres;

- XII. **Queja:** Comentario negativo que expresa el descontento de a usuaria o de sus hijas o hijos, ante una posible insatisfacción por la prestación, deficiencia u omisión de la información proporcionada, insumos, servicios o a los procesos institucionales establecidos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita;
- XIII. **Refugio:** Al Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia operado y coordinado por el Instituto Queretano de las Mujeres en el Estado de Querétaro;
- XIV. **Representación Legal:** A los servicios de asistencia y orientación jurídica en la tramitación de juicios en la rama familiar de la materia civil, que de manera gratuita proporcione el Instituto Queretano de las Mujeres, a solicitud de la Usuaría, a través del Centro de Atención Externa o del Módulo en Centro de Justicia para Mujeres;
- XV. **Sugerencia:** Idea, propuesta u opinión que realiza la usuaria con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los trámites y servicios que se brindan en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia;
- XVI. **Telmujer:** La línea telefónica operada por el Instituto Queretano de las Mujeres que tiene por objeto el monitoreo permanente de las necesidades de la población, proporcionando atención a través de profesionales que escuchan, orientan y canalizan a las usuarias, de forma asertiva a las diferentes instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, relacionadas con la atención de la violencia a las mujeres, de conformidad con el artículo 23 del Reglamento de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- XVII. **Usuaría:** A la mujer mayor de edad, a la que se le brindan los servicios del Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia.

Tercero: El OIC del Instituto proveerá los medios necesarios para recibir las quejas y denuncias que se formulen en contra de uno o varios servidores públicos pertenecientes al Instituto.

Para ello hará del conocimiento a las usuarias interesadas, de la ubicación física de los buzones y formularios que faciliten el trámite y en todo momento las orientará sobre el particular, tanto en lo relativo a la queja y denuncia, como a las sugerencias que se presenten.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LA INFORMACIÓN

Cuarto: Al momento de su ingreso al Refugio, se informará a la Usuaría en forma verbal y se le proporcionará un documento impreso denominada Carta de derechos, mediante el cual se hará de su conocimiento en forma clara, concisa y haciendo uso de lenguaje ciudadano, como mínimo que:

- I. Tanto ella como su progenie tienen derecho a recibir en el Refugio la atención especializada con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género, basada en el Modelo de Atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos emitido por el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres);
- II. Su estancia en el Refugio es voluntaria, por lo que podrá egresar del mismo en cualquier momento que externar su deseo de hacerlo, haciéndosele sabedora de las posibles consecuencias para su estado de riesgo que implica su decisión y brindándole el acompañamiento para garantizar en la medida de lo posible su seguridad, por lo que en ningún momento se le podrá obligar a permanecer en el mismo contra su voluntad;
- III. Tanto ella como sus hijas e hijos menores de 12 años, podrán ingresar y permanecer en el mismo por un periodo de hasta tres meses naturales, prorrogables por otros tres meses en caso de que persista su inestabilidad física, psicológica o aún se encuentren en estado de riesgo, debiendo ser valorada su situación por las profesionistas especializadas que presten sus servicios en el Refugio o brinden servicios de soporte;
- IV. Durante su estancia y por el periodo de un año contado a partir de su egreso, tiene derecho a recibir la atención necesaria para su recuperación física y psicológica que le permita participar plenamente en la vida pública, económica, social y privada;
- V. El Refugio debe velar por su seguridad y la de su progenie, mediante los métodos físicos que sean necesarios o controles restrictivos, por lo que las áreas comunes exteriores se encuentran vigiladas por servicios electrónicos y personales especializados;

- VI. Durante su estancia y por un periodo de hasta un año después de su egreso, tiene derecho a contar con los servicios gratuitos y especializados de atención psicológica, orientación jurídica, representación legal, asesoría de trabajo social y/o bolsa de trabajo, que le permita decidir de manera asertiva e informada respecto de las opciones de vida o acciones legales que coadyuven a su recuperación y ejercicio de sus derechos, conservando siempre la prerrogativa de decidir si recibe o no dichos servicios, así como la información necesaria que le permita decidir las opciones de atención;
- VII. Tendrá derecho a acceder a otros servicios de representación legal gratuita que se presten en el Estado;
- VIII. La ubicación del Refugio es confidencial, por lo que se encuentra estrictamente prohibido proporcionar su ubicación a cualquier persona;
- IX. Durante su estancia, tanto la usuaria, como sus hijas e hijos varones menores de 12 años, tienen derecho a recibir los apoyos gratuitos de hospedaje, alimentación, vestido, calzado, asesoría jurídica, representación legal, atención psicológica, y acceso a servicios médicos y hospitalarios prestados por instituciones e instancias de salud públicas, programas reeducativos integrales a fin de que se encuentre en aptitud de participar plenamente en la vida pública, social y privada, educación académica básica, capacitación para desempeñar alguna actividad remunerada y bolsa de trabajo;
- X. Los servicios antes descritos son prestados por personal capacitado y especializado en la materia, que cuenta con Cédula Profesional de la materia, y que en ningún caso prestará sus servicios en el Refugio persona alguna que haya sido sancionada por ejercer violencia;
- XI. Tanto ella como su progenie tienen derecho a recibir educación preescolar, primaria, secundaria y media superior;
- XII. Durante su estancia la atención psicológica y orientación jurídica siempre le será prestada en las instalaciones del Refugio, y preferentemente le será prestada siempre por la misma persona;
- XIII. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se llevarán a cabo procedimientos de mediación o conciliación con la persona agresora, y que a efecto de preservar su integridad, se llevarán a cabo todos los procesos que garanticen la separación y el alejamiento de quien le haya infligido la violencia, y
- XIV. La información que sea necesaria para la prevención del riesgo y la violencia, su protección y atención integral, multidisciplinaria y especializada.

Quinto: Al momento de su ingreso al Refugio, conjuntamente con la Carta de derechos, se le informará a la usuaria lo siguiente:

- I. En todo momento tiene derecho de presentar quejas, denuncias y sugerencias derivadas de los servicios que se le brinden tanto a ella como a su progenie por parte del Instituto, ya sea en el mismo Refugio o en el Centro de Atención Externa;
- II. Podrá presentar las quejas, denuncias o sugerencias directamente en los buzones instalados para ello o ante las instancias facultadas para recibirlas;
- III. En caso de ser presentadas las quejas, denuncias o sugerencias en los buzones, serán tramitadas en forma cuidadosa por el OIC a efecto de preservar la confidencialidad de sus datos y sus derechos;
- IV. La ubicación física de los buzones receptores, los teléfonos y correo electrónico del OIC, así como de otras instancias que pueden recibir sus quejas, denuncias y sugerencias.

Sexto: Se le entregará a la usuaria un Directorio de Servicios de Atención impreso, con los nombres, síntesis de servicios, direcciones físicas, correos electrónicos, teléfonos y demás datos actualizados de las instituciones públicas de los tres órdenes de gobierno ante quienes puede presentar una queja, sugerencia o denuncia, incluyendo los datos de localización, en forma enumerativa más no limitativa, de las siguientes instancias:

- I. OIC del Instituto;
- II. Centro de Atención Externa del Instituto;
- III. Línea Telefónica Telmujer;
- IV. Comisión Nacional de Derechos Humanos, Dirección de Quejas y Orientación y la Línea Telefónica "Vida sin Violencia";
- V. Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro;
- VI. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;

- VII. Línea Telefónica 01 800 Háblalo (4225256), a cargo de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM);
- VIII. Líneas telefónicas de atención en el embarazo, parto o puerperio, tales como 01 800 MATERNA, CNEGSR 01 800 62 83 762, a cargo del Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (CNEGySR) de la Secretaría de Salud;
- IX. Fiscalía General del Estado;
- X. Secretaría de la Contraloría del Estado;
- XI. CEDAC Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la Procuraduría General de la República;
- XII. Instancias Municipales de las Mujeres en el Estado;
- XIII. Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado y municipios, y
- XIV. Las demás que sean necesarias para preservar su seguridad e integridad.

CAPÍTULO TERCERO

DE LOS BUZONES RECEPTORES DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Séptimo: Para la recepción de quejas, sugerencias y denuncias emitidas por parte de las usuarias se establecerán en forma física al menos un buzón en las instalaciones del Refugio y otro en el Centro de Atención Externa, los cuales estarán protegidos de la lluvia o el sol, serán de un material que impida la visibilidad de su interior, garantizando la confidencialidad de los documentos que contienen, así como la apertura controlada mediante sistemas de seguridad tales como cerraduras o candados.

Solamente el OIC tendrá acceso a los sistemas de seguridad para su apertura, o quien autorice la Directora General para tal efecto.

A un lado del buzón, se establecerá un receptáculo que contendrá siempre formatos de papel para la presentación de las quejas, sugerencias y denuncias de las usuarias, formato que se adiciona a estos Lineamientos, marcado como Anexo 1- "Formato de quejas, sugerencias y denuncias", así como materiales de escritura tales como plumas y lápices. Las personas encargadas del Refugio o del Centro de Atención Externa serán responsables de vigilar que los receptáculos permanentemente estén abastecidos de formatos y material de escritura.

El personal que preste sus servicios en el Instituto deberá hacer del conocimiento de las usuarias y de su progenie de la existencia de los buzones, su ubicación, su finalidad y su disponibilidad para auxiliarles, en caso de que así lo requieran, en el llenado de los formatos de quejas, denuncias y sugerencias.

Octavo: El OIC establecerá la periodicidad en la cual abrirá los buzones, la cual en ningún caso será mayor al plazo de un mes natural, conservando en todo momento bajo su resguardo las llaves o candados que preserven la seguridad de los mismos, no pudiendo en ningún caso transferir su custodia, excepto a la persona que para tal efecto designe la Directora General.

Al momento de la apertura del buzón, tomará fotografías de su interior, y levantará en dos tantos un acta escrita en la cual se detalle el lugar, la fecha, la hora y el contenido encontrado, anexando las fotografías impresas, acorde con el formato que se adiciona a estos Lineamientos, marcado como Anexo 2- "Formato de Acta de apertura de buzones".

Noveno: Una vez recibidas las quejas y denuncias, el OIC conforme a la Ley de Responsabilidades Administrativas vigente en el Estado de Querétaro y la normatividad aplicable, bajo su más estricta responsabilidad dará el trámite que proceda, asignando un folio de seguimiento en el Sistema que para tal efecto determine la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, debiendo dar vista de los hechos probablemente constitutivos de delito de los que tenga conocimiento a la Fiscalía General del Estado.

En todo momento informará personalmente a la usuaria del trámite realizado a su queja, sugerencia o denuncia, así como las opciones legales con que cuenta en caso de inconformidad, preservando su confidencialidad y seguridad física y jurídica.

Décimo: El OIC turnará mediante oficio las quejas que no constituyan una actuación administrativa irregular y las sugerencias recibidas a la Dirección Técnica del Instituto, a efecto de que proceda a darles el trámite que corresponda para el mejoramiento de los servicios del Refugio.

Décimo Primero: En caso de que cualquier persona que preste sus servicios al Refugio o al Centro de Atención Externa tenga conocimiento de hechos constitutivos de delito cometidos en agravio de una usuaria o de su progenie, de manera inmediata y bajo su más estricta responsabilidad deberá presentar denuncia ante la Unidad de la Fiscalía General del Estado que corresponda, o en su caso, auxiliar a la propia usuaria a efecto de que interponga la querrela respectiva, haciendo igualmente del conocimiento al OIC el hecho delictuoso.

Décimo Segundo: Dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente a la apertura de los buzones, el OIC o la persona que la Directora General designe para tal efecto, deberán remitir al Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud, un tanto en original del Acta levantada con motivo de la apertura de los buzones, así como informe de las acciones llevadas a cabo en seguimiento de las quejas, sugerencias y denuncias recibidas, y del resultado de las mismas, marcando copia de dicha información a la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

SEGUNDO. Cualquier situación no prevista en los presentes Lineamientos, así como las dudas sobre su aplicación e interpretación, se estará a lo previsto por la normatividad aplicable.

TERCERO. Se derogan las disposiciones legales de igual o menor jerarquía que contravengan los presentes Lineamientos.

Dado la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los 13 trece días del mes de diciembre de 2018 dos mil dieciocho.

Licenciada Valeria Guerrero Angeles
Directora General del Instituto Queretano de las Mujeres
Rúbrica

Aprobación de las personas integrantes de la Junta de Gobierno del Instituto Queretano de las Mujeres

MVZ. Tonatiuh Cervantes Curiel
Secretario de Desarrollo Social del Poder Ejecutivo
del Estado de Querétaro
Presidente Suplente
Rúbrica

Dra. María Martina Pérez Rendón
Directora de Servicios de Salud de la Secretaría de
Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Rúbrica

Licda. Miriam Graciela González Serrano
Coordinadora del Centro de Justicia para Mujeres de
la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder
Ejecutivo del Estado de Querétaro
Rúbrica

Licda. Valeria Guerrero Angeles
Directora General del
Instituto Queretano de las Mujeres
Secretaria Técnica
Rúbrica

Licda. María Eugenia Gómez Bustamente
Analista en la Dirección de Apoyo a PYMES de la
Secretaría de Desarrollo Sustentable del Poder
Ejecutivo del Estado de Querétaro
Rúbrica

Licda. Janeth Sarina Orozco Monroy
Jefa del Departamento de Promoción de la Salud de
la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del
Estado de Querétaro
Rúbrica

Primera hoja de firmas de autorización de los Lineamientos para establecer y operar el mecanismo de quejas, sugerencias y denuncias sobre los servicios que se brindan en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia a cargo del Instituto Queretano de las Mujeres, aprobados en la Cuarta Sesión Ordinaria de su Junta de Gobierno de fecha 13 de diciembre de 2018.

**Aprobación de las personas integrantes de la Junta de Gobierno
del Instituto Queretano de las Mujeres**

Licda. Lucia Alejandra Meza Arana

Procuradora de la Defensa del Trabajo de la
Secretaría del Trabajo del Poder Ejecutivo del Estado
de Querétaro
Rúbrica

Lic. Juan Luis Sosa Martínez

Jefe de Departamento Jurídico de la
Secretaría de Desarrollo Agropecuario del Poder
Ejecutivo del Estado de Querétaro
Rúbrica

Lic. Rodolfo Aguilar Gachuzo

Director de Derechos Humanos de la Fiscalía
General del Estado de Querétaro
Rúbrica

Licda. María Michelle Villanueva Moreno

Representante Legal de Creando soluciones para el
desarrollo social y humano, A.C.
Rúbrica

C. Benigna González Juan

Representante del Consejo de Mujeres Indígenas en
Equidad A.C.
Rúbrica

C. María del Carmen Abraham Ruiz

Representante de Género y Empoderamiento A.C.
Rúbrica

Segunda hoja de firmas de autorización de los Lineamientos para establecer y operar el mecanismo de quejas, sugerencias y denuncias sobre los servicios que se brindan en el Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia a cargo del Instituto Queretano de las Mujeres, aprobados en la Cuarta Sesión Ordinaria de su Junta de Gobierno de fecha 13 de diciembre de 2018.



DIRECTORIO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN ANTE QUIENES PUEDES PRESENTAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN EL REFUGIO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA A CARGO DEL INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES

- I. Órgano Interno de Control del Instituto Queretano de las Mujeres:**
Nombre: Lic. José Luis Domingo Muñoz Álvarez
Cargo: Director Jurídico y de Responsabilidad Administrativa de la Secretaria de la Contraloría
Domicilio: Pasteur No. 5, Planta Alta, Centro Histórico C.P. 76000, Querétaro, Querétaro.
Teléfono oficina: 2 38 50 00 Ext. 5201
Correo Electrónico: jmuniz@queretaro.gob.mx
- II. Centro de Atención Externa del Instituto Queretano de las Mujeres:**
Lic. Guadalupe Gabriela Rodríguez Benavides
Jefa de la Unidad Jurídica del Instituto Queretano de las Mujeres
Teléfono oficina: 2 15 34 04 Ext. 115
Correo electrónico: grodriguez@queretaro.gob.mx
- III. Línea Telefónica Telmujer:**
24 Horas los 365 días del año
(442) 216 47 57
01 800 00 835 68
- IV. Comisión Nacional de Derechos Humanos:**
Periférico Sur 3469, Col. San Jerónimo Lídice,
Delegación Magdalena Contreras, C.P. 10200, Ciudad de México, CDMX.
Teléfonos: (55) 56 81 81 25
Lada sin costo 01800 715 2000
- V. Defensoría de los Derechos Humanos del Estado de Querétaro**
Querétaro
Calle Zacarías Oñate No. 13, esquina con Carlos Septién García, Col. Cimatario, Querétaro, Qro.,
C.P. 76030
Tels. 01(442) 2-14-08-37, 2-14-60-07, 2-14-60-39
Jalpan de Serra
Calle Fray Junípero Serra No. 5 Int. 9, Col. Centro
Tel. 01 (441) 2-96-11-39
San Juan del Río
Av. Río San Juan No. 266, Plaza "San Juan", Local 4-39, Col. San Cayetano.
quejas@ddhqro.org
- VI. Instituto Nacional de las Mujeres**
Rubén Quiterio Tlachino
Titular del Órgano Interno de Control
Tel. 53226030 ext. 8000
Correo electrónico: rquiterio@inmujeres.gob.mx

- VII. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV):**
Atención a la ciudadanía 01 800 842 84 62
Calle J. Enrique Pestalozzi 1106, Col del Valle Centro, 03100 Ciudad de México, CDMX
Correo electrónico: contacto@ceav.gob.mx
- VIII. Dirección Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro**
Titular: Lic. Milagros Cabrera López
Dirección: Calle Tomasa Estévez, número 102, colonia Burócrata, C.P: 76070, Qro, Qro.
Teléfono: (442) 2424-500 Extensión: 200
Horario de Atención: De lunes a viernes de 8:00 a 15:30 horas.
mcabreralo@queretaro.gob.mx
- IX. Línea Telefónica 01 800 Háblalo (4225256),** a cargo de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM);
- X. Líneas telefónicas de atención** en el embarazo, parto o puerperio, tales como 01 800 MATERNA, CNEGSR 01 800 62 83 762, a cargo del Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (CNEGySR) de la Secretaría de Salud;
- XI. Fiscalía General del Estado:**
Lateral Carretera México Querétaro número 2060, Col. Centro Sur, C.P. 76090
Qro, Qro.
(442) 2 38 76 00
- XII. Fiscalía Especializada en el combate a la corrupción del estado de Querétaro:**
Lic. Benjamín Vargas Salazar
Dirección: Av. Luis Vega y Monroy No. 302, Fraccionamiento Plazas del Sol, Querétaro, Qro., C.P. 76099
Teléfono oficina: (442) 213-11-20
- XIII. Secretaría de la Contraloría del Estado;**
Lic. Alfonso Chávez Fierro
Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Domicilio: Pasteur esq. 5 de Mayo, Centro Histórico C.P. 76000, Querétaro
Teléfono oficina: 2 38 50 00 Ext. 5012
Correo Electrónico: despachodelacontraloria@queretaro.gob.mx
- XIV. CEDAC Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la Procuraduría General de la República:**
Calle López 12, Colonia Centro, Centro, 06000 Ciudad de México, CDMX
Teléfono: 01 800 008 5400
Correo electrónico cedac@pgr.gob.mx
- XV. Instancias Municipales de las Mujeres en el Estado:**
Querétaro
Instituto Municipal de las Mujeres
Dirección: Blvd. Bernardo Quintana 10000, Col. Centro Sur, Santiago de Querétaro, Qro. C.P. 76090
Centro Cívico
Teléfono 442 2 38 77 00 Ext. 5406
Corregidora
Instituto Municipal de la Mujer de Corregidora
Dirección: Josefa Ortiz de Domínguez 1, Centro, 76900 Corregidora, Qro
Teléfono: 01 442 225 2030
El Marqués
Instituto Municipal de la Mujer
Av. Venustiano Carranza Sin No. Col. La Cañada, El Marqués, Qro.

(442) 2347086

www.elmarques.gob.mx

institutodelamujerelmarques@outlook.com

XVI. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro (DIF)

Dirección: Pasteur Sur #6 A Centro Histórico. Querétaro 76000

Teléfono: (442) 2 38 51 08 (442) 2 38 51 09

<http://www.queretaro.gob.mx/dif/>

difestatal@queretaro.gob.mx

<https://www.facebook.com/difestatalqueretaro/>

XVII. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección: Blvd. Bernardo Quintana 10000, Col. Centro Sur, Santiago de Querétaro, Qro. C.P. 76090
Centro Cívico

Teléfono: 01 (442) 2-38-77-00 extensiones 5513 y 5530

buzon_smdif@municipiodequeretaro.gob.mx



CARTA DE DERECHOS DEL REFUGIO PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DEL INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES

Como beneficiaria de los servicios, tú y tus hijas o hijos tienen derecho a:

1. Recibir de nosotras en forma igualitaria y sin discriminación, la **atención especializada** con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género que requieres para superar la situación de violencia en la que te encuentras. Estos servicios están basados en el Modelo de Atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia sus hijas e hijos emitido por el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres), si gustas puedes consultar el documento con la Encargada del Refugio.
2. Tu estancia es **voluntaria**: en ningún momento se te puede obligar a permanecer en Refugio en contra de tu voluntad, puedes egresar (salida permanente) en cualquier momento que así lo desees. Es importante que analices las posibles consecuencias para el estado de riesgo que implica tu decisión con tu psicóloga o abogada asignada. Ella te brindará la asesoría que necesites a fin de garantizar en la medida de lo posible tu seguridad.
3. Tanto tú como tus hijas mujeres e hijos varones menores de 12 años, pueden ingresar y permanecer en el Refugio por un periodo de hasta tres meses. En caso de que pasado este plazo sigas en estado de riesgo, o necesites por más tiempo atención psicológica, pueden permanecer otros tres meses, previa valoración por las profesionistas especializadas que presten sus servicios en el Refugio o brinden servicios de soporte.
4. Tienes derecho a **Seguridad**: El Refugio debe velar por tu seguridad, la de tus hijas e hijos que se encuentren contigo durante tu estancia, para resguardar el Refugio existen controles de entrada y salida, métodos físicos y las áreas comunes exteriores se encuentran vigiladas por servicios electrónicos y personales especializados;
5. **La Ubicación de este Refugio es confidencial**: Para que sea un lugar 100% seguro, está estrictamente prohibido proporcionar la ubicación del Refugio a nadie ¡es un secreto del cual depende la vida y seguridad de todas y todos, quienes habitamos y trabajamos en el Refugio!
6. Durante tu estancia y por el periodo de un año contado a partir de que egreses, tienes derecho a recibir la atención necesaria para tu recuperación física y psicológica. Esta atención te debe ser proporcionada de forma confidencial, con calidez y respeto.
7. Durante tu estancia y por un periodo de hasta un año después de tu egreso, tienes derecho a contar con servicios gratuitos y especializados de:
 - a. atención psicológica;
 - b. orientación jurídica;
 - c. representación legal en materia familiar;
 - d. asesoría de trabajo social y/o bolsa de trabajo.

Tú decides libremente si quieres recibir o no dichos servicios, y tienes derecho a recibir la información necesaria que te permita decidir las opciones de atención.

A fin de llevar el debido seguimiento a tus procesos de atención se formará un expediente personal, integral y confidencial.

8. Que durante tu estancia la atención psicológica y orientación jurídica siempre te será prestada en las instalaciones del Refugio, y preferentemente te será prestada siempre por la misma persona.
9. Además de la orientación jurídica, te podemos proporcionar información respecto de otros servicios de representación legal gratuita que se presten en el Estado.
10. Durante tu estancia, y la de tus hijas e hijos varones menores de 12 años que te acompañen, tienen derecho a recibir servicios gratuitos de alojamiento, alimentación, vestido, calzado, asesoría jurídica, representación legal, atención psicológica, y acceso a servicios médicos y hospitalarios prestados por instituciones e instancias de salud públicas, programas reeducativos integrales a fin de que te encuentres en aptitud de participar plenamente en la vida pública, social y privada, educación académica básica, capacitación para desempeñar alguna actividad remunerada y bolsa de trabajo.
11. Estos servicios son prestados por personal capacitado y especializado, que cuenta con Cédula Profesional de la materia; además, en ningún caso prestará sus servicios en el Refugio ninguna persona que haya sido sancionada por ejercer violencia.
12. Tanto tú como tus hijas e hijos varones menores de 12 años que te acompañen durante tu estancia, tienen derecho a recibir educación preescolar, primaria, secundaria y media superior.
13. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se llevarán a cabo procedimientos de mediación o conciliación con la persona que ha sido tu agresor(a). Para garantizar tu seguridad e integridad, se llevarán a cabo todos los procesos que garanticen la separación y el alejamiento de quien te haya ejercido violencia en tu contra.
14. Recibir toda información suficiente, clara oportuna y veraz, así como la orientación que sea necesaria para prevenir el riesgo y la violencia, garantizar tu protección y atención integral, multidisciplinaria y especializada.

Tienes derecho a un trato digno, respetuoso y a recibir atención de calidad.

Tienes derecho en todo momento a presentar quejas, denuncias y sugerencias derivadas de los servicios que se te brinden por parte del Instituto tanto a ti, como a tus hijas o hijos que te acompañen en tu estancia.

Para presentar quejas, denuncias o sugerencias puedes hacer uso de los buzones que se encuentran en: 1. A un lado de la puerta de acceso del Refugio, o 2. en el Área de espera del Centro de Atención Externa. Estos buzones son abiertos al menos una vez al mes.

La persona con facultades de sancionar las conductas inadecuadas del personal del Instituto es el Director Jurídico y de Responsabilidad Administrativa de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y lo puedes localizar en la calle Pasteur No. 5, Planta Alta, Centro Histórico C.P. 76000, Querétaro, Querétaro, el teléfono de la oficina (442) 2 38 50 00 Ext. 5201 y el Correo Electrónico: jmuniz@queretaro.gob.mx. Tiene la obligación de recibir y dar trámite a tus quejas, denuncias o sugerencias en forma cuidadosa, guardando la confidencialidad de tus datos y velando por tus derechos

En caso de que cualquier persona, ya sea en el Refugio o en el Centro de Atención Externa cometa un delito, ejerza violencia en tu contra, te discrimine o te trate de forma inadecuada, debes informar inmediatamente a la encargada del turno para que denuncie ante las autoridades correspondientes, o te auxilie a hacerlo.




SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
 DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA
 DEPARTAMENTO DE DENUNCIAS E INVESTIGACIONES
 CONSTANCIA DE APERTURA DE BUZONES




Dependencias Gubernamentales	Ubicación de Buzones	Número de buzones	Fecha de revisión	Hora de revisión	Número de promociones
INSTITUTO QUERETANO DE LAS MUJERES	Oficinas centrales	1	14/03/2018	09:00	12
	Refugio	1	14/03/2018	10:00	2
TOTAL		2			14

Santiago de Querétaro a ___ del mes de ___ de ____
 Nombre y firma del responsable : _____

Nota: SE ANEXAN (3) FOTOGRAFÍAS



Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
 Dirección Jurídica y de Atención a la Ciudadanía
 Departamento de Atención Ciudadana y Quejas


ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE
QUERÉTARO

Tipo de promoción

Queja Denuncia

* = Información obligatoria para atender su escrito.

Fecha: _____

Nombre del Promovente: _____

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
------------------	------------------	------------

Domicilio: _____

Calle	Número Exterior	Número Interior
-------	-----------------	-----------------

Colonia	Municipio	Estado
---------	-----------	--------

Teléfono Fijo: Lada () _____ Celular: Lada () _____

Correo Electrónico: _____

Servidor Público Involucrado: *

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)
------------------	------------------	------------

➤ En caso de no contar con el nombre del servidor público, describalo: *

Sexo	Edad	Estatura	Complexión	Color de ojos	Color de piel
------	------	----------	------------	---------------	---------------

Tipo de Cabello	Color Cabello	Largo de Cabello
-----------------	---------------	------------------

Accesorios (Gafete, uniforme, lentes, etc.): _____

Dependencia a la que pertenece el servidor público: * _____

Cargo del servidor público: _____

Motivo de su queja o denuncia: _____

¿Cuándo sucedieron los hechos? (fecha y hora) * _____

¿Dónde sucedieron los hechos? * _____

Continúa en el reverso de la hoja

¿Cómo sucedieron los hechos? *

Firma o huella digital

Para uso exclusivo del Departamento de Atención Ciudadana y Quejas

Buzón receptor	Sello de recepción
----------------	--------------------

Acciones: _____

Improcedente
 No Folio
 Módulo Atención Ciudadana

Folio número: _____

OIC turnado: _____ Fecha: _____

No. de oficio: _____

Analista responsable: _____

EL SUSCRITO NOTARIO CERTIFICA: QUE LA PRESENTE COPIA QUE CONSTA DE VEINTIDOS FOJAS ÚTILES CONCUERDA EXACTAMENTE CON EL DOCUMENTO ORIGINAL QUE SE TUVO A LA VISTA Y CON EL QUE FUE DEBIDAMENTE COTEJADA, LO ANTERIOR QUEDO ASENTADO BAJO EL NÚMERO 152 EN EL REGISTRO DE COTEJOS DE ESTA NOTARIA. AGREGÁNDOSE COPIA AL APÉNDICE DEL MISMO, SE EXTIENDE LA PRESENTE, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. A LOS CUATRO DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO 2019. - DOY FE. -

SAMUEL PALACIOS VEGA
NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 27
PAVS-791101-IJ9

