

Responsable de la Gaceta Municipal:
M. en D. Jesús Roberto Franco González
Secretario del Ayuntamiento



QUERÉTARO
MUNICIPIO

GACETA OFICIAL

DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO
2024-2027

23 de diciembre de 2025 · Año II · No. 37

ÍNDICE

- 3 Acuerdo por el que se Autoriza el cumplimiento al 10% del área de donación, derivado del proyecto ubicado en el predio urbano identificado con clave catastral 14 01 001 01 030 002, Delegación Municipal Centro Histórico.
- 8 Acuerdo por el que se Autoriza el Incremento de Densidad, así como la Modificación a la Normatividad por Zonificación para el predio urbano identificado con clave catastral 14 01 001 22 211 031, Delegación Municipal Félix Osores Sotomayor.
- 13 Acuerdo por el que se autoriza el Programa “AsistenciApp” y sus reglas de operación.
- 34 Acuerdo por el que se autoriza el Programa “De la Mano Por tu Seguridad” y sus reglas de operación.
- 54 Acuerdo por el que se autoriza el Programa “Orientatel” y sus reglas de operación.
- 72 Acuerdo que fija los periodos vacacionales y días inhábiles del Órgano Interno del Control del Municipio de Querétaro para el segundo periodo vacacional 2025.

M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 47 FRACCIÓN IV, DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 20 FRACCIÓN IX, DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO;

C E R T I F I C O:

Que en Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el 9 de diciembre de 2025, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, aprobó el Acuerdo por el que se Autoriza el cumplimiento al 10% del área de donación, derivado del proyecto ubicado en el predio urbano identificado con clave catastral 14 01 001 01 030 002, Delegación Municipal Centro Histórico, el que textualmente señala:

“CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 115 FRACCIÓN II Y V INCISOS A Y D, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 1, 2, 30 FRACCIÓN II INCISO A Y D, 30, 38 FRACCIONES II y VIII, 180 Y 181 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 12, 156 DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO; ARTÍCULO 2225 DEL CÓDIGO CIVIL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; ARTÍCULO 73 DEL CÓDIGO MUNICIPAL DE QUERÉTARO; ARTÍCULO DÉCIMOSEXTO TRANSITORIO DE LA LEY DE INGRESOS DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2025; 22, 23 PRIMER PÁRRAFO, 25, 28 Y 34, DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO, Y:

C O N S I D E R A N D O:

1. El artículo 115 fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que los Municipios están investidos de personalidad jurídica y manejan su patrimonio; en esa misma disposición constitucional y en el artículo 30 fracción I, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro se contempla que, los Ayuntamientos, como órgano de gobierno de aquéllos, son competentes para aprobar los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y que aseguren la participación ciudadana y vecinal.
2. Que el artículo 156 del Código Urbano del Estado de Querétaro, dispone que en todos los desarrollos inmobiliarios el desarrollador deberá transmitir gratuitamente al Municipio, el diez por ciento de la superficie total del predio para equipamiento urbano.
3. Que el artículo décimosexto Transitorio de la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro, para el Ejercicio Fiscal 2025, dispone que para el caso de las obligaciones existentes sobre los desarrollos inmobiliarios bajo el régimen de propiedad en condominio o fraccionamiento, el diez por ciento de la superficie total del predio para equipamiento urbano, podrá realizarse mediante pago en efectivo.
4. A través del escrito recibido en la Secretaría del Ayuntamiento, firmado por el representante legal de la persona moral denominada “Constructora Lizerna” S.A de C.V., solicita la autorización para cubrir en efectivo la obligación que tiene de donar al Municipio de Querétaro, respecto de lo establecido en el artículo 156 del Código Urbano del Estado de Querétaro, del Condominio denominado “La Aurora III” ubicado en Retorno del Duende número 20, Fraccionamiento las Brujas, identificado con clave catastral 14 01 001 01 030 002; Delegación Municipal Centro Histórico, el cual cuenta con una superficie de 583.17 metros cuadrados, correspondiendo donar una superficie de 58.317 metros cuadrados, equivalente al 10% de la superficie total del terreno, radicándose dicha solicitud en la Dirección de Asuntos Inmobiliarios de la Secretaría del Ayuntamiento, bajo el expediente **58/DAI/2024**.
5. “Constructora Lizerna” S.A de C.V., acredita su constitución y personalidad, de su representante legal, mediante la escritura pública 47,654, de fecha 21 de julio de 2016, pasada ante la fe del licenciado Ernesto Guevara Luarca, notario público titular de la notaría pública número 17 de la Ciudad de Santiago de Querétaro, Estado de Querétaro, documento debidamente inscrito en el Registro Público de Comercio del Estado de Querétaro, Subdirección Querétaro, bajo el Folio Mercantil electrónico número 201601803, en fecha 20 de septiembre de 2016.

6. A través de la escritura pública número 117,525, de fecha 22 de mayo de 2019, pasada ante la fe del licenciado Alejandro Esquivel Macedo, notario público titular de la notaría pública número 8 de la Ciudad de Santiago de Querétaro, Estado de Querétaro, se hace constar la propiedad del inmueble en estudio, la cual quedó debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Querétaro, Subdirección Querétaro, bajo el folio inmobiliario número 158817/0005, en fecha 19 de septiembre de 2019.

7. Derivado de la presente solicitud y en virtud del beneficio que resulte de la misma, en apego a la promoción y cumplimiento al derecho a la ciudad, la sociedad promovente se obliga a asumir las responsabilidades con el Municipio y la sociedad, cumpliendo con las condicionantes estipuladas en el dictamen técnico citado en el **considerando 8**, así como con cada una de las obligaciones impuestas en el presente Acuerdo.

8. A través del oficio **SAY/DAI/655/2024**, la Dirección de Asuntos Inmobiliarios, perteneciente a la Secretaría del Ayuntamiento, solicitó a la Secretaría de Desarrollo Sostenible la emisión del dictamen técnico correspondiente, dicha petición fue atendida por la Secretaría de Desarrollo Urbano, y a través del oficio **SDU/DAFI/DV/0016/2024**, remite el dictamen técnico con folio **005/24**, del cual se desprende lo siguiente:

“ANTECEDENTES

1. A través de la escritura pública Número 47,654, de fecha 21 de julio de 2016, pasada ante la fe del Lic. Ernesto Guevara Luarca, notario titular de la Notaría Pública Núm. 17 de ésta ciudad, comparecen los CC. Víctor Manuel Lizárraga Tostado, Jorge Lizárraga Serna, Alma Elena Lizárraga Serna, Celia Serna Valadez y Carmen Patricia Lizárraga Serna, en la que se llevó a cabo la Constitución de una Sociedad Anónima de Capital Variable, denominada “Constructora Lizerna”, a través de la cual se designó como Presidente del Consejo de Administración, al C. Víctor Manuel Lizárraga Tostado; dicho documento se encuentra inscrito en el Folio Mercantil Electrónico N-2016018603 con fecha 20 de septiembre de 2016.

2. Mediante escritura pública Número 117,525 de fecha 22 de mayo de 2019, pasada ante la fe del Lic. Alejandro Esquivel Macedo, notario titular de la Notaría Pública Número 8 de la demarcación notarial del Estado de Querétaro, compareció el C. José Antonio Isaias Lavin Álvarez, siendo la parte vendedora y por otra parte, la empresa denominada “Constructora Lizerna”, S.A. de C.V., representada por su apoderado, el C. Víctor Manuel Lizárraga Tostado, siendo la parte compradora; lo anterior con el objeto de formalizar el contrato de compraventa, respecto al predio identificado como lote 2 de la manzana 1; fraccionamiento Residencial Las Brujas, documento inscrito en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro en el Folio Inmobiliario 00158817/0005 de fecha 19 de septiembre de 2019.

3. Con fecha 8 de agosto de 2022, la Dirección de Desarrollo Urbano, emitió el dictamen de uso de suelo DUS2022006047, en el que se indica que el predio, se encuentra localizado en zona de uso de suelo Habitacional densidad de población Media (HC 2+1R) y se localiza en la Delegación Municipal Centro Histórico y con base a la densidad de población y superficie del predio, se dictamina factible el dictamen de uso de suelo para la regularización de 2 (dos) casas habitación, bajo régimen de propiedad en condominio.

4. Con fecha 30 de enero de 2023, la Secretaría de Desarrollo Sostenible, emitió el Visto Bueno de proyecto en condominio para el condominio habitacional de tipo residencial, denominado “La Aurora III”, ubicado en Retorno del Duende Número 20, manzana 1, lote 2, fraccionamiento Las Brujas, consistente en dos (2) viviendas.

5. La Secretaría de Desarrollo Sostenible, con fecha 2 de octubre de 2023, otorgó el Acuerdo mediante el cual se autoriza la Licencia de ejecución de obras de urbanización, para el condominio Habitacional de tipo residencial, denominado “La Aurora III”.

6. Respecto a la propuesta del solicitante y de acuerdo a lo señalado en el capítulo tercero, artículo 156 establecido en el Código Urbano del Estado de Querétaro vigente, señala que, en todos los desarrollos inmobiliarios, el desarrollador deberá transmitir gratuitamente al Municipio, el diez por ciento (10%) de la superficie total del predio por concepto de donación para equipamiento urbano, mismo que deberá entregarse habilitado para su uso, según el destino que se asigne. Así mismo, el Inciso III del Párrafo Octavo del citado artículo, señala que en el supuesto que la localización del desarrollo inmobiliario, o bien, sus características específicas lo admitan, se podrán realizar permutas parciales o totales por predios urbanizados y de calidad equiparable de conformidad con el estudio valuatorio, que, para dicho estudio, la superficie a permutar deberá considerar, el valor de la misma totalmente urbanizada.

Con fundamento en lo establecido en el transitorio artículo decimoséptimo de la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro para el ejercicio fiscal vigente, señala que para el caso de las obligaciones existentes sobre los desarrollos inmobiliarios bajo el régimen de propiedad en condominio o fraccionamiento, el diez por ciento de la superficie total del predio para equipamiento urbano y áreas verdes, podrá realizarse mediante pago en efectivo, previa autorización del H. Ayuntamiento y sea destinado para inversión pública preferentemente.

7. Con el objeto de dar cumplimiento a dicha disposición y con base en la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro, el promotor solicita cubrir el pago en efectivo, equivalente a la superficie correspondiente que debe otorgar en donación, para lo cual considerando que el predio cuenta con una superficie de 583.17 m², le corresponde al promotor transmitir en donación una superficie de 58.317 m², lo que es equivalente al 10% de la superficie total del terreno en el que se pretende llevar a cabo la regularización del desarrollo condonacional.

8. El predio se localiza en el perímetro B, considerado en el Plan Parcial de Desarrollo Urbano de la Zona de Monumentos y Barrios Tradicionales de la Ciudad de Querétaro. Zona en la que el desarrollo de la población tuvo un crecimiento mínimo y dentro de las estrategias y políticas para la zona se orienta a atender los requerimientos de suelo necesarios para la ampliación urbana resultante de los incrementos demográficos, contemplando como acciones inmediatas para la redensificación y saturación de los lotes baldíos, dando prioridad a que los usos residenciales se mantengan en la zona, observando que el predio se localiza en la parte poniente del fraccionamiento y en su interior se ubicaron dos viviendas desarrolladas en dos niveles con características de vivienda de tipo residencial medio a medio alto, existiendo en las

inmediaciones al predio, una edificación desarrollada en 8 niveles que en planta baja alberga actividades comerciales y de servicios y en los niveles superiores está destinado a vivienda y en el resto de los predios de la zona predomina vivienda unifamiliar, contado el fraccionamiento con servicios de infraestructura a nivel de red sanitaria, hidráulica, eléctrica, además de contar con alumbrado público; al frente del predio se cuenta con banquetas y guarniciones de concreto en regular estado de conservación.

OPINIÓN TÉCNICA:

Una vez realizado el análisis correspondiente, se considera que el predio con superficie de 583.17 m², ubicado en Privada del Duende Número 20, fraccionamiento Las Brujas, (Condominio La Aurora III). identificado con la clave catastral 14 01 001 01 030 002, cuenta con condiciones de ubicación y superficie para que se otorgue la autorización para cubrir en efectivo el área de donación que se debe transmitir para equipamiento urbano a favor del Municipio de Querétaro, con el objeto de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 156, capítulo III del Código Urbano del Estado de Querétaro y a lo establecido en la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro para el Ejercicio Fiscal 2024 en su transitorio decimoséptimo. No obstante, es facultad del H. Ayuntamiento en uso de sus atribuciones la determinación de autorizar lo solicitado, y en caso de que se autorice la propuesta presentada por el solicitante, se debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- Con el objeto de determinar el monto a pagar, y verificar que sea equiparable en su valor como terreno urbanizado y habilitado, es necesario que el promotor en coordinación con la Secretaría de Administración realice un avalúo comercial elaborado por un perito valuador colegiado y con registro, respecto de la superficie que debe otorgar en donación, en donde el costo será cubierto por el solicitante debiendo el avalúo ser validado por la Dirección de Catastro.
- Se debe solicitar a la Secretaría de Finanzas del Municipio de Querétaro, la cuenta en la que se deposite el monto correspondiente.
- A fin de determinar la procedencia jurídica de la autorización para recibir el pago en efectivo del área de donación correspondiente, es necesario que a través de la Dirección Jurídica y Consultivo se emita la viabilidad de procedencia jurídica.
- Se otorga un plazo no mayor a 6 meses a partir de la publicación del presente, para que se lleve a cabo el pago correspondiente que le indique la Secretaría de Administración.
- A fin de determinar la procedencia jurídica de la autorización para recibir el pago en efectivo del área de donación correspondiente, es necesario que a través de la Dirección Jurídica y Consultivo se emita la viabilidad de procedencia jurídica, así como de la propuesta de generar el pago en efectivo del área de donación a través de un convenio.
- Es facultad del solicitante, dar cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones que le sean impuestas por el H. Ayuntamiento en el Acuerdo de Cabildo, en caso de que sea autorizado lo solicitado y en caso de no hacerlo, se podrá dar inicio al proceso de revocación de la autorización otorgada por el H. Ayuntamiento.
- Es facultad y responsabilidad de la Secretaría del Ayuntamiento, validar los documentos de propiedad y acreditación de personalidad que los promoventes presenten ante dicha instancia para su validación y el cumplimiento de las condicionantes impuestas, al ser la dependencia titular de los procedimientos solicitados.
- Es facultad y responsabilidad de cada una de las Dependencias referidas, dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones que debe cumplir el Promotor y que hayan sido impuestas por el H. Ayuntamiento."

9. Derivado de lo anterior, mediante oficio SAY/DAI/275/2024, la Dirección de Asuntos Inmobiliarios, solicitó a la Dirección de Administración Patrimonial y Servicios Internos, llevar a cabo los trámites necesarios con el objeto de realizar el avalúo correspondiente para determinar el valor comercial respecto del 10% de área de donación, monto a pagar por la sociedad promovente, dependencia que dio contestación a la petición referida, a través del oficio DAPSI/0148/2025, remitiendo la siguiente documentación:

- a) Avalúo número B297428, de fecha 11 de diciembre de 2024, realizado por el Ingeniero Francisco José Flores Ramos, tasador público número 74, con el objeto de estimar el valor comercial de una superficie de 58.317 metros cuadrados, el cual arroja un valor comercial de \$590,000.00 (Quinientos noventa mil pesos 00/100 M.N).
- b) Copia simple del oficio DC/CAC/110/2025, mediante el cual el M.V.B. Sergio Alberto Mireles Ugalde, Director de Catastro, informa que el avalúo hacendario con número de folio B297428, de fecha 11 de diciembre de 2024, realizado por el Ingeniero Francisco José Flores Ramos, tasador público número 74, contiene los requisitos estipulados en el artículo 21 de la Ley de Valuación Inmobiliaria para el Estado de Querétaro.

10. Recibida en la Secretaría del Ayuntamiento la solicitud de referencia y una vez integrado el expediente el cual incluye los oficios referidos de las Secretarías de Desarrollo Urbano, de Administración y la Dirección de Catastro, en términos de lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, que establece que **"...Los asuntos que se presenten al Secretario del Ayuntamiento serán turnados de oficio a la Comisión**

que corresponda, a fin de que presente sus consideraciones y, en su caso, el proyecto de acuerdo al Pleno del Ayuntamiento...”, así como a los artículos 28, 34 y 36 del reglamento en mención; la Secretaría del Ayuntamiento, mediante oficio **SAY/2728/2025**, de fecha **3 de diciembre de 2025**, remitió a las Comisiones Unidas de Hacienda, Patrimonio y Cuenta Pública y de Desarrollo Urbano y Ecología, el expediente en cita, para su conocimiento y estudio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 fracciones II y VIII, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro que dispone:

*“...**ARTÍCULO 38.** Las comisiones permanentes de dictamen, son cuerpos consultivos y de evaluación respecto a los distintos ramos de la administración pública municipal. En cada Municipio se deberán constituir como mínimo las siguientes:...*

II. DE HACIENDA, PATRIMONIO Y CUENTA PÚBLICA.- *Cuya competencia será: presupuestos; iniciativas de reforma a la legislación hacendaría municipal; funcionamiento de las oficinas receptoras; examen de cuenta pública, y los demás asuntos señalados en las leyes y los reglamentos...*

VIII. DE DESARROLLO URBANO Y ECOLOGÍA.- *Cuya competencia será: la formulación del Plan de Desarrollo Urbano Municipal; la zonificación y determinación de las reservas territoriales y áreas de protección ecológica, arqueológica, arquitectónica e histórica; y, en general, las facultades derivadas de lo previsto en la fracción V del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos...”*

11. En ejercicio de las facultades que le asisten a dichas Comisiones contempladas en el artículo 38 fracciones II y VIII, de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Querétaro, las Comisiones Unidas de Hacienda, Patrimonio y Cuenta Pública y de Desarrollo Urbano y Ecología, dictaminaron que, una vez realizado el análisis de la documentación que obra en el expediente radicado en la Secretaría del Ayuntamiento y tomando en cuenta la naturaleza del asunto que nos ocupa, **se considera viable la Autorización para el cumplimiento al 10% del área de donación, derivado del proyecto ubicado en el predio identificado con clave catastral 14 01 001 01 030 002, Delegación Municipal Centro Histórico**, lo anterior de conformidad con lo estipulado en el presente Acuerdo, así como en el dictamen técnico citado en el **considerando 8** del presente Instrumento.

Por lo anteriormente expuesto y en términos del artículo 156 del Código Urbano del Estado de Querétaro, el artículo décimosexto transitorio de la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro para el Ejercicio Fiscal 2025 y del artículo 2225, del Código Civil para el Estado de Querétaro, que establece que la donación es perfecta desde que el donatario la acepta y hace saber la aceptación al donador y con base en la información proporcionada por las Secretarías de Desarrollo Urbano, de Administración y la Dirección de Catastro y sus áreas técnicas, así como el análisis, estudio y dictamen técnico, realizado por las mismas, se acepta el pago en efectivo respecto al área de donación correspondiente al 10% que se debe transmitir a favor del Municipio de Querétaro del predio identificado con clave catastral 14 01 001 01 030 002, Delegación Municipal Centro Histórico, de conformidad con lo estipulado en los artículos 14, 28, 34 y 36 del Reglamento interior del Ayuntamiento, las Comisiones de Hacienda, Patrimonio y Cuenta Pública y de Desarrollo Urbano y Ecología, someten a consideración del Honorable Ayuntamiento”

Que, por lo anteriormente expuesto y fundado, se aprobó en Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 9 de diciembre de 2025, en el Punto 4, Apartado III, inciso 5, del Orden del Día, por Mayoría de votos de los integrantes del H. Ayuntamiento de Querétaro, el siguiente:

“ACUERDO:

PRIMERO. SE AUTORIZA el cumplimiento al 10% del área de donación, derivado del proyecto ubicado en el predio identificado con clave catastral 14 01 001 01 030 002, Delegación Municipal Centro Histórico, de conformidad con lo establecido en el presente Acuerdo.

SEGUNDO. La sociedad promovente deberá cubrir en efectivo la cantidad de \$590,000.00 (Quinientos noventa mil pesos 00/100 M.N), en un plazo que no exceda de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del

presente Acuerdo, lo anterior derivado del valor referido en el considerando 9 inciso a), de conformidad con lo estipulado en el presente Acuerdo.

TERCERO. La sociedad promovente deberá solicitar a la Secretaría de Finanzas, la cuenta en la que se depositará el monto correspondiente, en un plazo que no exceda de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación del presente Acuerdo, lo anterior de conformidad con lo estipulado en el presente Acuerdo.

CUARTO. El pago que se acepta cubrir en efectivo autorizado en el presente acuerdo, será destinado para la adquisición y/o rehabilitación de áreas verdes.

QUINTO. El presente instrumento deberá protocolizarse ante fedatario público e inscribirse en el Instituto Registral y Catastral del Estado de Querétaro, Subdirección Querétaro, a costa de la sociedad promovente, quien deberá remitir una copia certificada del mismo, debidamente inscrito, a la Secretaría de Desarrollo Urbano y a la Secretaría del Ayuntamiento, en un plazo no mayor de 90 días hábiles, contados a partir de la notificación del mismo, lo anterior una vez que se haya dado cumplimiento a lo instruido en el **TRANSITORIO PRIMERO** del presente Acuerdo.

SEXTO. Se instruye a cada una de las Secretarías y a la Dirección Jurídica y Consultiva, en el ámbito de su competencia a realizar cualquier tipo de trámite derivado de la presente autorización, así mismo remitir copia de las constancias correspondientes a la Secretaría del Ayuntamiento y a la Secretaría de Desarrollo Urbano.

SÉPTIMO. La sociedad promovente deberá dar inicio a realizar los trámites correspondientes en un plazo no mayor a 12 meses a partir de su autorización; el incumplimiento de cualquiera de las determinaciones y condicionantes impuestas en éste Acuerdo y sus dispositivos Transitorios, en los plazos y condiciones otorgados, dará lugar al procedimiento de revocación del mismo.

T R A N S I T O R I O S :

PRIMERO. Publíquese el presente Acuerdo en un plazo que no exceda de 30 días hábiles contados a partir de su legal notificación, por una sola ocasión en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro y en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, con cargo a la sociedad promovente, debiendo presentar, copia de las publicaciones que acrediten su cumplimiento ante la Secretaría del Ayuntamiento y a la Secretaría de Desarrollo Urbano.

SEGUNDO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento para que en términos de lo dispuesto en la fracción XVII del artículo 20, del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, dé a conocer el presente Acuerdo a los titulares de la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Urbano, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Servicios Públicos Municipales, Secretaría de Medio Ambiente, Dirección Municipal de Protección Civil, Dirección de Atención a Fraccionamientos e Inmobiliarias, Dirección de Ingresos, Dirección de Fiscalización, Dirección de Catastro Municipal, Dirección Jurídica y Consultiva, Delegación Municipal Centro Histórico y a la persona moral denominada Constructora Lizerna, S.A de C.V., a través de su Representante Legal.”

SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EL DÍA 10 DE DICIEMBRE DE 2025, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO; DOY FE.--

**M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 47 FRACCIÓN IV, DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 20 FRACCIÓN IX, DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO;

C E R T I F I C O:

Que en Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el 25 de noviembre de 2025, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, aprobó el Acuerdo por el que se Autoriza el Incremento de Densidad, así como la Modificación a la Normatividad por Zonificación para el predio urbano identificado con clave catastral 14 01 001 22 211 031, Delegación Municipal Félix Osoreos Sotomayor el que textualmente señala:

“CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 115 FRACCIONES I PRIMER PÁRRAFO, II Y V INCISOS A Y D, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; ARTÍCULO 28 DE LA LEY GENERAL DE ASENTAMIENTOS HUMANOS, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y DESARROLLO URBANO; 1, 2, 30 FRACCIÓN II INCISOS A Y D, 38 FRACCIÓN VIII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 1 FRACCIÓN II, 28 FRACCIÓN IV, 135, 324 Y 326 DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 25, 28 FRACCIÓN II Y 34 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO, Y:

C O N S I D E R A N D O:

1. El artículo 115 fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que los Municipios están investidos de personalidad jurídica y manejan su patrimonio; en esa misma disposición constitucional y en el artículo 30 fracción I, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro se contempla que, los Ayuntamientos, como órgano de gobierno de aquéllos, son competentes para aprobar los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y que aseguren la participación ciudadana y vecinal.
2. En términos de lo que establece la fracción V incisos a y d, del precepto Constitucional citado, los Municipios, están facultados para formular, aprobar y administrar la zonificación y planes de Desarrollo Urbano Municipal, así como autorizar, controlar y vigilar la utilización del suelo, en el ámbito de su competencia, en sus jurisdicciones territoriales. Por lo que, en ejercicio de su autonomía, tiene la facultad de establecer el mecanismo para promover el ordenamiento de su territorio, así como el uso equitativo y racional del suelo.
3. El Artículo 11, de la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, menciona que corresponde a los Municipios el formular, aprobar, administrar y ejecutar los Planes o Programas Municipales de Desarrollo Urbano, de Centros de Población y los demás que de éstos deriven, adoptando normas o criterios de congruencia, coordinación y ajuste con otros niveles superiores de planeación, las normas oficiales mexicanas, así como evaluar y vigilar su cumplimiento.
4. Las modificaciones al Programa Municipal de Desarrollo Urbano de Querétaro, pueden ser solicitadas por todo aquel particular que acredite su legítimo interés jurídico, basadas en las disposiciones de la Ley General de Asentamientos Humanos, Código Urbano para el Estado de Querétaro, Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro y Código Municipal de Querétaro.
5. Por su parte el artículo 326 del citado Código Urbano, establece que la autoridad competente podrá autorizar la modificación del uso de suelo de un predio o de una edificación, de conformidad con los programas aprobados para la zona donde se ubique, previo dictamen técnico emitido por la autoridad municipal y, en su caso, por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Poder Ejecutivo del Estado.
6. En Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 15 de agosto de 2023, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, aprobó el Acuerdo por el que se Actualiza el Programa Municipal de Desarrollo Urbano de Querétaro (PMDUQ), documento técnico jurídico de planeación urbano debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, Subdirección Querétaro, el día 1° de diciembre de 2023, bajo el Folio Plan de Desarrollo 00000114/0001.

7. De lo anterior se desprende que el suelo urbano es aquel que ya forma parte del tejido de la ciudad, por lo que el suelo urbanizable representa una oportunidad para el crecimiento planificado de la misma, ya que, al no encontrarse dentro de áreas protegidas ni ser considerado un espacio de valor ambiental como las áreas naturales, puede ser destinado al desarrollo urbano, esto permite a la ciudad tener un crecimiento de infraestructuras, viviendas y servicios, siguiendo los criterios de ordenamiento territorial y sostenibilidad.

8. A través del escrito recibido en la Secretaría del Ayuntamiento, signado por el ciudadano Marcos Nahmad Rozillio, solicita el incremento de densidad, así como la modificación a la normatividad por zonificación de Coeficiente de Absorción de Suelo (CAS) de 0.1, y la eliminación de restricciones de construcción laterales y posterior para el predio de su propiedad, identificado como fracción B-8B, que se desprende de la parcela 39 Z-2 P1/1, del Ejido Jurica, identificada con clave catastral 14 01 001 22 211 031, Delegación Municipal Félix Osoreo Sotomayor; solicitud radicada en la Dirección de Asuntos Inmobiliarios de la Secretaría del Ayuntamiento, bajo el expediente **132/DAI/2025**.

9. Se acredita la propiedad del inmueble en estudio por medio de la escritura pública número 440, de fecha 26 de septiembre del año 2024, pasada ante la fe del licenciado José Landeros Arteaga, notario público titular de la notaría número 51, de la ciudad de Santiago de Querétaro, Estado de Querétaro, documento debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, del Estado de Querétaro Subdirección Querétaro, bajo el folio inmobiliario 604006.

10. Derivado de la presente solicitud y en virtud del beneficio que resulte de la misma, en apego a la promoción y cumplimiento al derecho a la ciudad y al derecho a la propiedad urbana, el solicitante se obliga a asumir las responsabilidades con el Municipio y la sociedad, cumpliendo con las condicionantes estipuladas en el dictamen técnico relacionado en el **considerando 11**, así como con cada una de las obligaciones impuestas en el presente Acuerdo.

11. A través del oficio **SAY/DAI/1395/2025**, la Dirección de Asuntos Inmobiliarios, perteneciente a la Secretaría del Ayuntamiento, solicitó a la Secretaría de Desarrollo Urbano, la emisión del dictamen técnico correspondiente a la petición en comento, misma que a través del oficio **SDU/DAFI/DV/305/2025**, remitió el dictamen técnico con folio **081/25**, del cual se desprende lo siguiente:

"NORMATIVIDAD:

1. *El Programa Municipal de Desarrollo Urbano de Querétaro (PMDUQG), documento técnico jurídico de planeación urbana aprobado por el H. Ayuntamiento de Querétaro en Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 15 de agosto de 2023, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" No. 74 del día 26 de septiembre de 2023, inscrito en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro el día 19 de diciembre de 2023, bajo el Folio Plan de Desarrollo 00000114/0001, se verificó que el predio cuenta con uso de suelo Habitacional Mixto densidad Baja (HM-Bj).*

TRÁMITES

2. *Mediante Acuerdo de Cabildo de fecha 27 de septiembre de 2016, el H. Ayuntamiento de Querétaro, aprobó la autorización a la modificación de la normatividad por zonificación para las fracciones B-1, B-2, B-3, B-4, B-7 Y B-8, resultantes de la subdivisión de la Fracción B, que formaron parte de diversas parcelas del Ejido El Salitre; Delegación Municipal Félix Osoreo Sotomayor, para una Altura Máxima de 51.00 metros, un Coeficiente de Ocupación del Suelo (COS) de 0.85 y un Coeficiente de Utilización del Suelo (CUS) de 6.5, dentro de las que se encuentra la fracción de predio en estudio.*

3. *Con fecha 25 de julio de 2017, el H. Ayuntamiento de Querétaro aprobó el Acuerdo de Cabildo por el que se modifica su similar de fecha 27 de septiembre de 2016 aprobado en el punto 5, apartado IV, inciso 18 del orden del día.*

PROPUESTA:

4. *A través del escrito de petición, el interesado manifiesta su interés para que en el predio se pueda llevar a cabo un proyecto que permita desarrollar 306 viviendas, inmueble identificado con clave catastral 14 01 001 22 211 031 y la eliminación de restricciones de construcción laterales y posterior, así como el otorgamiento de un Coeficiente de Absorción de Suelo (CAS) de 0.1.*

ENTORNO

5. *El predio forma parte del Esquema de Desarrollo Urbano de la zona de El Salitre, el cual se generó con el propósito de llevar a cabo un desarrollo urbano ordenado, que contempla una estructura en la que predominan los usos comerciales y de servicios de mediana y alta intensidad, mezclada con usos habitacionales de tipo residencial en parcelas del Ejido Jurica y el Ejido El Salitre, esquema que se ha ido consolidando con desarrollos comerciales, empresariales y desarrollos habitacionales, con incorporación y comunicación vial a través de la carretera Federal 57 Autopista Querétaro — San Luis Potosí (en una sección que se identifica como Paseo de la República) así como con el desarrollo de vialidades internas del desarrollo.*

6. La zona se ha ido consolidando de manera gradual con proyectos diversos en la zona, al norte del predio se han establecido proyectos comerciales y empresariales al norponiente se han generado conjuntos habitacionales bajo régimen condominal y vivienda horizontal y en la zona en la que se ubica el predio se han proyectado edificaciones verticales para el desarrollo de vivienda.

7. Las vialidades se desarrollan a base de carpeta asfáltica que se encuentran en buen estado de conservación, al frente del predio se carece de banqueta y guarnición en este momento. La zona cuenta con infraestructura a nivel de red hidráulica, sanitaria, alumbrado público, red eléctrica y fibra óptica oculta y el paso de transporte público con frecuencia continua a una distancia aproximada de 450.00 metros al oriente del inmueble.

8. El predio se encuentra libre de construcción, sin embargo, se han iniciado trabajos de limpieza y retiro de material al interior del mismo.

OPINIÓN TÉCNICA:

Una vez realizado el análisis técnico correspondiente se considera que dada la ubicación y superficie del predio y las características urbanas de la zona, el predio identificado con clave catastral 14 01 001 22 211 031 y superficie de 21,482.35 M², cuenta con condiciones para que dé así considerarlo el H. Ayuntamiento se permita desarrollar 306 viviendas y se otorgue la eliminación de restricciones de construcción laterales y posterior, así como el otorgamiento de un Coeficiente de Absorción de Suelo (CAS) de 0.1. No obstante, es facultad del H. Ayuntamiento en uso de sus atribuciones y facultades, determinar respecto a lo solicitado y en caso de que se apruebe lo requerido, se debe dar cumplimiento a lo siguiente:

- Presentar ante la Ventanilla Única de Gestión Municipal los proyectos y la documentación que se requiera para la obtención del dictamen de uso de suelo, autorización de la licencia de construcción y permisos necesarios que permitan culminar los trámites correspondientes conforme a los lineamientos señalados en el Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro, así como a la normatividad aplicable en el Programa Municipal de Desarrollo Urbano de Querétaro que incluye el cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 355, Sección I, del Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro.
- Presentar el documento emitido por el Organismo Operador de Agua correspondiente, en el que se garantice que se tiene capacidad para la dotación de tomas de agua correspondientes al proyecto a desarrollar, así como el documento en el que se autoriza que de acuerdo al proyecto a desarrollar podrá llevar a cabo las descargas sanitarias a la red operada por dichas entidades, las cuales no podrán ser a través de los lotes colindantes.
- El propietario debe dotar al predio de los servicios de infraestructura urbana necesarios para la integración del predio a actividades urbanas requeridas, tales como energía eléctrica, agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, de conformidad con los proyectos que para tal fin le autorice la Comisión Federal de Electricidad y el Organismo Operador de Agua correspondiente.
- Obtener de parte de la Unidad de Protección Civil, el visto bueno del proyecto a realizar, dando cumplimiento a las medidas de seguridad y de prevención que le sean señaladas por dicha instancia, debiendo presentar evidencia del cumplimiento de dichas observaciones, previo a obtener las autorizaciones correspondientes.
- Obtener el dictamen de impacto de movilidad emitido por la instancia competente, dando cumplimiento a los requerimientos que le sean señalados, ejecutando a su costa las obras y medidas de mitigación vial que le sean indicadas que incluya la dotación de banquetas al frente del predio, en donde los costos de las obras serán a cargo del propietario del predio.
- Dadas las características del proyecto a realizar y el beneficio que se obtendrá con la autorización que otorga el H. Ayuntamiento, el promotor se debe coordinar con la Secretaría del Medio Ambiente y/o la Secretaría de Servicios Públicos Municipales a fin de participar en proyectos y/o programas ambientales que se tengan considerados por las dependencias en beneficio del medio ambiente de la ciudad, o bien en la habilitación de espacios públicos, participando de manera proporcional de acuerdo a las características del proyecto a desarrollar, para lo cual debe presentar evidencia de cumplimiento ante la Secretaría del Ayuntamiento.
- Queda el promotor condicionado a que en caso de ser autorizado por parte del H. Ayuntamiento de Querétaro lo solicitado, debe dar inicio a realizar los trámites correspondientes en un plazo no mayor a 12 meses a partir de su autorización, ya que de no hacerlo será motivo para que el H. Ayuntamiento inicie el proceso para la restitución del uso de suelo y los parámetros de construcción asignados en el Programa Municipal de Desarrollo Urbano de Querétaro para el predio en estudio.
- A fin de dar cumplimiento a la Ley de Ingresos vigente, es necesario que previo a la publicación del Acuerdo de Cabildo en los periódicos oficiales, se realice el pago de derechos por la autorización otorgada por el H. Ayuntamiento mismo que debe cubrir ante la Secretaría de Finanzas y presentar el cumplimiento de pago ante la Secretaría del Ayuntamiento, para su publicación en los medios oficiales y la procedencia legal de lo aprobado, para lo cual se otorga un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de su notificación.
- En caso de que con la autorización otorgada se genere alguna diferencia en sus términos o surjan aspectos sociales, estos serán resueltos por los participantes con apoyo de la Secretaría del Ayuntamiento y la Secretaría de Gobierno.
- Es facultad y responsabilidad de la Secretaría del Ayuntamiento, validar los documentos de propiedad y acreditación de personalidad que los promoventes presenten ante dicha instancia para su validación.
- Es facultad y responsabilidad de cada una de las dependencias referidas, dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones que debe cumplir el promotor y que hayan sido impuestas por el H. Ayuntamiento.”

12. Recibido en la Secretaría del Ayuntamiento el dictamen técnico referido en el **considerando 11** del presente acuerdo, y en términos de lo dispuesto en el artículo 14 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, que establece que: “...**Los asuntos que se presenten al Secretario del Ayuntamiento serán turnados de oficio a la Comisión que corresponda, a fin de que presente sus consideraciones y, en su caso, el proyecto de**

acuerdo al Pleno del Ayuntamiento...”, así como a los artículos 28, 34 y 36 del reglamento en mención; por lo que la Secretaría del Ayuntamiento, mediante oficio **SAY/2582/2025**, de fecha 19 de noviembre de 2025, remitió a la Comisión de Desarrollo Urbano y Ecología el expediente en cita, para su conocimiento y estudio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 fracción VIII, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro que dispone:

“...ARTÍCULO 38. Las comisiones permanentes de dictamen, son cuerpos consultivos y de evaluación respecto a los distintos ramos de la administración pública municipal. En cada Municipio se deberán constituir como mínimo las siguientes:

VIII. DE DESARROLLO URBANO Y ECOLOGÍA. - *Cuya competencia será: la formulación del Plan de Desarrollo Urbano Municipal; la zonificación y determinación de las reservas territoriales y áreas de protección ecológica, arqueológica, arquitectónica e histórica; y, en general, las facultades derivadas de lo previsto en la fracción V del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.”*

13. En ejercicio de las facultades que le asisten a dicha Comisión contempladas en el artículo 38 fracción VIII, de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Querétaro, la Comisión de Desarrollo Urbano y Ecología, dictaminó que, una vez realizado el análisis de la documentación que obra en el expediente radicado en la Secretaría del Ayuntamiento y tomando en cuenta la naturaleza del asunto que nos ocupa, **se considera viable el incremento de densidad así como la modificación a la normatividad por zonificación para el predio urbano identificado con clave catastral 14 01 001 22 211 031, Delegación Municipal Félix Osores Sotomayor** conforme a lo estipulado en el presente Acuerdo, así como en el dictamen técnico relacionado en el **considerando 11**, de este instrumento.

Por lo expuesto, y con base en la información proporcionada por la Secretaría de Desarrollo Urbano y su área técnica, así como el análisis, estudio y dictamen técnico, realizado por la misma, en la que resalta que el predio cuenta con las condiciones para que se considere el incremento de densidad así como la modificación a la normatividad por zonificación de conformidad con lo estipulado en el artículo 14 del Reglamento interior del Ayuntamiento, la Comisión de Desarrollo Urbano y Ecología, somete a consideración del Honorable Ayuntamiento”.

Que, por lo anteriormente expuesto y fundado, se aprobó en Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 25 de noviembre de 2025, en el Punto 4, Apartado II, inciso 6, del Orden del Día, por mayoría de votos de los integrantes del H. Ayuntamiento, el siguiente:

“ACUERDO:

PRIMERO. SE AUTORIZA el incremento de densidad así como la modificación a la normatividad por zonificación para el predio urbano identificado con clave catastral 14 01 001 22 211 031, Delegación Municipal Félix Osores Sotomayor de conformidad con el presente acuerdo.

SEGUNDO. Previa publicación del Acuerdo de Cabildo en los periódicos oficiales, el solicitante dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del presente Acuerdo, deberá solicitar a la Secretaría de Desarrollo Urbano; la emisión de las liquidaciones correspondientes y realizar el pago de los derechos, impuestos y/o aprovechamientos y demás contribuciones que se generen y determinen de la presente autorización, de acuerdo a la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro vigente. De no cubrir la contribución en el plazo establecido, el monto se actualizará, apegándose para su cálculo a lo dispuesto en el Código Fiscal del Estado de Querétaro, con base a lo establecido en el artículo 35 de la Ley ya referida. Es obligación del solicitante presentar los recibos de pago correspondientes ante la Secretaría de Desarrollo Urbano, la Secretaría del Ayuntamiento y la Dirección de Ingresos.

TERCERO. El presente Acuerdo deberá protocolizarse ante Notario Público e inscribirse en el Instituto Registral y Catastral del Estado de Querétaro, con cargo al solicitante, lo anterior una vez que se haya dado cumplimiento a lo instruido en el **TRANSITORIO PRIMERO** del presente Acuerdo.

CUARTO. Dadas las características del proyecto a realizar, y el beneficio que se obtendrá con la autorización otorgada por el H. Ayuntamiento, previo a solicitar autorizaciones para desarrollar el proyecto que pretenda llevar a cabo, el solicitante deberá coordinarse con la Secretaría de Medio Ambiente, a fin de participar en proyectos y/o programas ambientales que se tengan considerados por las dependencias a favor del medio ambiente de la ciudad y/o habitación de espacios públicos, participando de manera proporcional de acuerdo a las características del proyecto a desarrollar debiendo presentar evidencia de cumplimiento y el aval de las dependencias referidas al

solicitar autorizaciones para desarrollar el proyecto que pretenda llevar a cabo; de conformidad con el **considerando 11** del presente acuerdo.

QUINTO. El solicitante deberá dar cabal cumplimiento a todas y cada una de las condicionantes establecidas dentro del dictamen técnico emitido por la Secretaría de Desarrollo Urbano, relacionado dentro del **considerando 11**, del presente Instrumento, debiendo remitir a la Secretaría del Ayuntamiento y a la Secretaría de Desarrollo Urbano, constancia de cada uno de los cumplimientos.

SEXTO. El solicitante deberá dar inicio a realizar los trámites correspondientes en un plazo no mayor a 12 meses a partir de su autorización ya que de no hacerlo será motivo para que el H. Ayuntamiento, restituya el incremento de densidad y la modificación a la normatividad por zonificación asignado en el Programa Municipal de Desarrollo Urbano de Querétaro.

SÉPTIMO. Se instruye a la Secretaría de Desarrollo Urbano, para que, a través de la Dirección de Atención a Fraccionamientos e Inmobiliarias, dé seguimiento al cumplimiento de las condicionantes impuestas dentro del dictamen técnico relacionado en el **considerando 11**, del presente Acuerdo y remita copia de las constancias correspondientes a la Secretaría del Ayuntamiento.

OCTAVO. Se instruye a cada una de las Secretarías y a la Dirección Jurídica y Consultiva, en el ámbito de su competencia a realizar cualquier tipo de trámite derivado de la presente autorización, así mismo remitir copia de las constancias correspondientes a la Secretaría del Ayuntamiento y a la Secretaría de Desarrollo Urbano.

NOVENO. El incumplimiento de cualquiera de las determinaciones y condicionantes expuestas en el presente Acuerdo y sus dispositivos Transitorios, en los plazos y condiciones otorgados, podrá dar lugar al inicio del procedimiento administrativo de revocación del mismo.

T R A N S I T O R I O S :

PRIMERO. Publíquese el presente Acuerdo en un plazo que no exceda de 30 días hábiles contados a partir de su legal notificación, por una sola ocasión en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro y en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", con cargo al solicitante, debiendo presentar, copia de las publicaciones que acrediten su cumplimiento ante la Secretaría del Ayuntamiento y a la Secretaría de Desarrollo Urbano.

SEGUNDO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento para que en términos de lo dispuesto en la fracción XVII del artículo 20, del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, dé a conocer el presente Acuerdo a los titulares de la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Urbano, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Servicios Públicos Municipales, Secretaría de Medio Ambiente, Dirección Municipal de Protección Civil, Dirección de Atención a Fraccionamientos e Inmobiliarias, Dirección de Ingresos, Dirección de Fiscalización, Dirección de Catastro Municipal, Dirección Jurídica y Consultiva, Delegación Municipal Félix Osores Sotomayor y al ciudadano Marcos Nahmad Rozillio."

SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EL DÍA 25 DE NOVIEMBRE DE 2025, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO; DOY FE.-

M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

MAESTRO EN DERECHO JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 47 FRACCIÓN IV DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 20 FRACCIÓN IX DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO Y EL ARTÍCULO 8 FRACCIÓN III DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO.

C E R T I F I C O

Que, en Sesión Ordinaria del Ayuntamiento, celebrada el 16 de diciembre del 2025, el Municipio de Querétaro, aprobó el Acuerdo por el que se autoriza el Programa "AsistenciApp" y sus reglas de operación; el cual textualmente señala:

“CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1 PÁRRAFO TERCERO, 21 Y 115 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 1 Y 2 DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; 7 FRACCIÓN VIII DE LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS; 2 PÁRRAFOS SEXTO, SÉPTIMO Y OCTAVO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUERÉTARO; 1 Y 3 FRACCIÓN IV DE LA LEY DE SEGURIDAD PARA EL ESTADO DE QUERÉTARO; 30 FRACCIONES I, VII, Y XXV Y 38 FRACCIONES I Y IV DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 77 DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL DE QUERÉTARO; 14 33 Y 34 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO; Y

C O N S I D E R A N D O:

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1º párrafo tercero establece la obligación de 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. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

2. El artículo 21 de la Carta Magna refiere que la investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público, a la Secretaría del ramo de seguridad pública del Ejecutivo Federal, a la Guardia Nacional y a las policías, en el ámbito de su competencia, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función; en su párrafo noveno, establece que la seguridad pública es una función del Estado a cargo de la federación, las entidades federativas y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en la Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que la misma Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.

3. Por otra parte, en el artículo 115 fracción II de este mismo ordenamiento, en relación con el artículo 30 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro; establece que los Municipios están investidos de personalidad jurídica y manejan su patrimonio; y que los Ayuntamientos como órgano de gobierno de aquéllos, son competentes para aprobar los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la Administración Pública Municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y que aseguren la participación ciudadana y vecinal.

4. La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, refiere en su artículo 1º que tiene por objeto regular la integración, organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como la distribución de competencias, la coordinación y cooperación entre las instituciones de los tres órdenes de gobierno que lo integran, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en su artículo 2º establece que la seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, los derechos, la integridad y el

patrimonio de las personas, así como preservar las libertades, el orden público y la paz social, en el ámbito de las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, la reinserción social de las personas sentenciadas, así como la sanción de las infracciones administrativas, en términos de esa Ley.

5. El artículo 7 fracción VIII de la Ley General de Víctimas señala que es derecho de las víctimas contar con la protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a la dignidad y privacidad de la víctima, con independencia de que se encuentren dentro un procedimiento penal o de cualquier otra índole. Lo anterior incluye el derecho a la protección de su intimidad contra injerencias ilegítimas, así como derecho a contar con medidas de protección eficaces cuando su vida o integridad personal o libertad personal sean amenazadas o se hallen en riesgo, en razón de su condición de víctima y/o del ejercicio de sus derechos.

6. La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en su artículo 2, párrafos sexto, séptimo y octavo, reconoce como derecho fundamental de todas las personas la seguridad, la protección de los bienes y a vivir en un entorno de tranquilidad social, libertad, paz y orden públicos; señala que las autoridades y ciudadanos deben contribuir al establecimiento de las condiciones que permitan a los habitantes del Estado vivir en un ambiente seguro para su desarrollo humano integral, siendo la prevención social de la violencia y la delincuencia, una obligación a cargo del Estado y los municipios, con la participación de la población, de forma individual o colectiva; además establece que las autoridades competentes en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia; procuración de justicia penal, reinserción social del individuo, orientación, protección y tratamiento de los adolescentes en conflicto con la Ley; protección a las víctimas de la violencia y la delincuencia; mecanismos alternativos de solución de controversias y conflictos; sanción de infracciones administrativas, se coordinarán para integrar el Sistema Estatal de Seguridad.

7. En este contexto, la Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro en su artículo 1º señala que ese ordenamiento tiene por objeto cumplir con las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sus leyes reglamentarias, la Constitución Política del estado, las leyes locales que, en materia de Seguridad, corresponden al estado; asimismo, regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Estatal de Seguridad de Querétaro; por su parte en su artículo 3 fracción IV, establece que la seguridad comprende entre otros, el desarrollo y aplicación de tecnología para fortalecer las capacidades y mejorar los servicios de atención de las instituciones.

8. El artículo 77 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, establece que la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, está integrada por un grupo interdisciplinario y es responsable de brindar ayuda, atención y asistencia a las víctimas, dar cumplimiento y supervisión de las medidas de protección dictadas a favor de las mismas y en su caso, canalizando a las instancias correspondientes en el ámbito de su competencia, así como colaborar en la búsqueda de personas no localizadas.

9. De conformidad con el artículo 30 fracciones VII y XXV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, es potestad del Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, aprobar y evaluar el cumplimiento de los programas municipales, así como supervisar el ejercicio de las atribuciones que en materia de seguridad pública, policía preventiva y protección civil, le corresponden.

10. Mediante oficio SSPMQ/1055/2025, recibido en la Secretaría del Ayuntamiento el 01 de diciembre de 2025, el M. en A.P. Juan Luis Ferrusca Ortiz, Secretario de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, remite la propuesta del Programa "AsistenciApp" y sus Reglas de Operación, solicitando se turne al Ayuntamiento del Municipio de Querétaro para su consideración y en su caso aprobación. Formándose para tal efecto el expediente número CGySPTPP/097/DPC/2025, en el Departamento de Proyectos de Cabildo de la Secretaría del Ayuntamiento.

11. Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 14, 33 y 34 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, la Secretaría del Ayuntamiento remitió mediante oficio SAY/2779/2025 de fecha 10 de diciembre de 2025, el expediente referido a la Comisiones Unidas de Gobernación y de Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad, para su estudio y consideración.

12. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 fracciones I y IV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, las Comisiones Unidas de Gobernación y de Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad, se reunieron para analizar el presente asunto por lo que en ejercicio de las facultades que le asisten a las mismas, consideraron viable autorizar el Programa "AsistenciApp" y sus Reglas de Operación".

Por lo anterior, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro aprobó en el punto 4, Apartado I, inciso 1), del Orden del Día, por unanimidad de votos de los integrantes presentes el siguiente:

“ACUERDO:

PRIMERO. Se autoriza el Programa “AsistenciApp” y sus Reglas de Operación, en términos del presente acuerdo, así como del Anexo Único que forma parte integral del mismo.

SEGUNDO. Se autoriza a la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro a realizar las adecuaciones pertinentes a las Reglas de Operación del Programa “AsistenciApp”, de acuerdo a las necesidades que se requieran, las cuales deberán ser aprobadas por las Comisiones Unidas de Gobernación y Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad y publicadas en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, para que a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, den seguimiento y observen el cumplimiento del presente programa.

TRANSITORIOS

PRIMERO. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 30 penúltimo párrafo, 180 y 181 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, y con base en la facultad conferida en el artículo 4 del Código Municipal de Querétaro, el Presidente Municipal instruye, por medio de la Secretaría del Ayuntamiento, la publicación del presente Acuerdo por una sola ocasión en la Gaceta Municipal a costa del Municipio de Querétaro, en la inteligencia que dicha publicación en términos de lo dispuesto por el artículo 21 del Código Fiscal del Estado de Querétaro, se encuentra exenta de pago de los derechos que se generen con motivo de la misma.

SEGUNDO. El presente acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación y hasta el 30 de septiembre de 2027.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento para que en términos de lo dispuesto en el artículo 20 fracción XVII del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, dé a conocer el presente Acuerdo a las personas Titulares de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, Secretaría de Administración, Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro y de la Jefatura de Gabinete del Municipio de Querétaro

ANEXO ÚNICO

SIN TEXTO



Programa “ASISTENCIAPP”

I. ANTECEDENTES, MARCO LEGAL Y DEFICIONES.

I.1. ANTECEDENTES

1. El artículo 1 párrafo tercero y 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que los Municipios están investidos de personalidad jurídica y manejan su patrimonio, en esa misma disposición constitucional y en el artículo 30 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro se contempla que, los Ayuntamientos, como órgano de gobierno de aquellos, son competentes para aprobar los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y que aseguren la participación ciudadana y vecinal. Asimismo, establece que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

2. El artículo 21 de la normatividad antes mencionada establece que, la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, entidades federativas y municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, entre otras funciones.

3. La Ley de Víctimas señala en su artículo 7 fracción VIII que, es derecho de las víctimas contar la protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a la dignidad y privacidad de la víctima, con independencia de que se encuentren dentro un procedimiento penal o de cualquier otra índole. Lo anterior incluye el derecho a la protección de su intimidad contra injerencias ilegítimas, así como derecho a contar con medidas de protección eficaces cuando su vida o integridad personal o libertad personal sean amenazadas o se hallen en riesgo.

4. De conformidad con los artículos 11 y 17 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, establece el derecho de las personas a la protección de la ley a su derecho a



no ser objeto de injerencia arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, de ataques ilegales a su honra, su dignidad o su reputación.

7. Los artículos 2 y 77 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, señala que a dicha Secretaría se le confiere a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, la responsabilidad de brindar atención a las víctimas, a dar cumplimiento y supervisión de las medidas de protección dictadas a favor de las víctimas u ofendidos; siendo por ello que en fecha 11 de julio de 2022, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, firmó un convenio de colaboración celebrado con la Fiscalía General del Estado de Querétaro, al cual las diversas corporaciones policíacas tengan acceso, a fin de que sean notificadas en lo inmediato de manera oportuna del dictado de una orden de medidas de protección decretada, y con esto puedan dar seguimiento continuo y estén al tanto de cualquier modificación, ya sea prorrogación o cancelación de las medidas de protección ordenadas.

6. Con apego al compromiso de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, de garantizar los derechos a la vida e integridad personal de las personas, se trazó a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, una aplicación móvil denominada "ASISTENCIAPP", con la cual se busca adoptar todas las medidas necesarias y razonables para garantizar el derecho a la vida, libertad e integridad personal de aquellas personas beneficiarias de una medida de protección decretada por la Fiscalía General del Estado; aplicación que va de la mano con los avances tecnológicos de la comunicación y la información, generando una herramienta para garantizar la prevención, la paz y una mejor calidad de vida de las y los habitantes del municipio de Querétaro, resultando un excelente canal de comunicación al permitir el manejo de información al instante y en tiempo real, y de fácil acceso, potencializando el bienestar de las víctimas al recibir atención inmediata, especializada, diferenciada y con perspectiva de género.

I.2. MARCO LEGAL.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
3. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará).
4. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.



5. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
6. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
7. Ley General de Víctimas.
8. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
9. Código Nacional de Procedimientos Penales.
10. Protocolo Nacional de Actuación de Primer Respondiente.
11. Constitución Política del Estado de Querétaro.
12. Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Querétaro.
13. Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Querétaro.
14. Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro.
15. Ley para Prevenir y Eliminar toda forma de Discriminación en el Estado de Querétaro
16. Ley de Protección a Víctimas y Personas que intervienen en el Procedimiento Penal del Estado de Querétaro.
17. NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
18. Protocolo para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de víctimas mujeres, niñas y niños.
19. Protocolo de Actuación de Atención a Víctimas y Grupos Vulnerables de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
20. Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
21. Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.
22. Convenio de Colaboración para la Activación Digital en Tiempo Real de Medidas de Protección.
23. Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio de Querétaro.
24. Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027.
25. Programa de Seguridad Pública 2024-2027.



I.3. DEFINICIONES

a) Asistenciapp: Aplicación móvil desarrollada como una herramienta tecnológica que permite eficientar los procesos de supervisión y ejecución de las medidas de protección, brindando una atención diferenciada en la línea de emergencias 9-1-1 a las personas beneficiarias de dichos ordenamientos, teniendo acceso a una comunicación directa e inmediata ante la solicitud de apoyo de urgencia.

b) DAVVFG. Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

c) Departamento de Medidas de Protección: Es la Unidad Administrativa de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, encargada de ejecutar y dar seguimiento a las medidas de protección dictadas por las autoridades judiciales, en procuración de justicia o demás competentes.

d) Incidente violento: Es el uso intencional de la fuerza física y de poder sobre una persona, generando amenaza, fuerza física o de poder.

e) Medidas mínimas: Son los datos básicos dados a conocer a la víctima, que le permitirán a la víctima pedir ayuda y ponerse a salvo del agresor.

f) Medidas de protección: Son los mecanismos legales emitidos por una autoridad competente, que buscan brindar apoyo y protección a las víctimas, para salvaguardar su integridad.

g) Número de emergencia: Se refiere al Número Único de Emergencias 9-1-1.

h) Persona agresora: Quien comete o provoca un ataque o acto violento.

i) Sistema Informático interno: Sistema informático integral de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SISPUM) en el que se registran los datos relacionados con las medidas y órdenes de protección recibidas.



j) Supervisión Operativa: Mando de policía de los elementos comisionados a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

k) Tarjeta plástica: registro impreso de la Medida de Protección, el cual contiene teléfonos de emergencia y un código QR, cuyo escaneo brindará acceso a los datos contenidos en la misma.

II. DIAGNÓSTICO.

El derecho a la protección efectiva de los derechos humanos, por parte de los Estados se encuentra garantizado en los instrumentos internacionales que México ha firmado y ratificado. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, consagra los derechos fundamentales de las personas y establece, en su artículo 7°, que todas las personas son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección contra cualquier forma de discriminación.

Los artículos 11 y 17, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, establece el derecho de las personas a la protección de la ley, a su derecho a no ser objeto de injerencia arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, de ataques ilegales a su honra, su dignidad o reputación. Por su parte el artículo 26, establece el principio de igual protección ante la Ley para todas las personas.

Por cuanto ve a la normatividad nacional, el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la parte que interesa refiere que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley. Es decir, todas las autoridades que integran el Estado Mexicano tienen la obligación proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas.

El numeral 21 de la misma normatividad establece que, la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, entidades federativas y Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, entre otras funciones, lo cual, concatenado a lo señalado por diversos ordenamientos como el numeral 7 de la



Ley General de Víctimas, en donde se establece como derecho de estas a contar con medidas de protección eficaces cuando su vida o integridad o libertad personal sean amenazadas o se hallen en riesgo en razón de su condición.

Así mismo, los artículos 109 en su fracción XIX y 137 del Código Nacional de Procedimientos Penales, establece que, la víctima u ofendido tendrán derecho a solicitar medidas de protección, providencias precautorias y medidas cautelares, las cuales deberán ser fundadas y motivadas por el Ministerio Público cuando se estime un riesgo inminente en contra de la seguridad de la víctima u ofendido.

Ahora bien, en razón de lo anterior, y al ser las órdenes de protección mecanismos incluidos en las leyes de acceso para garantizar el deber de protección de Estado ante víctimas u ofendidos que estén en riesgo inminente de sufrir un daño a su persona el Código Penal de nuestro Estado, en su artículo 303, indica como tipo penal el quebrantamiento de medidas de protección y otras medidas.

En el marco del cumplimiento de las obligaciones del Estado mexicano, una de las acciones fundamentales que debe de llevar a cabo la federación, las entidades federativas y los municipios, es el otorgamiento y seguimiento de órdenes de protección, para preservar la integridad de las víctimas tanto directas como indirectas. Las órdenes de protección son un mecanismo legal diseñado para proteger a la víctima de cualquier tipo de violencia, sobre todo para evitar que la violencia escale, ya que puede culminar en la muerte violenta. Frente a las situaciones de riesgo para la vida e integridad de las personas, el Estado debe asegurar que su estructura responda efectivamente y en forma coordinada para hacer cumplir los términos de las órdenes de protección, las cuales tienen como objetivo conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida e integridad de las víctimas.

Así mismo, es preciso señalar que, a fin de dar cumplimiento a lo antes señalado, nuestra Carta Magna, en su artículo 115 confiere a los Ayuntamientos autonomía municipal y patrimonio propio, regulando las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia, lo cual se robustece con lo establecido en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en su artículo 2 que menciona que, en nuestro Estado toda persona, por el solo hecho de encontrarse en su territorio, gozará de los derechos que establece la Constitución, siendo una obligación de las autoridades salvaguardar su cumplimiento.



A lo anterior se suma que, los artículos 2 y 77 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, confiere a esta Instancia de seguridad, a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, la responsabilidad de brindar atención a las víctimas, a dar cumplimiento y supervisión de las medidas de protección dictadas a favor de las víctimas u ofendidos; siendo por ello que en fecha 04 de marzo de 2025, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, firmó convenio de colaboración celebrado con la Fiscalía General del Estado de Querétaro, a fin de hacer uso de un sistema informático para dictado y atención de las órdenes de medidas de protección, decretadas por la Fiscalía General del Estado de Querétaro, al cual las diversas corporaciones policiacas tengan acceso, a fin de que sean notificadas en lo inmediato de manera oportuna del dictado de una orden de medidas de protección decretada, y con esto puedan dar seguimiento continuo y estén al tanto de cualquier modificación, ya sea prórroga o cancelación de las medidas de protección ordenadas.

En este tenor y de acuerdo a las facultades establecidas en el artículo 115 de la Constitución Federal en concordancia con el artículo 30 de la Ley Orgánica Municipal de Querétaro, consistentes en poder diseñar e implementar planes y programas a través de las cuales se atiendan necesidades prioritarias de los habitantes de nuestro municipio, y en cumplimiento a lo establecido en los programas rectores de la actividad de gubernamental en el municipio de Querétaro 2024-2027; y bajo la importancia que revisten las acciones transversales para la prevención y la justicia, las cuales son responsabilidades tanto de la sociedad como del gobierno y, atendiendo al enfoque del Eje 1 Querétaro preventivo y justo, es fundamental implementar el uso de la tecnología y las mejores prácticas para la prevención del delito, lo que sin duda también implica, fortalecer las capacidades de la policía municipal, con ello se busca los procesos de supervisión de las medidas de protección a víctimas sean eficientes; y de las cuales son solicitadas por la Fiscalía General del Estado de Querétaro; es que, con apego al compromiso de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, de garantizar los derechos a la vida e integridad personal de las personas, a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, una aplicación móvil denominada "ASISTENCIAPP", con la cual se busca adoptar todas las medidas necesarias y razonables para garantizar el derecho a la vida, libertad e integridad personal de aquellas personas beneficiarias de una medida de protección decretada por la Fiscalía General del Estado, y en el caso de las mujeres víctimas garantizar el derecho a una libre de violencia; aplicación que va de la mano con los avances tecnológicos de la comunicación y la información, generando una herramienta para garantizar la prevención, la paz y una mejor



calidad de vida de las y los habitantes del municipio de Querétaro, resultando un excelente canal de comunicación al permitir el manejo de información al instante y en tiempo real, y de fácil acceso, potencializando el bienestar de las víctimas al recibir atención inmediata, especializada, diferenciada y con perspectiva de género.

El uso de la tecnología aplicada a través de un aplicativo informático, permitirá a las víctimas que hayan sido beneficiarias de una medida de protección, acceder a un servicio de emergencia de forma directa e inmediata, al entrar la solicitud de apoyo de emergencia, sin necesidad de tener que marcar el número de emergencia, lo cual es posible si activa su aplicación móvil que le podrá ser instalada a su aparato de telefonía celular por el personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, haciendo posible que el personal especializado en la atención a las medidas de protección le asista de forma inmediata.

Los procesos de atención de emergencia serán más eficientes y rápidos, pues el personal gestor de la línea de emergencias 9-1-1 contará con información inmediata y suficiente para identificar el tipo de llamado de que se trata, de manera diferenciada, así como para realizar la ejecución y seguimiento de las medidas de protección por parte del personal policial especializado de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

III.MISIÓN Y VISIÓN.

MISIÓN.

Garantizar la decisión jurídica de la Fiscalía General del Estado, a través de la aplicación móvil Asistenciapp desarrollada por la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, para salvaguardar la integridad física, psicológica y emocional de las víctimas, a las que la Fiscalía General del Estado de Querétaro les ha otorgado una medida de protección.

La principal función es la de otorgar certeza a las personas frente a posibles agresiones, maltratos, amenazas y/o cualquier acción que pretenda menoscabar sus derechos humanos.

VISIÓN.

Se busca salvaguardar la integridad de las víctimas a las cuales la Fiscalía General del Estado de Querétaro les ha otorgado una medida de protección, focalizando en el Municipio de Querétaro las acciones operativas pertinentes para brindar auxilio en caso de



agresiones, maltrato, amenazas y/o acciones que menoscaben la integridad de las víctimas, realizando a través de la aplicación móvil Asistenciapp, acciones de prevención de violencia y garantía jurídica en la libre determinación del espacio de las víctimas, siendo con ello, un programa humanitario referente en materia de seguridad a nivel estatal.

IV. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS.

El presente programa se dirige a personas que cuenten con una medida de protección dictada por la Fiscalía General del Estado, que sean habitantes del municipio de Querétaro, permitiendo brindarles atención inmediata y directa ante una solicitud de apoyo de emergencia derivada del incumplimiento de esta medida, lo que aplique únicamente por el tiempo de vigencia de la misma.

Desde la implementación del programa aplicación móvil "ASISTENCIAPP", aprobado en la administración 2021-2024, y considerando las necesidades de las víctimas u ofendidos, cuando existe el incumplimiento de la medida de protección dictada a su favor por parte de la Fiscalía General del Estado, se atenderá a la persona usuaria que haga uso de dicha aplicación, la cual es instalada a petición de la persona beneficiaria de dicha medida de protección.

V. OBJETIVOS.

V.1 Objetivo general

Dar continuidad al uso de la herramienta tecnológica denominada "ASISTENCIAPP", que permite otorgar una atención diferenciada en la línea de emergencias 9-1-1, y fortalece la efectividad de las medidas de protección emitidas por la Fiscalía General del Estado de Querétaro, permitiendo a las víctimas, el acceso a una comunicación personalizada, ecológica e inmediata para la solicitud de apoyo de emergencia, así como un seguimiento oportuno, mejorando los tiempos de respuesta.

V.2 Objetivos específicos

V.2.1. Seguir brindando un servicio de enlace directo con la línea de emergencias 9-1-1, a fin de brindar atención inmediata y personalizada a las personas beneficiarias de medidas de protección, teniendo acceso a una comunicación directa e inmediata ante la solicitud de apoyo de emergencia.



V.2.2. Eficientar los procesos de supervisión y ejecución de las medidas de protección.

V.2.3. Brindar certeza y seguridad a las personas víctimas en el desarrollo social de su vida cotidiana.

VI. ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO.

El Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027, en el Eje 1 “Querétaro preventivo y justo”, ha considerado que la prevención y la justicia son responsabilidades conjuntas de la sociedad y el gobierno, por tanto, se busca con el plan fortalecer la capacidad de la policía municipal para estar más presente en los barrios y colonias, pero también atender las dinámicas de la sociedad, para anticiparse a los factores de riesgo que puedan causar situaciones de vulnerabilidad, garantizando mediante mecanismos tecnológicos la dignidad humana de las personas víctimas, lo que permite garantizar un desarrollo social pleno.

Por su parte, el Programa Municipal de Seguridad 2024-2027 en la estrategia 3.2. Consolidar y diversificar los mecanismos para la atención a personas en situación de vulnerabilidad, víctimas de violencia familiar y de género, en la línea de acción 3.2.5. se establece como actividad fundamental a favor de las víctimas “Eficientar mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, los procesos de supervisión de las medidas y órdenes de protección a víctimas solicitadas por las autoridades competentes”, automatizando el empleo mediante el uso de tecnologías avanzadas, desarrolladas por la Dirección de Informática de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro en coordinación con la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, sin dejar de lado la atención humana, por lo que dicho proyecto tecnológico brinda una solución eficiente en el uso de los recursos, de acuerdo a lo señalado en el Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027, se señaló que el 37%¹ de la población encuestada considera que una aplicación móvil permite acceder a la línea de emergencias y reportar casos de violencia, siendo la principal de un total de nueve percepciones.

En tal sentido, el objetivo último del presente programa es fortalecer la participación activa de la comunidad y proteger los derechos humanos, la cohesión social y la confianza ciudadana, modernizando los sistemas de seguridad y justicia con esquemas de prevención integral y proactiva.

¹ Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027, visible a página 74



VII. INDICADORES

INDICADORES DE IMPACTO.

La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, recibe un aproximado de 40 medidas diarias, emitidas por autoridades competentes, lo que implica brindar un seguimiento puntual a las mismas, por ello es que, a través de una aplicación sistematizada y definida a las necesidades de las víctimas, se busca brindar un seguimiento, eficiente, puntual y directo con las víctimas, lo que impactará en los tiempos en los que se les brinda atención.

INDICADORES DE RESULTADOS.

Garantizar la integridad física, emocional y psicológica de las víctimas, mejorando la percepción social respecto de la atención víctimas, así como dar debido cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades competentes. La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género realiza seguimiento puntual, acorde a lo señalado por la autoridad ordenadora, por lo que de las solicitudes que se han realizado, se ha brindado atención al 100% de las mismas, atendiendo a lo dispuesto por la normatividad aplicable.

INDICADORES DE PRODUCTOS.

Por ello es que en el presente se busca dar continuidad a la aplicación denominada "ASISTENCIAPP", que garantiza una atención directa y concreta, para las personas que cuenten para su seguridad y protección con una medida de protección otorgada por la Fiscalía General del Estado.

INDICADOR DE DESEMPEÑO

Nombre: Total de atenciones realizadas a través de AsistenciApp.

Fórmula:

Total de atenciones realizadas = Reportes recibidos / Intervenciones atendidas hasta su conclusión.

Sentido del indicador:

Tipo ascendente (a mayor proporción, mejor desempeño).



Mide la relación entre los reportes recibidos en la aplicación y las atenciones que fueron efectivamente concluidas, con el fin de evaluar la capacidad operativa y de respuesta del programa AsistenciApp.

VII. PLAN DE TRABAJO

VII.1. Gestión de recursos. La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, será la responsable en coordinación con la Dirección de Informática, de la instalación efectiva y eficaz para la debida operación de la aplicación móvil, así como de realizar las mejoras correspondientes durante la presente administración.

VII.2. Socialización y vinculación. Derivado de la importancia de dar continuidad a esta estrategia pública y de la relevancia que implica la salvaguarda de derechos de las y los habitantes del municipio de Querétaro, más aun tratándose de víctimas u ofendidos, es necesario socializar y difundir no solo la política pública que se busca implementar, sino también los avances tecnológicos con que cuenta la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, y que pone al alcance de las personas beneficiarias de una medida de protección dictada por la Fiscalía General del Estado; por ello, la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género y la Coordinación de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, en el ámbito de sus atribuciones, atendiendo a la vinculación que con motivo de sus funciones mantienen con otras áreas del municipio y con medios de comunicación, deberán trabajar en un esquema de vinculación interinstitucional y mediática, con la finalidad de asegurar que la información del programa, llegue a la población en general del municipio de Querétaro, particularmente para quienes son víctimas u ofendidos y cuenten con una medida de protección dictada por la Fiscalía General del Estado de Querétaro.

La Coordinación de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, y la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, en el ámbito de sus competencias, implementarán las acciones necesarias tendientes a establecer vinculaciones para socializar y difundir el presente programa para asegurar, llegue al mayor número de habitantes del municipio y sobre todo, a las personas beneficiarias de una orden de protección emitida por la Fiscalía General del Estado.

VII.3. Recurso humano. El personal que atenderá la recepción de solicitud de apoyo de emergencia será personal policial y/o administrativo, encargados de la atención de telefonía



y de radiocomunicación del Centro de Atención a Emergencias 9-1-1 (CAE 9-1-1) de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, y el personal que brindará apoyo de emergencia será el personal policial adscrito a la Dirección de Guardia Municipal, así como el personal policial comisionado a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, el personal citado en cualquiera de los procesos señalados, deberá velar por el respeto de los derechos de las personas víctimas u ofendidas.

Así como se brindará atención en actualizaciones, aplicación y demás mantenimientos de carácter tecnológico, por parte de la Dirección de Informática de esta Secretaría, que garantice el uso adecuado de dicha aplicación.

VII.4. De la atención diferenciada, especializada y con perspectiva de género

La atención a un ofendido o víctima de un delito es una situación importante, de gran responsabilidad, ya que está en riesgo su integridad física, emocional e incluso su vida, por ello es que, el personal policial y administrativo que brinde atención a la persona usuaria de la aplicación móvil "ASISTENCIAPP" deberá obtener constante capacitación y contar con conocimientos y herramientas para brindar una atención profesional, objetiva, eficiente, diferenciada, especializada y con perspectiva de género, velando por la integridad de la persona usuaria y sus derechos.

VII.5. Reportes de cumplimiento y de resultados de las acciones del programa

La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género deberá dar a conocer sobre la funcionalidad y los resultados obtenidos de las actividades y trabajos realizados que dirigirá a la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.

La Dirección del Centro de Atención a Emergencias 9-1-1 (CAE 9-1-1) con motivo de la recepción de las solicitudes de apoyo de emergencia y de las que otorguen atención a las mismas, deberán generar un reporte de forma particular, sobre las actividades del aplicativo, dirigido a la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, marcando copia a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

Finalmente, la Dirección responsable de administrar el programa, emitirá mensualmente, un reporte detallado de los resultados alcanzados, dirigido a la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, a fin de conocer el impacto social.



VII.6. Obligatoriedad y responsabilidad por incumplimiento

Las disposiciones contenidas en el presente programa, son obligatorias para la totalidad del estado de fuerza de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, a las y los integrantes de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, al personal policial y/o administrativo encargado de la atención de telefonía y radiocomunicación de la Dirección del Centro de Atención a Emergencias 9-1-1 (CAE 9-1-1), quienes deben atender y dar seguimiento a las medidas de protección dictadas por las autoridades competentes, así como a las solicitudes de apoyo de urgencias por parte de las y los beneficiarios de dichos instrumentos dictados por la Fiscalía General del Estado, bajo los parámetros y establecidas reglas aquí establecidas.

VII.7. Uso de la tecnología de la comunicación.

Las tecnologías de la comunicación e información, plataformas y redes digitales, son herramientas privilegiadas para el desarrollo de las personas y de las sociedades al facilitar el manejo de información y accesibilidad de interacción, por ello es que resultan fundamentales para tomar en consideración algunas acciones en el ámbito institucional con el fin de disminuir los riesgos para las víctimas u ofendidos, y la salvaguarda de otros derechos que podrían ser vulnerados.

Por ello, es que reafirmando el compromiso de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, quien gestó a través de su Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género una herramienta tecnológica denominada "ASISTENCIAPP", desarrollada por la Dirección de Informática; la cual busca instalarse en el dispositivo móvil de las personas beneficiarias que cuenten con medida de protección dictada por la Fiscalía General del Estado de Querétaro, siempre y cuando de manera voluntaria lo manifiesten expresamente en el registro de seguimiento a medida de protección; la cual será funcional por el periodo de vigencia de la propia medida de protección, permitiendo una atención diferenciada en la línea de emergencias 9- 1-1, otorgando a las víctimas u ofendidos, el acceso a una comunicación inmediata para la solicitud de apoyo de urgencia, minimizando el tiempo de respuesta.





VIII. VIGENCIA

El presente programa tendrá una vigencia que iniciará a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro y hasta el día 30 de septiembre de 2027.

IX. REGLAS DE OPERACIÓN.

IX.1. PROPÓSITO

Implementar una herramienta tecnológica que permita brindar una atención diferenciada en la línea de emergencias 9-1-1 que fortalezca la efectividad de las medidas de protección, permitiendo a las víctimas, el acceso a una comunicación personalizada, ecológica e inmediata para la solicitud de apoyo de emergencia, así como un seguimiento oportuno, mejorando los tiempos de respuesta.

IX.2. ÁMBITO DE COMPETENCIA

Aplica para la totalidad del estado de fuerza de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, a la totalidad del personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género; al personal policial y/o administrativo encargado de la atención de telefonía, radiocomunicación y video vigilancia del Centro de Atención a Emergencias (CAE 9-1-1); así como todos/as aquellos/as servidores/as públicos/as que por la naturaleza de las actividades que desempeñan, tengan o puedan llegar a tener contacto directo y/o indirecto con personas en situación de vulnerabilidad, quienes de acuerdo al presente instrumento legal, están obligados a su estricta observancia.

IX.3. DESARROLLO

1. La persona titular del Departamento de Medidas de Protección recibe a través de medios electrónicos la Medida de Protección dictada por la Fiscalía General del Estado.
2. De manera inmediata se realiza el registro de la Medida de Protección, en el Sistema Informático interno, el cual deberá contener datos suficientes de identificación de la persona beneficiaria.
3. Turna la medida protección a la persona titular de la Supervisión Operativa para que, a su vez, realice los registros y asigne al personal policial para atender y dar seguimiento a la misma.



4. El personal policial responsable se constituye en el lugar o domicilio señalado por la autoridad ordenadora, verificando la existencia del mismo y confirmando los datos aportados dentro de la medida de protección.
5. El personal policial encargado de dar seguimiento a la Medida de Protección, durante la primera visita, intentará por todos los medios legales posibles, hacer contacto directo con la persona a cuyo favor se dictó la medida de protección.
6. En caso de encontrarse ésta en el lugar, el personal que realiza la visita se identificará plenamente como personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género de la Secretaría; le harán saber de manera clara y con lenguaje sencillo la razón de la visita, así como las actividades que como policía desarrollará para el seguimiento de la medida, poniendo a su disposición para tal efecto las herramientas tecnológicas con que cuenta la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro como lo es Asistenciapp.
7. El personal policial adscrito a la Dirección de Atención a Víctimas realizará el seguimiento de la medida de protección en el dispositivo móvil denominado tableta, con la finalidad de que se genere el folio para instalar Asistenciapp.
8. El personal policial procederá a instalar Asistenciapp en el dispositivo móvil de la persona beneficiaria, quien deberá aceptar términos y condiciones establecidos para el correcto funcionamiento de esta, siendo los siguientes:
 - o Contar con acceso a una red de internet.
 - o Permitir el acceso a la ubicación desde la configuración del dispositivo móvil.
 - o Se explicará a la persona beneficiaria, que el uso de Asistenciapp será únicamente cuando exista el incumplimiento de la Medida de Protección, sensibilizándola de hacer un uso responsable.
 - o Asistenciapp será funcional únicamente por el tiempo de vigencia de la Medida de Protección.
9. Una vez instalada Asistenciapp, el personal policial, explicará los alcances y funcionalidad de cada botón de la Aplicación, siendo los siguientes:
 - o Solicitar auxilio: esta modalidad permite a la persona gestora de la línea de emergencias 9- 1-1, regresar la llamada a la persona beneficiaria de la medida de protección para corroborar y complementar la información del evento acontecido. Lo anterior, no exime de que se trata de una llamada personalizada, toda vez que la persona gestora tiene acceso a la información precargada en el sistema por la



Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, lo que permitirá dar inmediatez a la atención.

- Modo Silencioso: una vez activada esta modalidad por la persona beneficiaria, no existe la posibilidad de confirmación del evento, por lo que la solicitud de auxilio llegará directamente al Área de Despacho para que de manera inmediata se canalice a la unidad de policía más próxima para atender el evento, priorizando la protección de la víctima, proporcionando al personal policial en calle la información precargada en el sistema por la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, como persona beneficiaria, persona agresora, vigencia, referencias, entre calles, fotografía de fachada y georreferenciación, entre otros, en el entendido de que la persona usuaria de Asistenciapp hace uso de este botón únicamente cuando se encuentre en su domicilio.
- Video llamada: esta modalidad se realizará a través de una liga URL y se recibirá mediante las computadoras de los módulos del 9-1-1, por lo que el video se reproducirá en el monitor, mientras que la voz se enruta mediante el switch con el que cuenta cada uno de los módulos para que esta sea contestada como si se tratara de una activación de botón de emergencia.

10. Una vez instalada Asistenciapp, el personal policial procederá a realizar una prueba para cerciorarse de que a aplicación funciona de manera correcta en el dispositivo móvil de la persona beneficiaria.

11. Al concluir las pruebas por el personal policial, se procederá a entregar una guía de uso a la persona beneficiaria, que contendrá la información brindada por el personal policial durante la instalación, consistiendo la guía de uso en una hoja impresa que contendrá lo siguiente:

GUÍA DE USO DE ASISTENCIAPP.

- Contar con acceso a una red de internet y/o datos móviles en el dispositivo móvil.
- Permitir el acceso a la ubicación desde la configuración del dispositivo móvil.
- Botones de ASISTENCIAPP:
- Solicitar auxilio: esta modalidad permite a la persona operadora de la línea de emergencias 9-1-1, regresar la llamada a la persona beneficiaria de la medida de protección para corroborar y complementar la información del evento que está sucediendo.



- Modo silencioso: la solicitud de auxilio se atenderá de manera inmediata canalizando a la unidad de policía más próxima para atender el evento, priorizando la protección de la víctima.
- Video llamada: permite la interacción entre la persona beneficiaria y la persona gestora de la línea de emergencias 9-1-1, con la cámara activa para ambas partes en todo momento, excepto que la persona beneficiaria no lo desee para poder registrar su entorno, y así lo manifieste.

El uso de ASISTENCIAPP será únicamente cuando exista el incumplimiento de la Medida de Protección, y no para reportar alguna otra emergencia, en cuyo caso se pone a disposición la línea de emergencias 9-1-1.

ASISTENCIAPP será funcional únicamente por el tiempo de vigencia de la Medida de Protección.

Una vez recibido el llamado de auxilio a través de Asistenciapp, por el personal operador de la línea de emergencias 9-1-1, se activarán los protocolos para la asistencia inmediata de la persona beneficiaria, por lo que el personal policial más cercano acudirá a brindar el auxilio inmediato.

El personal operativo y administrativo de la Dirección de Atención a Víctimas verificará que se hayan generado los registros tanto físicos como electrónicos en el SISPUM de manera correcta.

SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, LA QUE VA EN 12 DOCE FOJAS ÚTILES EL 16 DIECISÉIS DE DICIEMBRE DEL 2025 DOS MIL VEINTICINCO, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO.

M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

MAESTRO EN DERECHO JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 47 FRACCIÓN IV DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 20 FRACCIÓN IX DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO Y EL ARTÍCULO 8 FRACCIÓN III DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO.

C E R T I F I C O

Que, en Sesión Ordinaria del Ayuntamiento, celebrada el 16 de diciembre del 2025, el Municipio de Querétaro, aprobó el Acuerdo por el que se autoriza el Programa *“De la Mano Por tu Seguridad”* y sus reglas de operación; el cual textualmente señala:

“CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1º PÁRRAFO TERCERO, 21 Y 115 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 1 Y 2 DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; 1 PÁRRAFO TERCERO DE LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS; 2 PÁRRAFOS SEXTO, SÉPTIMO Y OCTAVO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUERÉTARO; 1 DE LA LEY DE SEGURIDAD PARA EL ESTADO DE QUERÉTARO; 1 Y 7 FRACCIONES I Y II DE LA LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 30 FRACCIONES I, VII Y XXV Y 38 FRACCIONES I Y IV DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 2 FRACCIONES I, II Y III, 24 FRACCIÓN I, 26 FRACCIÓN IV DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL DE QUERÉTARO; 14 Y 34 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO Y

C O N S I D E R A N D O:

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1º párrafo tercero establece la obligación de 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. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

2. El artículo 21 de la Carta Magna refiere que la investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público, a la Secretaría del ramo de seguridad pública del Ejecutivo Federal, a la Guardia Nacional y a las policías, en el ámbito de su competencia, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función; en su párrafo noveno, establece que la seguridad pública es una función del Estado a cargo de la federación, las entidades federativas y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en la Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que la misma Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.

3. Por otra parte, en el artículo 115 fracción II de este mismo ordenamiento, en relación con el artículo 30 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro; establece que los Municipios están investidos de personalidad jurídica y manejan su patrimonio; y que los Ayuntamientos como órgano de gobierno de aquéllos, son competentes para aprobar los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la Administración Pública Municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y que aseguren la participación ciudadana y vecinal.

4. La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, refiere en su artículo 1º que tiene por objeto regular la integración, organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como la distribución de competencias, la coordinación y cooperación entre las instituciones de los tres órdenes de gobierno que lo integran, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en su artículo 2º establece que la seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación,

las entidades federativas y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, los derechos, la integridad y el patrimonio de las personas, así como preservar las libertades, el orden público y la paz social, en el ámbito de las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, la reinserción social de las personas sentenciadas, así como la sanción de las infracciones administrativas, en términos de esa Ley.

5. La Ley General de Víctimas en su artículo 1, tercer párrafo, establece que la Ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.

6. La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en su artículo 2, párrafos sexto, séptimo y octavo, reconoce como derecho fundamental de todas las personas la seguridad, la protección de los bienes y a vivir en un entorno de tranquilidad social, libertad, paz y orden públicos; señala que las autoridades y ciudadanos deben contribuir al establecimiento de las condiciones que permitan a los habitantes del Estado vivir en un ambiente seguro para su desarrollo humano integral, siendo la prevención social de la violencia y la delincuencia, una obligación a cargo del Estado y los municipios, con la participación de la población, de forma individual o colectiva; además establece que las autoridades competentes en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia; procuración de justicia penal, reinserción social del individuo, orientación, protección y tratamiento de los adolescentes en conflicto con la Ley; protección a las víctimas de la violencia y la delincuencia; mecanismos alternativos de solución de controversias y conflictos; sanción de infracciones administrativas, se coordinarán para integrar el Sistema Estatal de Seguridad.

7. En este contexto, la Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro en su artículo 1º señala que ese ordenamiento tiene por objeto cumplir con las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sus leyes reglamentarias, la Constitución Política del estado, las leyes locales que, en materia de seguridad, corresponden al estado; asimismo, regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Estatal de Seguridad de Querétaro.

8. En su artículo 1º la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro establece que tiene por objeto reconocer y garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores, a fin de propiciarles una mejor calidad de vida y su plena integración al desarrollo social, económico, político y cultural en el Estado, mediante la acción coordinada de las instituciones públicas y privadas que para ello se requieran. Por su parte el artículo 7 fracciones I y II del citado ordenamiento establece que, en relación con las personas adultas mayores, las autoridades e instituciones de la administración pública estatal y municipal, de conformidad con sus respectivas competencias, deberán vigilar y garantizar la defensa y el ejercicio de sus derechos y establecer programas que les permitan acceder a una mejor calidad de vida.

9. El artículo 2 fracciones I, II y III del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro establece que la seguridad pública tiene como fines, salvaguardar la integridad, libertades, bienes y derechos de las personas; la preservación de orden público y paz social; la prevención social de la violencia, la delincuencia, las conductas antisociales y faltas administrativas, a través de un diseño transversal de políticas de prevención y su implementación efectiva. Mientras que en su artículo 24 fracción I, establece que la Secretaría, tiene como atribuciones entre otras, ejecutar en el municipio, las acciones dirigidas a salvaguardar la integridad, patrimonio y derechos de las personas, la preservación del orden público, la convivencia y la paz social.

10. Aunado a lo anterior, en el mismo ordenamiento legal, numeral 26, fracción IV, precisa que, dentro de las atribuciones de la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, está implementar los programas, políticas, acciones y las medidas administrativas, que correspondan, vigilando su cumplimiento y adoptando las correcciones necesarias para la organización y adecuado funcionamiento de la Secretaría.

11. De conformidad con el artículo 30 fracciones VII y XXV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, es potestad del Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, aprobar y evaluar el cumplimiento de los programas municipales, así como supervisar el ejercicio de las atribuciones que en materia de seguridad pública, policía preventiva y protección civil le corresponden.

12. Mediante oficio SSPMQ/1057/2025, recibido en la Secretaría del Ayuntamiento el 05 de diciembre de 2025 el M. en A.P. Juan Luis Ferrusca Ortiz, Secretario de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, remite la propuesta

del Programa “*De la Mano Por tu Seguridad*” y sus reglas de operación, solicitando se turne al H. Ayuntamiento del Municipio de Querétaro para su consideración y en su caso aprobación. Formándose para tal efecto, el expediente número CGySPTPP/099/DPC/2025 en el Departamento de Proyectos de Cabildo de la Secretaría del Ayuntamiento.

13. Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 14, 33 y 34 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, la Secretaría del Ayuntamiento remitió mediante oficio SAY/2779/2025 de fecha 10 de diciembre de 2025, el expediente referido a la Comisiones Unidas de Gobernación y de Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad, para su estudio y consideración.

14. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 fracciones I y IV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, las Comisiones Unidas de Gobernación y de Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad se reunieron para analizar el presente asunto, por lo que en ejercicio de las facultades que le asisten a las mismas consideraron viable autorizar el Programa “*De la Mano Por tu Seguridad*” y sus reglas de operación”.

Por lo anterior, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro aprobó en el punto 4, Apartado I, inciso 2), del Orden del Día, por unanimidad de votos de los integrantes presentes el siguiente:

“ACUERDO:

PRIMERO. Se autoriza el Programa “*De la Mano Por tu Seguridad*” y sus reglas de operación, en términos del presente acuerdo, así como del Anexo Único que forma parte integral del mismo.

SEGUNDO. Se autoriza a la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro a realizar las adecuaciones pertinentes a las Reglas de Operación del Programa “*De la Mano Por tu Seguridad*”, de acuerdo a las necesidades que se requieran, las cuales deberán ser aprobadas por las Comisiones Unidas de Gobernación y Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad y publicadas en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, para que a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, den seguimiento y observen el cumplimiento del presente programa.

TRANSITORIOS

PRIMERO. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 30 penúltimo párrafo, 180 y 181 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, y con base en la facultad conferida en el artículo 4 del Código Municipal de Querétaro, el Presidente Municipal instruye, por medio de la Secretaría del Ayuntamiento, la publicación del presente Acuerdo por una sola ocasión en la Gaceta Municipal a costa del Municipio de Querétaro, en la inteligencia que dicha publicación en términos de lo dispuesto por el artículo 21 del Código Fiscal del Estado de Querétaro, se encuentra exenta de pago de los derechos que se generen con motivo de la misma.

SEGUNDO. El presente acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación y hasta el 30 de septiembre de 2027.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento para que en términos de lo dispuesto en el artículo 20 fracción XVII del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, dé a conocer el presente Acuerdo a las personas titulares de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, Secretaría de Administración, Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro y de la Jefatura de Gabinete del Municipio de Querétaro.

ANEXO ÚNICO



Programa “De la Mano por tu Seguridad”

I. ANTECEDENTES, MARCO LEGAL Y DEFINICIONES.

I.1 ANTECEDENTES

1. El artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que todas las personas gozarán de los Derechos Humanos reconocidos en la Constitución 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 establezca.

2. El artículo 1 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que, todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezcan las leyes.

3. El artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, las entidades federativas y los municipios, en la que comprende la prevención de los delitos, la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas en los términos que estipula la ley, y la actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos.

4. El artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que los Municipios están investidos de personalidad jurídica, manejan su patrimonio y establecen buen gobierno, en esa misma disposición constitucional y en el artículo 30 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro se contempla que, los Ayuntamientos, como órgano de gobierno de aquéllos, son competentes para aprobar los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y que aseguren la participación ciudadana y vecinal.

5. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como la Convención Americana sobre Derechos Humanos reconocen que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, dotados de razón y conciencia, estableciendo que toda persona tiene los derechos y libertades proclamadas en dicha Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica,



nacimiento o cualquier otra condición, de igual manera, se prevé que todos son iguales ante la Ley y tienen sin distinción, derechos a igual protección de la misma, reconociendo que todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja el instrumento internacional referido y contra toda provocación a tal discriminación.

6. El artículo 1 párrafo tercero de la Ley General de Víctimas obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral. Las autoridades de todos los ámbitos de gobierno deberán actuar conforme a los principios y criterios establecidos en la Ley, así como brindar atención inmediata en especial en materias de salud, educación y asistencia social, en caso contrario quedarán sujetos a las responsabilidades administrativas, civiles o penales a que haya lugar.

7. En este tenor, el artículo 2 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, y establece que el estado garantizará el respeto y protección a la persona y a los derechos humanos, promoverá su defensa y proveerá las condiciones necesarias para su ejercicio de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos y generar acciones afirmativas a favor de las personas en situación de vulnerabilidad, en los términos que establezca la ley.

8. El artículo 1 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro establece que dicha ley tiene por objeto el reconocer y garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores, a fin de propiciarles una mejor calidad de vida y su plena integración al desarrollo social, económico, político y cultural en el Estado, mediante la acción coordinada de las instituciones públicas y privadas que para ello se requieran.

9. En este tenor, el artículo 7 fracciones I y II de la Ley citada en el considerando que antecede establece que, las autoridades e instituciones de la administración pública Estatal y Municipal, de conformidad con sus respectivas competencias, deberán vigilar y garantizar la defensa y el ejercicio de sus derechos, así como establecer programas que les permitan acceder a una mejor calidad de vida.

10. En este contexto, y atendiendo a las personas en desventaja social, de acuerdo a los comunicados emitidos por la Organización de las Naciones Unidas, se ha señalado que la población mundial se encuentra envejeciendo, señalando al grupo de edad entre los 65 años o más como el grupo de crecimiento más representativo. Para el año 2050, una de cada seis personas en el mundo (16% de la población) tendrá más de 65 años, en comparación con la existencia de una de cada 11 en 2019



(9%), proyectándose así que la proporción de la población de 65 años y más, se duplicará entre 2019 y 2050¹.

Para el Estado de Querétaro, el Consejo Estatal de Población refiere que, en 1970, la población de personas adultas mayores equivalía al 3.8% de la población total. Actualmente, con base en proyecciones poblacionales, el porcentaje es de 6.1%, estimándose que, en 2050, será de 16.2%.

Los factores son diversos, considerando como uno de los principales, al incremento en la esperanza de vida de la población mexicana, pues se estima que entre los años 2015 y 2030, la población de personas adultas mayores de 65 años o más, en el Municipio de Querétaro, pasará del 5.6% al 10%.

11. De igual manera, en el Plan Municipal de Desarrollo Querétaro 2024-2027, instituye el Eje 1, como "Querétaro preventivo y justo", que tiene como objeto garantizar un entorno seguro y equitativo promoviendo una cultura de paz y protección a los derechos humanos, así como fortalecer la participación activa de la comunidad y la modernización de los sistemas de seguridad y justicia con esquemas de prevención integral y proactiva; por ello está dirigida a "Fortalecer la colaboración entre gobierno y la sociedad para prevenir el delito", y dispone así mismo, como una de las líneas de acción "Fortalecer la atención a las necesidades de grupos prioritarios, para mejorar sus condiciones de vida e inclusión".

12. Por su parte, el Programa Municipal de Seguridad 2024-2027 establece en la estrategia 3.2 Consolidar y diversificar los mecanismos de atención a personas en situación de vulnerabilidad, víctimas de violencia familiar y de género; y en su línea de acción: 3.2.6. Reforzar los programas dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad, que tengan como finalidad la detección y atención a condiciones de riesgo para su integridad.

13. En este sentido el artículo 2 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro establece que, la seguridad pública tiene como fines, además de la preservación de orden público y paz social, la persecución y sanción de las infracciones y delitos, la prevención social de la violencia y la delincuencia, y realizar las funciones de primer respondiente, la de salvaguardar la integridad, libertades, bienes y derechos de las personas, atendiendo al reconocimiento de la existencia de grupos de población con mayor situación de vulnerabilidad por razones de la edad, género, preferencia sexual, etnia o discapacidad, quienes por tales circunstancias requieren atención diferenciada, especializadas o extraordinaria, que responda a sus particularidades y grado de vulnerabilidad.

14. Bajo este contexto, el numeral 77 del mismo ordenamiento legal establece como funciones que le competen a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, la responsabilidad de brindar atención a las víctimas, dar cumplimiento y supervisión de las medidas

¹ Tomado de https://population.un.org/wpp/assets/Files/WPP2019_PressRelease_ES.pdf



de protección dictadas a favor de las mismas y en su caso, canalizando a las instancias correspondientes en el ámbito de su competencia, así como colaborar en la búsqueda de personas no localizadas, por ende, para atender de forma diferenciada a los grupos con mayor vulnerabilidad requiere de acciones especializadas para atender de forma asequible y particularizada las necesidades de los grupos o sectores con mayor desventaja social.

15. El artículo 24 fracción I, del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro establece que la Secretaría, tiene como atribuciones, ejecutar en el municipio, las acciones dirigidas a salvaguardar la integridad, patrimonio y derechos de las personas, la preservación del orden público, la convivencia y la paz social y en el mismo ordenamiento legal, numeral 26, fracción IV, precisa que, dentro de las atribuciones de la persona titular de la Secretaría, está la de implementar los programas, políticas, acciones. y las medidas administrativas, que correspondan, vigilando su cumplimiento y adoptando las correcciones necesarias para la organización y adecuado funcionamiento de la Secretaría.

16. En Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada de manera virtual el día 9 de febrero de 2021, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro aprobó el Protocolo para Asignación y Uso del Brazaletes de Identificación de Personas Adultas Mayores con Alteración Asociada a Pérdida de Memoria en el Municipio de Querétaro.

I.2 MARCO NORMATIVO.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.
3. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
4. Convención Americana sobre los Derechos Humanos y su Protocolo Adicional sobre Derechos Humanos.
5. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
6. Ley General de Víctimas.
7. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
8. Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro.
9. Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro.
10. Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Querétaro
11. Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.
12. Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027.
13. Programa de Seguridad Pública 2024-2027.
14. Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio de Querétaro.



I.3 DEFINICIONES.

Asistencia Social. Conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral de las personas, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión o desventaja física o mental.

Brazalete de identificación. Dispositivo proporcionado por la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, de material silicona y placa metálica que cuenta con un código QR, que permite el registro y consulta de datos de personas adultas mayores, a través de una aplicación y dispositivo móvil para uso exclusivo del personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

Canalización. Gestión que realiza la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, para que otra dependencia del servicio público o privado, en el ámbito de su competencia, otorgue atención y apoyo a una persona adulta mayor en situación de vulnerabilidad o abandono.

Código QR (Quick Response). Sistema que permite almacenar información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional.

CAE (9-1-1): Centro de Atención a Emergencias.

DAVVFG. Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

Grupos vulnerables. Personas susceptibles de discriminación, en razón de su edad, género, estado civil, condición social, nivel educativo, creencias religiosas, opiniones políticas, preferencias sexuales, origen étnico, situación o condición física y/o mental, o por cualquier otra condición que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Persona desorientada. Persona que presenta ausencia de orientación temporal y/o espacial de forma pasajera o permanente.

Persona extraviada. Persona que, por circunstancias ajenas a su voluntad, desconoce o no recuerda sus datos de filiación, identidad y domicilio.

Tableta electrónica. Equipo electrónico integrado por una pantalla táctil que se puede utilizar de forma inalámbrica con conexión a internet y otras funcionalidades, que permite realizar la lectura del código QR grabado en el brazalete de identificación, mediante la aplicación móvil desarrollada para tal efecto.

90



II. MISIÓN Y VISIÓN

II.1 MISIÓN.

Atender al bienestar y desarrollo integral de las personas adultas mayores del municipio de Querétaro, que presenten alteración asociada a la pérdida de memoria, mediante acciones que le permitan regresar a su domicilio en condiciones de seguridad.

II.2 VISIÓN.

Garantizar el desarrollo integral de las personas adultas mayores con alteración asociada a la pérdida de memoria, a través de la consolidación de un programa que les permita afrontar su dependencia, así como llevar una identificación plena y segura mediante la asignación del mecanismo tecnológico para su seguridad.

III. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS.

III.1. POBLACIÓN OBJETIVO.

Personas adultas de 60 años o más, que habiten en el municipio de Querétaro, y que presenten alteración asociada a pérdida de memoria o desorientación que les impida hacer de conocimiento sus datos personales, y que con ello se ponga en riesgo su integridad y seguridad.

III.2 PERSONAS BENEFICIARIAS

Es fundamental definir los límites del proyecto, por ende, para recibir la asignación de un brazalete de identificación, en las personas adultas mayores deben concurrir las siguientes características de forma conjunta:

III.2.1. Sean personas adultas de 60 años o más,

III.2.2. Que sean residentes (habiten) en el municipio de Querétaro,

III.2.3. Que presenten alteración asociada a pérdida de memoria o desorientación que les impida hacer de conocimiento sus datos personales, y que con ello se ponga en riesgo su integridad y seguridad.



IV. OBJETIVOS

IV. 1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir al bienestar social de un sector de la población en situación, de vulnerabilidad y de desventaja social, como son las personas adultas mayores del municipio de Querétaro que presente alteración asociada a pérdida de memoria, haciendo uso de mecanismos, y tecnología disponible.

IV.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Entregar brazaletes a personas adultas mayores del municipio de Querétaro que sufran una alteración asociada a pérdida de la memoria y que han sido o pueden ser reportadas como extraviadas y/o desorientadas.
- b) Propiciar la integridad y seguridad de las personas adultas mayores que sufran una alteración asociada a pérdida de la memoria, a través de mecanismos y tecnología con la que cuente el municipio de Querétaro, reintegrándolas a su seno familiar y/o red de apoyo, o ubicándolos en un lugar seguro, de forma rápida y eficaz.

V. ALINEACIÓN AL PMD 2024-2027

El presente programa se alinea al Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027, porque está focalizado a la atención de un sector de la población con alta vulnerabilidad del municipio de Querétaro, como son las personas adultas mayores, en términos de lo establecido en el eje 1 "Querétaro preventivo y justo", así como en la estrategia "Fortalecer la atención a las necesidades de grupos prioritarios, para mejorar sus condiciones de vida e inclusión".

En este contexto, y socialmente hablando, es fundamental dirigir y fortalecer las acciones del gobierno a la atención focalizada de las personas que integran grupos prioritarios, en lo particular, las personas adultas mayores que por sus condiciones de senectud, el proceso neuronal inicia un mayor deterioro y una menor producción de energía en las células cerebrales, ocasionándoles pérdida de la memoria, y como consecuencia de lo anterior, sufren desorientación, lo que les puede generar olvido de los datos precisos y ubicación del domicilio o desorientación con respecto del lugar que alcanzan en la calle, imposibilitando un regreso eficaz y seguro, colocándoles en situación de riesgo para su integridad física y emocional.

La implementación de estas estrategias gubernamentales, permiten a las familias mantenerse en tranquilidad, debido a que si la persona cuenta con un dispositivo tecnológico que contenga el registro de sus datos de identificación, domicilio y redes de apoyo, la persona podrá ser fácilmente reintegrada al hogar en condiciones seguras y eficaces, permitiendo con ello vivir en paz y armonía,



al saber que sus adultos mayores pueden estar más seguros, mejorando su vida personal y familiar, pero también su inclusión social y comunitaria en el municipio de Querétaro.

VI. INDICADORES.

VI.1. INDICADOR DE IMPACTO.

En el presente programa, se establecerá como métrica para evaluar los avances y resultados alcanzados por el periodo de su implementación, un indicador de gestión, ya que se considera fundamental conocer el desarrollo que esté teniendo con respecto de los objetivos planteados, lo que a su vez representan solicitudes de atención registradas por la ciudadanía del municipio y la respuesta y entrega de los brazaletes de identificación a las personas adultas mayores que presenten desorientación con motivo de pérdida de la memoria, cuya acción sustantiva fundamental, es la salvaguarda y protección de la integridad y derechos de las personas que sufren o pueden sufrir violencia familiar y/o de género, en el municipio de Querétaro.

VI.2. INDICADOR DE RESULTADOS.

Disminuir los sesgos sociales en las personas adultas con alteraciones asociadas a la pérdida de memoria, así como disminuir la no localización e identificación inmediata de este grupo social, priorizando la certeza y seguridad para sus familias.

VI.3. INDICADOR DE PRODUCTOS.

Población del Municipio de Querétaro.

VII. ETAPAS DEL PROGRAMA Y PLAN DE TRABAJO

VII. 1. DISPOSICIÓN DE RECURSO HUMANO Y TECNOLÓGICO

Para la disposición de los recursos necesarios para la ejecución del presente Programa, se llevaron a cabo las gestiones administrativas necesarias con las instancias públicas o privadas desde el ámbito municipal hasta el internacional que tienen como visión el mejoramiento y prevención de la seguridad en beneficio de la ciudadanía que cuente con integrantes del grupo vulnerable, a fin de establecer las bases para la coordinación y ejecución del programa de conformidad con las atribuciones legales establecidas en el artículo 24 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, para disponer de los recursos que se requieren para su ejecución.



Así mismo, y con la finalidad de operar de manera eficaz el desarrollo de esta política pública, la Unidad Administrativa en comento, dispone el recurso humano para alcanzar el objetivo e implementación del Programa, lo que hace posible llevar a cabo el desarrollo y atención del programa en sus términos, garantizando con ello una atención oportuna, eficiente, especializada, diferenciada e incluyente.

Por cuanto ve al recurso tecnológico, actualmente se cuenta con el diseño del brazalete, y el equipo para generar e individualizar los brazaletes que se estarían otorgando para las personas beneficiarias con la implementación del presente programa.

VII.2. INSUMOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA

La existencia de los insumos con que ya se cuenta y con los que se puede llevar a cabo la ejecución del programa a continuación se establece:

- 1,950 brazaletes con placa metálica de acero inoxidable, y material de silicona color azul con logotipo del municipio de Querétaro, de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro; 3,603 pulseras de silicona y 3742 placas metálicas.
- 1 grabadora láser que tendrá como finalidad grabar los códigos QR en la placa metálica de acero inoxidable para personalizar los brazaletes de identificación, cuyas características técnicas son las siguientes:

Model XM-20

Laser power 20W

Supports graphical formal PLT, BMP, JPG, PNG, TIP, PCX, TGA, ICO, DXF, SVG, EPS

Beam quality m2 <2

Power stability (8h) $\leq \pm 1\%$ rms

Pulse repetition frequency 20KHZ --- 100KHZ

Power consumed <800W

Minimum line width 30 μ m



Minimum character 0.15mm

Laser Wavelength 1064nm

Marking depth 0-0.5mm

Galvanometer Size 15X15 CM

Repeatability accuracy ± 0.002 mm

Control software EZCAD control software

Whole machine power 500w

Cooling way Air cooling.

- 1 PC a fin de manejar la grabadora láser y realizar el resguardo de información relacionada con el Programa, con las siguientes características técnicas:

PC con procesador Celerom a 1.6 GHz

4 GB en ram

Disco duro de 500 gb

Pantalla de 15 pulgadas

Windows 10.

- Los demás elementos e insumos que resulten necesarios para la ejecución efectiva del programa.

VII.3. PLAN DE TRABAJO

VII.3.1. ACTIVIDADES

Para la debida implementación del presente programa, es imprescindible contar con un orden de actuación debidamente preestablecido, definiendo de forma clara las actividades que en el proceso



de asignación de los brazaletes de identificación corresponde a las áreas involucradas, con la finalidad de que las respuestas a la ciudadanía solicitante se emitan con la mayor brevedad posible, como a continuación se establece.

VII.3.1.1. OBTENCIÓN DE ACUERDO QUE AUTORICE LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGENCIA DEL PROGRAMA.

La Secretaría de Seguridad Pública Municipal impulsará la obtención del Acuerdo de Cabildo del H. Ayuntamiento de Querétaro, que permita la implementación y vigencia de este Programa.

VII.3.1.2. REGISTRO DE SOLICITUDES.

La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género es responsable de recibir las solicitudes de asignación de brazaletes de identificación para las personas adultas mayores del municipio de Querétaro, en términos del Protocolo para la asignación e implementación del uso del brazaletes para la identificación de personas adultas mayores con alteración asociada a pérdida de la memoria de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, generando la base de datos en el sistema SISPUM.

VII.3.1.3. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS.

El personal operativo de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género a cargo del programa, verifica a través de los medios al alcance, que la persona para quien se solicite el brazaletes de identificación, cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en el punto III.2 de este programa.

VII.3.1.4. DESIGNACIÓN DE BRAZALETE DE IDENTIFICACIÓN.

Cumplidos la totalidad de los requisitos establecidos por este programa, el personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, aprueba y determina la asignación del brazaletes para la persona adulta mayor.

VII.3.1.5. SOLICITUD DE GRABADO DEL BRAZALETE.

Determinada la asignación de brazaletes de identificación, el personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, solicitará al personal de la Dirección de Informática llevar a cabo el grabado de datos en el del brazaletes de identificación mediante un Código QR, y realizará, además, el vínculo de éste (código) con las tabletas electrónicas asignadas al personal policial de la Dirección que administra el programa; con los datos registrados en el SISPUM, para que puedan ser visibles en el momento que el personal policial lleve a cabo el escaneo del Código QR del brazaletes



de identificación que porte la persona adulta mayor cuando sea reportada como extraviada o desorientada.

VII.3.1.6. ENTREGA DEL BRAZALETE DE IDENTIFICACIÓN.

El personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género es el responsable en la entrega física del brazalete a la persona beneficiaria, y se llevará a cabo en los términos establecidos en el Protocolo para la asignación e implementación del uso del brazalete para la identificación de personas adultas mayores con alteración asociada a pérdida de la memoria de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

VII.3.2. ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA.

La instancia que tendrá a cargo la administración y desarrollo operativo del programa es la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, a cargo de su titular y personal operativo bajo su mando.

VII.3.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.

Considerado que la Dirección de Informática de la Secretaría de Seguridad pública del Municipio de Querétaro es el área que tiene a cargo las actividades relacionadas con la tecnología y las comunicaciones, será esta misma instancia quien lleve a cabo el grabado de los Códigos QR (Quick Response), a través del cual se podrá dar una respuesta rápida a las necesidades y condiciones de la persona que tenga asignado y use el Brazalete de Identificación otorgado, con motivo del presente programa, lo cual se llevará a cabo a solicitud de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, como administradora del programa.

VII.3.4. RESGUARDO Y DISPOSICIÓN DE LOS INSUMOS PARA EL BRAZALETE DE IDENTIFICACIÓN.

La Dirección de Informática tendrá a cargo el resguardo de los insumos para la elaboración y grabado del Brazalete de Identificación, debiendo llevar para tal efecto un control estricto a fin de garantizar el óptimo uso de los mismos. El grabado del Brazalete de Identificación se dispondrá por solicitud expresa de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, haciendo uso de la información debidamente registrada y resguardada.



VII.3.5. MODALIDADES DE GESTIÓN

La población del Municipio de Querétaro que tenga interés en la obtención y asignación del Brazalete de Identificación para una persona adulta mayor que sufra desorientación asociada a pérdida de la memoria, podrá realizar la gestión inicial a través de dos vías, como a continuación se establece:

VII.3.5.1. SITIO OFICIAL WEB DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO.

A través de los medios oficiales de comunicación, se podrá realizar la solicitud de asignación del Brazalete de Identificación para la persona que reúna los requisitos ya establecidos por el presente programa, lo que podrá realizar un familiar o red de apoyo, requisitando los datos determinados en el sistema que estará direccionado en el campo de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

VII.3.5.2. LLAMADA TELEFÓNICA A LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO.

La solicitud de asignación del Brazalete de Identificación podrá llevarse a cabo marcando el número telefónico y extensión asignados a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género (4276700 ext. 4403).

VII.3.6. ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA ASIGNACIÓN Y USO DEL BRAZALETE DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES CON ALTERACIÓN ASOCIADA A PÉRDIDA DE MEMORIA

Para mantener vigente la forma de operar del personal y cumplir a cabalidad el desarrollo del programa, la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, será la responsable de llevar a cabo la actualización del Protocolo para la Asignación y Uso del Brazalete de Identificación Personas Adultas Mayores con Alteración Asociada a Pérdida de la Memoria, a través del cual se establecerán las reglas de operación y actuación del personal operativo y administrativo que ha de implementarlo, homologando la actuación en la ejecución del mismo y con la finalidad de otorgar certeza jurídica y legalidad al programa.

Lo anterior resulta imprescindible para cualquier instancia pública, cuando en el ámbito de sus competencias planea, diseña y desarrollan los programas y acciones con los cuales se proteja y garantice el respeto de los derechos humanos de las personas para quienes se dirige, y con ello



cumplir con sus atribuciones, requiriendo, por ende, el establecimiento de reglas claras y vigentes para su operación.

VII.4. DIFUSIÓN

La difusión del Programa en páginas oficiales y redes sociales, será exclusivamente a cargo de la Coordinación de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

VII.5. IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación del Programa "De la Mano por tu Seguridad", una vez que se realicen las anteriores etapas, a fin de beneficiar a las personas adultas mayores del municipio de Querétaro y sus familias, la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, será la responsable de coordinar y llevar a cabo las acciones necesarias y pertinentes para la completa implementación del Programa, su seguimiento, la respectiva evaluación de resultados y presentación de los informes que al efecto correspondan.

VIII. VIGENCIA

El presente programa tendrá una vigencia que iniciará a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro y hasta el día 30 de septiembre de 2027.

IX. REGLAS DE OPERACIÓN

IX.1. PROPÓSITO.

Establecer la forma de asignación del brazalete de identificación, así como el procedimiento a seguir por parte del personal policial de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, en la intervención con personas adultas mayores reportadas como extraviadas y/o desorientadas, contando con un dispositivo que a través de una aplicación móvil permita la obtención de datos de identificación de manera eficaz y rápida.

IX.2. REQUISITOS.

- I. Tener de 60 años de edad en adelante;
- II. Ser residente del Municipio de Querétaro;



- III. Proporcionar de manera voluntaria los datos necesarios para su registro en el SISPUM;
- IV. Contar con familiares y/o red de apoyo dentro del Municipio de Querétaro, y que estos sean registrados en el dispositivo;
- V. Que se cuenten con datos de alguna alteración asociada a la pérdida de memoria detectada o con antecedente familiar.

IX.3. PROCEDIMIENTO.

1. Proceso de actuación policial para la identificación de personas adultas mayores.

Se compone por acciones dirigidas a la detección, identificación, atención, intervención, protección y prevención de situaciones de riesgo en las personas adultas mayores que puedan ser beneficiadas con la asignación de un brazalete de identificación.

2. Activación y supuestos.

A través del reporte a la línea de emergencia 9-1-1, por recorrido o contacto directo, sobre la existencia de una persona adulta mayor extraviada y/o desorientada; el personal policial que se encuentre más próximo al lugar del reporte, será el responsable de resguardar y proteger la integridad de la persona en situación de vulnerabilidad, quien para tal efecto deberá realizar lo siguiente:

- I. Arribar al lugar de manera inmediata;
- II. Identificarse con la persona reportante (en caso de que exista), así como con la persona adulta mayor;
- III. Durante el primer contacto con la persona adulta mayor, el personal policial verificará el estado físico de la persona, solicitando inmediatamente los servicios médicos de urgencia de ser necesarios;
- IV. Realizar un reconocimiento de la situación, permaneciendo receptivo a nueva información que se origine durante el desarrollo del reporte.

a) Caso de persona adulta mayor reportada como desorientada y/o extraviada, que ya cuente con el brazalete de identificación.

- 1. Durante el primer acercamiento con la persona adulta mayor, el personal policial en función de primer respondiente, realiza de manera superficial y no invasiva, una observación a ambas manos de la persona adulta mayor, a fin de detectar si es portador/a de un brazalete de identificación.
- 2. En caso de que la visualización del brazalete de identificación sea positiva, realiza el escaneo del código QR a través de la aplicación móvil instalada en su tableta electrónica para tal



efecto, y con ello, poder visualizar los datos de identificación de la persona adulta mayor, así como teléfono, domicilio y redes de apoyo registradas al momento de otorgarle el brazalete.

3. Conociendo los datos de identificación de la persona adulta mayor, el personal policial realiza el traslado de la persona con sus familiares o red de apoyo, realizando la entrega, previo llenado y firma del formato, garantizando con ello la integridad y seguridad de las personas adultas mayores.
4. El personal policial realiza el Informe Policial Homologado que sustente su actuación, además de documentar y registrar todo lo necesario dentro de la intervención.

b) Caso de persona adulta mayor reportada como extraviada y/o desorientada sin brazalete de identificación.

1. El personal policial en función de primer respondiente debe cuestionar y/o tratar de obtener datos que permitan lograr la identificación de la persona, tales como su nombre, domicilio, teléfonos de contacto de familiares, o bien, datos de personas que pudieran brindarle apoyo.
2. En caso de que se logre conocer el nombre de la persona adulta mayor, el personal policial a cargo, solicita al personal asignado al módulo de la DAVVFG, revise en los registros internos del SISPUM la existencia de solicitudes de búsqueda por parte de alguna autoridad (Comisión Local de Búsqueda de Personas y/o Fiscalía General del Estado), así como realiza llamada telefónica a Locatel, para verificar la existencia de algún reporte.
3. En caso de que los resultados de la consulta sean positivos, el personal policial realiza el traslado de la persona adulta mayor con sus familiares, red de apoyo o instancia correspondiente, realizando la entrega, previo llenado y firma del formato, garantizando con ello la integridad y seguridad de las personas adultas mayores.
4. El personal policial verifica si la persona adulta mayor cumple con los requisitos para ser candidato/a para la asignación de un brazalete de identificación, se registra la información necesaria en el formato denominado "*Registro de persona adulta mayor*", entregando los datos al personal policial responsable del módulo de la DAVVFG, para su ingreso al SISPUM.
5. Recabados los datos dentro del SISPUM por el personal policial responsable del módulo de la DAVVFG, la Dirección de Informática realiza el grabado del código QR en el brazalete de identificación que se vaya a asignar a la persona adulta mayor beneficiaria del programa, en un plazo no mayor a cuatro días naturales, contados a partir del envío de la solicitud de grabado vía SISPUM.
6. Una vez realizado el grabado del código QR en el brazalete de identificación y remitido este a la DAVVFG, el personal policial adscrito a la DAVVFG, en un plazo no mayor a tres días naturales, acude a realizar la entrega del brazalete de identificación a la persona adulta



mayor beneficiaria del programa, recabando la firma de la persona y/o testigos en el formato denominado "Entrega de brazalete de identificación".

7. El personal policial realiza el Informe Policial Homologado que sustente su actuación, además de documentar y registrar todo lo necesario dentro de la intervención.

c) Caso de personas adultas mayores, reportadas como extraviadas y/o desorientadas sin familiares o red de apoyo ni portadoras de brazalete de identificación.

1. El personal policial en función de primer respondiente debe cuestionar y/o tratar de obtener datos que permitan lograr la identificación de la persona, tales como su nombre, domicilio, teléfonos de contacto de familiares, o bien, datos de personas que pudieran brindarle apoyo.
2. En caso de que se logre conocer el nombre de la persona adulta mayor, el personal policial solicitará al personal asignado al módulo de la DAVVFG, revise en los registros internos del SISPU, la existencia de solicitudes de búsqueda por parte de alguna autoridad (Comisión Local de Búsqueda de Personas y/o Fiscalía General del Estado), así como realizar llamada telefónica a Locatel, para verificar la existencia de algún reporte.
3. Si la obtención de datos no es positiva y no se cuenta con familiares o red de apoyo, el personal policial de las regiones operativas o grupos especiales, a través del Centro de Atención a Emergencias (CAE 9-1-1), deberá solicitar el apoyo del personal policial de la DAVVFG.
4. Al acudir a brindar el apoyo el personal policial de la DAVVFG realiza lo siguiente:
 - I. Verifica si la persona presenta alteraciones en su integridad física, en cuyo caso solicita los servicios médicos de urgencia para su atención inmediata.
 - II. Activa al Departamento Interdisciplinario para que se gestione la asistencia social necesaria con las dependencias correspondientes para salvaguardar los derechos de la persona.

..."

SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, LA QUE VA EN 12 DOCE FOJAS ÚTILES EL 16 DIECISÉIS DE DICIEMBRE DEL 2025 DOS MIL VEINTICINCO, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO.

M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

MAESTRO EN DERECHO JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 47 FRACCIÓN IV DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 20 FRACCIÓN IX DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO Y EL ARTÍCULO 8 FRACCIÓN III DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO.

C E R T I F I C O

Que, en Sesión Ordinaria del Ayuntamiento, celebrada el 16 de diciembre del 2025, el Municipio de Querétaro, aprobó el Acuerdo por el que se autoriza el Programa "Orientatel" y sus reglas de operación; el cual textualmente señala:

“CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1º PÁRRAFO TERCERO, 21 Y 115 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 1, 2 Y 6 LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; 1 PÁRRAFO TERCERO DE LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS; 2 PÁRRAFOS SEXTO, SÉPTIMO Y OCTAVO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUERÉTARO; 1 Y 3 FRACCIÓN IV DE LA LEY DE SEGURIDAD PARA EL ESTADO DE QUERÉTARO; 30 FRACCIONES I, VII Y XXV Y 38 FRACCIONES I Y IV DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 77 DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL DE QUERÉTARO; 14 Y 34 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO DE QUERÉTARO; Y

C O N S I D E R A N D O:

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 1º párrafo tercero establece la obligación de 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. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

2. El artículo 21 de la Carta Magna refiere que la investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público, a la Secretaría del ramo de seguridad pública del Ejecutivo Federal, a la Guardia Nacional y a las policías, en el ámbito de su competencia, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función; en su párrafo noveno, establece que la seguridad pública es una función del Estado a cargo de la federación, las entidades federativas y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en la Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que la misma Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esa Constitución.

3. Por otra parte, en el artículo 115 fracción II de este mismo ordenamiento, en relación con el artículo 30 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro; establece que los Municipios están investidos de personalidad jurídica y manejan su patrimonio; y que los Ayuntamientos como órgano de gobierno de aquéllos, son competentes para aprobar los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la Administración Pública Municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y que aseguren la participación ciudadana y vecinal.

4. La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, refiere en su artículo 1º que tiene por objeto regular la integración, organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como la distribución de competencias, la coordinación y cooperación entre las instituciones de los tres órdenes de gobierno que lo integran, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en su artículo 2º establece que la seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, los derechos, la integridad y el

patrimonio de las personas, así como preservar las libertades, el orden público y la paz social, en el ámbito de las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, la reinserción social de las personas sentenciadas, así como la sanción de las infracciones administrativas, en términos de esa Ley; finalmente en su artículo 6 establece que el Estado desarrollará políticas en materia de prevención de las violencias y del delito con carácter integral, atención a las causas que los generan, así como programas y acciones para fomentar en la sociedad valores que induzcan el respeto al orden jurídico, la comunidad y la protección de las víctimas.

5. La Ley General de Víctimas en su artículo 1, párrafo tercero, establece que la Ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral.

6. La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en su artículo 2, párrafos sexto, séptimo y octavo, reconoce como derecho fundamental de todas las personas la seguridad, la protección de los bienes y a vivir en un entorno de tranquilidad social, libertad, paz y orden públicos; señala que las autoridades y ciudadanos deben contribuir al establecimiento de las condiciones que permitan a los habitantes del Estado vivir en un ambiente seguro para su desarrollo humano integral, siendo la prevención social de la violencia y la delincuencia, una obligación a cargo del Estado y los municipios, con la participación de la población, de forma individual o colectiva; además establece que las autoridades competentes en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia; procuración de justicia penal, reinserción social del individuo, orientación, protección y tratamiento de los adolescentes en conflicto con la Ley; protección a las víctimas de la violencia y la delincuencia; mecanismos alternativos de solución de controversias y conflictos; sanción de infracciones administrativas, se coordinarán para integrar el Sistema Estatal de Seguridad.

7. En este contexto, la Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro en su artículo 1º señala que ese ordenamiento tiene por objeto cumplir con las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sus leyes reglamentarias, la Constitución Política del estado, las leyes locales que, en materia de seguridad, corresponden al estado; asimismo, regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Estatal de Seguridad de Querétaro; por su parte en su artículo 3 fracción IV, establece que la seguridad comprende entre otros, el desarrollo y aplicación de tecnología para fortalecer las capacidades y mejorar los servicios de atención de las instituciones.

8. El artículo 77 del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro establece que la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, está integrada por un grupo interdisciplinario y es responsable de brindar atención a las víctimas, dar cumplimiento y supervisión de las medidas de protección dictadas a favor de las mismas y en su caso, canalizando a las instancias correspondientes en el ámbito de su competencia, así como colaborar en la búsqueda de personas no localizadas.

9. De conformidad con el artículo 30 fracciones VII y XXV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, es potestad del Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, aprobar y evaluar el cumplimiento de los programas municipales, así como supervisar el ejercicio de las atribuciones que en materia de seguridad pública, policía preventiva y protección civil le corresponden.

10. Mediante oficio SSPMQ/1056/2025, recibido en la Secretaría del Ayuntamiento el 05 de diciembre de 2025 el M. en A.P. Juan Luis Ferrusca Ortiz, Secretario de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, remite la propuesta del Programa "*Orientatel*" y sus reglas de operación, solicitando se turne al H Ayuntamiento del Municipio de Querétaro para su consideración y en su caso aprobación. Formándose para tal efecto el expediente número CGySPTPP/098/DPC/2025, en el Departamento de Proyectos de Cabildo de la Secretaría del Ayuntamiento.

11. Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 14, 33 y 34 del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, la Secretaría del Ayuntamiento remitió mediante oficio SAY/2779/2025 de fecha 10 de diciembre de 2025, el expediente referido a la Comisiones Unidas de Gobernación y de Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad, para su estudio y consideración.

12. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 fracciones I y IV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, las Comisiones Unidas de Gobernación y de Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad, se

reunieron para analizar el presente asunto, por lo que en ejercicio de las facultades que le asisten a las mismas consideraron viable autorizar el Programa "Orientatel" y sus reglas de operación".

Por lo anterior, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro aprobó en el punto 4, Apartado I, inciso 3), del Orden del Día, por unanimidad de votos de los integrantes presentes el siguiente:

"ACUERDO:

PRIMERO. Se autoriza el Programa "Orientatel" y sus reglas de operación, en términos del presente acuerdo así como del Anexo Único que forma parte integral del mismo.

SEGUNDO. Se autoriza a la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro a realizar las adecuaciones pertinentes a las Reglas de Operación del Programa "Orientatel", de acuerdo a las necesidades que se requieran, las cuales deberán ser aprobadas por las Comisiones Unidas de Gobernación y Seguridad Pública, Tránsito y Policía de Proximidad y publicadas en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, para que a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, den seguimiento y observen el cumplimiento del presente programa.

TRANSITORIOS

PRIMERO. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 30 penúltimo párrafo, 180 y 181 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, y con base en la facultad conferida en el artículo 4 del Código Municipal de Querétaro, el Presidente Municipal instruye, por medio de la Secretaría del Ayuntamiento, la publicación del presente Acuerdo por una sola ocasión en la Gaceta Municipal a costa del Municipio de Querétaro, en la inteligencia que dicha publicación en términos de lo dispuesto por el artículo 21 del Código Fiscal del Estado de Querétaro, se encuentra exenta de pago de los derechos que se generen con motivo de la misma.

SEGUNDO. El presente acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación y hasta el 30 de septiembre de 2027.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento para que en términos de lo dispuesto en el artículo 20 fracción XVII del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro, dé a conocer el presente Acuerdo a las personas titulares de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, Secretaría de Administración, Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro y de la Jefatura de Gabinete del Municipio de Querétaro.

ANEXO ÚNICO

SIN TEXTO



QUERÉTARO
MUNICIPIO

Programa “Orientatel”

I. ANTECEDENTES, MARCO LEGAL Y DEFINICIONES.

I.1. ANTECEDENTES

El artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos confiere a los Ayuntamientos autonomía municipal y patrimonio propio, los cuales, tienen la facultad para aprobar los bandos de policía y gobierno, disposiciones administrativas de observancia general, que organicen la administración pública municipal, regule las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

El artículo 21 del mismo ordenamiento legal, establece que la seguridad pública es una función del estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social; así como comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, la sanción de las infracciones administrativas en los términos de la ley, y que la actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo y honradez, así como por la perspectiva de género y el respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.

La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), tiene por objeto que se garantice la igualdad en el goce y ejercicio de los derechos de las mujeres, esto es, que en las sociedades se alcance una igualdad de trato e igualdad de acceso a oportunidades, tomando como base que la igualdad y la no discriminación son principios básicos y generales para la protección de los derechos humanos, cuyos principios se plasma en los instrumentos internacionales de derechos humanos, como que: "Todas las personas nacen libres e iguales, y tienen derecho, sin distinción, a disfrutar de todos los derechos humanos, incluidos el derecho a la igualdad de trato ante la ley y el derecho a la protección contra la discriminación", tal y como se establece en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 1°, 2° y 7°.

Por su parte, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como la "Convención Belém do Pará, reconoce que la violencia contra las mujeres constituye una violación a sus derechos y debe ser sancionable; todas las mujeres tienen derecho a vivir una vida libre de violencia, razón por la que los Estados Partes, condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

La meta 5.B, de la Agenda 2030 y los objetivos de Desarrollo Sostenible, correspondiente a "Mejorar el uso de la tecnología Instrumental, en particular la



QUERÉTARO
MUNICIPIO

tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres", tiene por objeto, que las tecnologías de la información y la comunicación jueguen un papel central como soporte del conjunto de actividades económicas, educativas, políticas, culturales y sociales de un Estado, para que, en esa medida, el acceso, uso de dispositivos de comunicación, abran un panorama de información, capacitación, uso de servicios e incluso establecer redes de apoyo. Al fomentar y fortalecer el uso de tecnologías de información y las comunicaciones, en las mujeres y niñas contribuirá a incrementar sus posibilidades de mejorar sus capacidades y con ello su empoderamiento.

El artículo 1° de la Constitución Federal establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la misma y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, y por ello, todas las autoridades, en el ámbito de su competencia tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar sus derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; consecuentemente, cualquier ente público, en el ámbito de sus atribuciones, debe cumplir tales disposiciones y otorgar la más amplia protección y salvaguardar los derechos a las personas.

Por su parte, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, en su artículo 2 establece que, además de los derechos que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Estado de Querétaro toda persona, por el solo hecho de encontrarse en su territorio, gozará de los que establece esta Constitución, siendo obligación fundamental de las autoridades salvaguardar su cumplimiento.

El artículo 30 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro faculta a los municipios en su fracción I, para aprobar las disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas Jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, que regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y en la fracción VII, para aprobar y evaluar el cumplimiento de los planes y programas municipales. Estas facultades son determinantes para la administración municipal, pues esencialmente se encausa a la facultad que tienen las administraciones para diseñar e implementar planes y programas a través de las cuales se atiendan las necesidades imperantes de su población e implica así mismo, que las instituciones deben actuar bajo un esquema de racionalidad administrativa, que permita una armonización económica y dar cabal cumplimiento a las atribuciones constitucionalmente establecidas, y sustancialmente, para otorgar atención a las necesidades fundamentales de los habitantes.

En tal sentido, las personas titulares de cualquier instancia pública, para efectuar el diseño e implementación de planes y programas, debe alinearse así mismo, a los planes y programas de su Plan Nacional, Estatal o Municipal de Desarrollo, según proceda, por los cuales además de administrar de forma programada los recursos públicos que se le asignan y atender las necesidades poblacionales, particularmente las prioritarias, dará



QUERÉTARO
MUNICIPIO

cabal cumplimiento a las disposiciones normativas que apliquen, mediante acciones gubernamentales consistentes que estén dirigidas a atender las necesidades prioritarias de la población.

En un contexto más de planeación, y considerando que para la planeación, el diseño e implementación de las estrategias públicas a través de los cuales atiendan las necesidades prioritarias de su población, los gobiernos deben atender diversas disposiciones legales, como la Ley General para la igualdad entre Mujeres y Hombres, que de acuerdo a su artículo 1º, tiene por objeto regular, garantizar y orientar los mecanismos institucionales para lograr la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres, la paridad de género y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo, y con ello se busca poner fin a todas las formas de discriminación existente contra las mujeres y niñas. Este punto en particular, implica un muy alto compromiso social que adquieren las administraciones, para trabajar en la modificación de las circunstancias que impiden a las personas el ejercicio pleno de sus derechos y que por ello tengan mayores oportunidades de desarrollo, como en lo particular implica trabajar para que las mujeres y niñas que son víctimas de violencia familiar y de género estén en condición de ejercer plenamente y con libertad sus derechos y se eliminen las barreras existentes por el hecho de ser mujeres.

La Ley General de Víctimas en su numeral 1º, tercer párrafo establece que la Ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno y de sus poderes constitucionales, así como cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral, y que las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, deberán actuar conforme a los principios y criterios establecidos en la misma, así como brindar atención inmediata, en especial en materias de salud, educación y asistencia social, en tal sentido, todas las víctimas tienen derecho a recibir del Estado y de las Instituciones públicas de cualquier orden de gobierno, la más alta protección, que incluye su derecho a un bienestar físico y emocional, a la seguridad del entorno en que vive, y el total respeto a su dignidad humana. Establece la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública en el artículo 2, segundo párrafo, que el estado desarrollará políticas en materia de prevención social del delito con carácter integral, sobre las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales, así como programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan el respeto a la legalidad y a la protección de las víctimas.

En este contexto, la Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro, que tiene por objeto regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Estatal de Seguridad y que rige para todas las instancias de seguridad en la entidad, en su artículo 3 fracción IV establece que la seguridad comprende también, el desarrollo y aplicación de tecnología para fortalecer las capacidades y mejorar los servicios de atención de las instituciones, lo que por ende, hace exigible a las instancias de seguridad pública que



QUERÉTARO
MUNICIPIO

desarrollen no solo planes y programas estratégicos para la atención poblacional, sino que también se alleguen de los instrumentos tecnológicos al alcance, en aras de establecer otros esquemas y mecanismos para la seguridad, a través de los cuales se otorgue un servicio asequible a las necesidades de la población, y a la vez encausar sus acciones al cabal cumplimiento de la ley y del Plan Municipal de Desarrollo del municipio de Querétaro.

Ahora bien, en concordancia con las disposiciones legales anteriores, el Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, establece como uno de los fines de la seguridad pública, salvaguardar la integridad, libertad, bienes y derechos de las personas, la preservación del orden público y paz social, propiciar la participación ciudadana en la prevención, la cultura de la legalidad y de respeto de los derechos humanos, mediante acciones estratégicas y permanentes que contribuyan e impulsen el pleno desarrollo de las personas, dignifiquen su calidad de vida y fortalezcan la seguridad pública en el municipio y, por ende, la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro cuenta, en su estructura orgánica, con la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, la cual está integrada por un grupo interdisciplinario que es responsable de brindar ayuda, atención y asistencia a las víctimas, dar cumplimiento y supervisión de las medidas de protección dictadas a favor de las mismas y en su caso, canalizando a las instancias correspondientes en el ámbito de su competencia, así como colaborar en la búsqueda de personas no localizadas.

Que en muchos de los hogares y entornos de las y los mexicanos la convivencia se presenta, no necesariamente de manera funcional, armónica, saludable, cordial, teniendo la capacidad de comunicarse y resolver las diferencias de forma constructiva, y con el apoyo necesario que permita la construcción de cada integrante como seres autónomos y felices, pues lejos de ser normal, existe violencia, la cual pareciera ser una forma de vida normal; sin embargo, una vida de violencia en el seno familiar, se origina por la innegable desigualdad social que actualmente sigue existiendo, entre otros factores y situaciones que se presentan en la vida cotidiana de las personas. Las formas de violencia han sido identificadas y conceptualizadas por la Ley General de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia en su artículo 4, como violencia psicológica, física, patrimonial, económica, sexual, y cualquier otra forma análoga que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres, además de establecer al mismo, las modalidades en el numeral 7, como la familiar, laboral y docente, en la comunidad, institucional, política, digital y mediática, feminicida y de alerta de violencia de género, etc.

Que es fundamental que las instituciones públicas en el ámbito de sus atribuciones, trabajen en el diseño, desarrollo e impulsen las estrategias y políticas públicas que sean necesarias, apropiadas e idóneas con las que se atiendan temas específicos que se hayan identificado como los que afectan a determinados sectores de la población y con las que se asegure estén en condiciones de alcanzar el pleno desarrollo, particularmente



QUERÉTARO
MUNICIPIO

de aquellas de los grupos de población prioritaria, garantizando con ello el pleno disfrute de sus derechos humanos y sus libertades en condiciones de igualdad real y objetiva y sin discriminación, cumpliendo por ende, a cabalidad con las disposiciones en la materia, para que tengan total independencia, autonomía, aceptación e inclusión efectiva, que tan esencial es hoy en día.

La corresponsabilidad es un elemento esencial para el logro de los objetivos planteados, por lo que es imprescindible que la población a quienes se dirigen las acciones, participe de forma decidida, para que, en un trabajo conjunto entre gobierno y ciudadano, lograr una mejora en su calidad de vida y con ello marcar una diferencia.

Que siendo el servicio público una actividad fundamental en la vida pública y social para mantener el bienestar general de la población, sus acciones deben ser encausadas siempre a la satisfacción de las necesidades previamente identificadas, pero también es fundamental adoptar en las medidas de atención que se van a implementar, integrar a los proyectos aspectos de la tecnología, aprovechando las plataformas de comunicación y de la información existentes, pues hoy día estas herramientas promueven la comunicación y la inclusión de las personas, lo que la hace un área de oportunidad que puede explotarse para potenciar la atención y para otorgar bienestar al sector que se busca beneficiar, pues ello permite otorgar una atención a distancia, sin necesidad que los habitantes acudan a los recintos oficiales y sin establecimiento de horarios para ello, y que con sustento en la atención que se les otorgue, las personas tomen las decisiones necesarias y fundamentales para la solución de las situaciones que vulneran sus derechos.

Quienes son víctimas de violencia familiar y de género, por lo general son las mujeres y niñas por razón de su género, lo que les afecta de forma desproporcionada, pero quienes de acuerdo a las leyes nacionales e internacionales existentes, tienen derecho a vivir una vida libre de violencia; no obstante lo anterior, también existen otros grupos de atención prioritaria que pueden estar resintiendo esta problemática social, originada por diversos factores y causas, lo que vulnera sus derechos humanos y, por ello las autoridades de gobierno deben adoptar medidas significativas que partan de reconocer la violencia que viven estos sectores de la población, siendo una imperiosa necesidad implementar acciones tendientes a fomentar y promover el pleno ejercicio de sus derechos y trabajar en la protección que como entidades públicas se les debe otorgar.

Con apego a lo anterior, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro asumiendo un alto compromiso y responsabilidad social con los sectores prioritarios y vulnerables de la población, particularmente con las personas que viven situaciones de violencia familiar y de género, tuvo a bien diseñar a través de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género una estrategia pública mediante la implementación de una Línea Telefónica de Orientación de 24 horas "Orientatel", a través de la cual se impulsará la inclusión de todas las personas, un medio de conectividad y de comunicación efectivos, para potenciar el bienestar general que debe



QUERÉTARO
MUNICIPIO

tener toda la población, a través de la cual podrán recibir una atención especializada, diferenciada y con perspectiva de género.

La implementación de esta política pública, tiene particular relevancia para las mujeres, niños, niñas y en general, para cualquier persona que sea víctima de violencia familiar y la basada en su género, al considerar que estas acciones son parte de la construcción necesaria para generar las condiciones que permitan avanzar en la igualdad de género, y más aún, porque a partir de que las y los usuarios tengan un primer contacto con el personal operador, quienes tendrán un rol fundamental en la respuesta que se les brinde, potencializará la toma de decisiones y se forjará una mayor confianza institucional, contribuyendo con ello a mejorar su calidad de vida, su desarrollo personal y a salvaguardar sus derechos en condiciones equidad.

I.2. MARCO NORMATIVO.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.
3. Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
4. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará).
5. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
6. Convención Americana sobre los Derechos Humanos y su Protocolo Adicional sobre Derechos Humanos.
7. Convención sobre los Derechos del Niño.
8. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
9. Ley General para la igualdad entre Mujeres y Hombres.
10. Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
11. Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
12. Ley General de Víctimas.
13. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
14. Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro.
15. Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro.
16. Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.
17. Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027.
18. Programa de Seguridad Pública 2024-2027.
19. Protocolo de Actuación Policial para la Atención a Víctimas de Violencia Familiar, de Género y Grupos Vulnerables del Municipio de Querétaro.

I.3. DEFINICIONES

a) **DAVVF**. Es la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género o la persona titular de la misma.



QUERÉTARO
MUNICIPIO

b) Persona operadora. Personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género que sea designado para atender las llamadas que entren a la Línea Telefónica de Orientación 24 horas, "Orientatel".

c) Personal multidisciplinario. Personal adscrito a la DAVVFG que cuenta con el perfil en materias de Psicología, Legal y de Trabajo Social, que puede atender a las víctimas de violencia familiar y de género.

d) Primeros auxilios psicológicos (PAP). Es una intervención que se otorga a la víctima de violencia familiar y de género o persona de grupos vulnerables, cuando esta se encuentra en una condición de crisis, y tiene como objetivo que la víctima experimente un alivio emocional y la recuperación del equilibrio en su psique, a fin de, que, recuperadas sus emociones, tenga la idoneidad de recibir información sobre sus derechos como víctima y decidir la forma en que los puede hacer valer, a partir de conocer los mecanismos legales que tiene a su alcance.

e) SO. Es la Supervisión Operativa a la que se encuentra adscrito el personal policial que atiende los asuntos policiales que son competencia de la DAVVFG o la persona titular de la misma.

f) SSPMQ. Es la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro o su titular.

II. MISIÓN Y VISIÓN.

II.1. MISIÓN.

Brindar atención y asistencia especializada de forma permanente a las personas habitantes del Municipio de Querétaro, a través de una línea telefónica de 24 horas, que garantice el acceso directo de las personas víctimas ante cualquier circunstancia.

II.2. VISIÓN.

Garantizar la atención y orientación telefónica a personas víctimas de violencia familiar y de género, las 24 horas y ante cualquier situación, considerando que las víctimas cuentan con lapsos cortos de tiempo para solicitar información, respecto de las inquietudes del estado en que se encuentra.

III. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS.

III.1. POBLACIÓN OBJETIVO.

De acuerdo con el INEGI, el Municipio de Querétaro cuenta con una población de 1 404 306 habitantes, por lo que el mencionado programa está diseñado para brindar atención a cualquier persona del Municipio de Querétaro, víctima de violencia familiar y de género, sin distinción de edad, género, y que así lo requiera.



QUERÉTARO
MUNICIPIO

III.2. PERSONAS BENEFICIARIAS.

El presente programa de línea telefónica de orientación de 24 horas "Orientatel", principalmente está dirigido a las personas habitantes del municipio de Querétaro que vivan situaciones de violencia familiar y de género, que requieran conocer las opciones legales, los mecanismos, acciones e instancias públicas en las que se le puede otorgar atención integral asequible al caso concreto que están viviendo, para que a través del mismo, encuentren alternativas acordes a la problemática de violencia de que son objeto.

IV. OBJETIVOS DEL PROGRAMA.

IV.1. Objetivo general

Brindar un servicio telefónico que opere las 24 horas del día los 7 días de la semana, a través del cual se proporcione orientación e información para personas habitantes del municipio de Querétaro, que son víctimas de violencia familiar y de género, cuya atención inicia y concluye en una sola llamada, realizada por la persona usuaria.

IV.2. Objetivos específicos

IV.2.1. Implementar un sistema tecnológico de comunicación, que opere las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante la disposición de una línea telefónica denominado línea telefónica de orientación "Orientatel", que sea atendida por personal especializado y capacitado de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, dirigido al uso de la población del municipio de Querétaro que manifieste estar viviendo situaciones de violencia familiar y de género.

IV.2.2. Propiciar y fomentar la seguridad de las personas del municipio de Querétaro que sufren condiciones de violencia familiar y de género, proporcionándoles orientación relacionada con sus derechos como víctimas, los mecanismos legales, las instancias públicas para hacerlos valer y las acciones que pueden emprender para hacer efectivos sus derechos.

V. ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2024-2027.

El Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027 en el Eje 1, "Querétaro preventivo y justo" al ser la prevención y la justicia responsabilidades conjuntas de la sociedad y el gobierno, las acciones institucionales deben incidir en el objetivo de la modernización de los sistemas de seguridad y justicia con esquemas de prevención integral y proactiva, para fortalecer la colaboración entre gobierno y la sociedad, que, de suyo, permitirá fortificar para prevenir el delito.

La línea de acción "fortalecer la atención a las necesidades de grupos prioritarios, para mejorar sus condiciones de vida e inclusión", implica, por tanto, el desarrollo de acciones afirmativas para fortalecer entornos propicios, libres de violencia, para



QUERÉTARO
MUNICIPIO

alcanzar un adecuado desarrollo social y de igualdad de las personas habitantes del municipio de Querétaro.

El Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027 está alineado con el Plan Querétaro 2050, cuyo objetivo es garantizar el derecho de todas las personas a una vida segura y libre de violencias, promoviendo la prevención como mecanismo para anticipar los factores de riesgo que causen vulnerabilidad en las personas, así como a promover las medidas que generen las condiciones para que las personas habiten espacios que coadyuven el ejercicio del derecho a la igualdad, con un enfoque en derechos humanos y perspectiva de género; y al desarrollo de habilidades, capacitación y entornos que fortalezcan el tejido social y su sana convivencia en condiciones de respeto y responsabilidad.

Para alcanzar una real y efectiva convivencia social y armónica y por ende un desarrollo integral de las personas, que hagan uso pleno del ejercicio de sus derechos, y con ello prevalezca la seguridad, la tranquilidad y la paz social, se estableció en el Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027 como Línea de Acción el reforzamiento de los mecanismos de promoción y protección de los derechos humanos de las personas pertenecientes a grupos vulnerables.

Así mismo, el Programa Municipal de Seguridad en la Estrategia 3.2. Consolidar y diversificar los mecanismos para la atención a personas en situación de vulnerabilidad, víctimas de violencia familiar y de género, en su línea de acción 3.2.3. prioriza la importancia de "Implementar mecanismos para mejorar la orientación y atención a las necesidades de personas en situación de conflictos familiares o de género, conforme la normatividad aplicable.

Bajo este contexto, la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro ha diseñado un programa focalizado para atender necesidades específicas de la ciudadanía, el cual cumple con las directivas establecidas por el gobierno municipal.

VI. INDICADORES

VI.1 INDICADOR DE IMPACTO.

En el presente programa, se establecerá como métrica para evaluar los avances y resultados alcanzados por el periodo de su implementación, un indicador de gestión, ya que se considera fundamental conocer el desarrollo que esté teniendo con respecto de los objetivos planteados, lo que a su vez representan solicitudes de atención registradas por la ciudadanía del municipio y la respuesta.

Respecto de la atención realizada por medio de la línea telefónica de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, se tiene que correspondiente al periodo del año 2023 al 2024, se brindó atención ciudadana a 1,054 (un mil cincuenta y cuatro) llamadas telefónicas, atención mediante la cual se brindó un servicio especializado, con acceso directo y factible para cada una de las víctimas.



Lo anterior, derivado que en la administración 2021- 2024, fue aprobado por el H. Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, por ello se busca incrementar el impacto en las personas habitantes del Municipio de Querétaro, dando continuidad al mismo.

VI.2. INDICADOR DE RESULTADOS.

Disminuir la problemática de atención y tiempo, con la que las personas víctimas de violencia se llegan afrontar en la vida diaria, dado que se reducen los tiempos de atención y espera, realizando una canalización directa, a través de una orientación relacionada con sus derechos como víctimas, los mecanismos legales, las instancias públicas para hacerlos valer y las acciones que pueden emprender para hacer efectivos sus derechos.

VI.3. INDICADOR DE PRODUCTOS

Desde la implementación del programa de la línea telefónica de orientación de 24 horas "Orientatel" y, considerando la demanda social de quienes requieran recibir orientación e información sobre sus derechos como víctimas de violencia familiar y de género, se atenderá principalmente a aquellas personas habitantes del municipio de Querétaro, que expongan expresamente que están enfrentando situaciones de violencia familiar y de género y, que al momento de llamar no se encuentren en condiciones de que su situación sea una emergencia.

VI.4. INDICADOR DE DESEMPEÑO

Nombre: total de orientaciones brindadas.

Fórmula: total de orientaciones brindadas = total de llamadas recibidas / atenciones brindadas hasta su término.

Sentido del indicador: tipo ascendente (a mayor porcentaje, mejor desempeño).

Descripción:

Mide la proporción entre las llamadas recibidas y las orientaciones que realmente se brindaron, con el fin de evaluar la eficiencia del servicio Orientatel".

VII. ETAPAS DEL PROGRAMA Y PLAN DE TRABAJO.

VII.1. ETAPAS DEL PROGRAMA.

VII.1.1. Gestión de recursos. La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, actualmente cuenta con la línea telefónica contratada, por lo que se requiere continuar con la contratación de la dicha línea telefónica, que corresponde a cuentas concentradoras del Municipio, la cual es destinada de forma exclusiva para recibir y atender los llamados de las personas usuarias de este servicio de línea telefónica de Orientación 24 horas "Orientatel" los 7 días de la semana. Así mismo, se





QUERÉTARO
MUNICIPIO

requerirá la contratación del servicio de capacitación y certificación para el personal operador, que será otorgado a partir de la implementación del proyecto, una vez publicado en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro.

VII.1.2. Recurso humano. El personal que atiende la recepción de las llamadas telefónicas que realizan las personas habitantes del municipio de Querétaro, es exclusivamente personal designado de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, los cuales están certificados para brindar atención telefónica en el estándar de competencia EC0497 "Orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género", además de aptitud y los conocimientos necesarios para otorgar la orientación e información requerida por las personas usuarias, a fin de que con ello puedan hacer valer sus derechos como víctimas.

VII.1.3. Colaboración de otras áreas de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro y de vinculación Interinstitucional.

Participarán en apoyo de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, las áreas de la Secretaría, que para tal efecto se requiera para la debida operación del programa, a efecto de otorgar una atención efectiva y de calidad para las personas integrantes de grupos de atención prioritaria de la población, así como el registro integral del presente programa.

También corresponderá a aquellas áreas administrativas que implementan acciones y mantienen vínculos con instituciones públicas o privadas, organizaciones sociales, y con diversos sectores de la población del municipio de Querétaro, dada la naturaleza de sus funciones, para que, una vez aprobado el programa, lleven a cabo un esquema programado de socialización de esta estrategia pública, pues considerando la factibilidad que tienen de realizar un trabajo en todas las delegaciones municipales, se considera ser un área de oportunidad invaluable, por tanto, se podrá aprovechar este recurso humano y darles a conocer a una mayor cantidad de habitantes, lo cual deberá ser parte de sus actividades cotidianas, y en tanto el programa esté vigente.

La Coordinación de Comunicación Social y la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, en el ámbito de sus competencias, implementarán las acciones necesarias, tendientes a establecer una vinculación interinstitucional a través de la cual se fortalezca la socialización del presente programa que se implementa como una línea telefónica de orientación de 24 horas "Orientatel", para asegurar que llegue al mayor número de habitantes del municipio de Querétaro que requieran recibir orientación e información sobre el tema de violencia familiar y de género del que puedan ser víctimas.



VII.2. PLAN DE TRABAJO

VII.2.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL

Con la finalidad de continuar brindando el servicio a las y los habitantes del municipio de Querétaro, y garantizar la adecuada operación del programa, es necesario proceder a su revisión, a fin de que, de considerarse necesario, realizar ajustes al mismo, garantizando de esta forma la eficacia en su operación, lo que le corresponde al personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género y en su caso, la gestión administrativa para su aprobación y registro. Lo anterior, no exime a las demás áreas administrativas de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, que tengan participación en el proceso de operación de la línea telefónica "Orientatel", de actualizar en caso de ser necesario, sus Manuales de Procedimientos o de Operación en el ámbito de sus atribuciones para la debida ejecución del presente programa.

VII.2.2. DE LA ATENCIÓN DIFERENCIADA, ESPECIALIZADA Y CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

La persona operadora de la línea telefónica " Orientatel", deberá contribuir a través de sus acciones a dar cabal cumplimiento con el programa, por tanto, debe ceñirse a cumplir en todo momento, los protocolos de actuación y normatividad aplicable en la atención de las víctimas de violencia familiar y de género, actuando siempre bajo una perspectiva incluyente, con empatía y sensibilidad hacia las personas usuarias, y observando en todo momento que uno de los fines de la seguridad pública en el municipio de Querétaro, es salvaguardar la integridad, libertad, bienes y derechos de las personas, y que la actuación del personal de la Secretaría se rige en todo momento, por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, que en su caso, le obligan a brindar una atención con estricto apego a la norma que rige su actuación.

VII.2.4. SOCIALIZACIÓN Y VINCULACIÓN.

Las instituciones públicas, como integrantes de la Administración Pública Municipal, además de desarrollar e implementar las estrategias necesarias para otorgar atención a las necesidades de la población, deben darlo a conocer con la finalidad de que llegue a los diferentes lugares y sectores y para los grupos de atención prioritaria para quienes va dirigida la acción, con la finalidad de asegurar que el mismo se conozca por todas aquellas personas habitantes del municipio que lo necesitan, causa por la cual le corresponderá a las áreas de la Secretaría que realicen actividades con la población, promover la existencia del Programa, a través de las personas, familias, sectores o comunidades con quienes se vinculan; acciones que podrán generarse con independencia del trabajo de difusión que le corresponda a la Coordinación de Comunicación Social.





QUERÉTARO
MUNICIPIO

La Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, así como la Coordinación de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, en el ámbito de sus atribuciones, también trabajarán un esquema de vinculación interinstitucional, a efecto de que las instancias públicas realicen acciones de socialización del programa línea telefónica de orientación de 24 horas "Orientatel", con la finalidad de asegurar que el mismo llegue a las personas operadoras de dichas Instancias, así como a la población en general del municipio de Querétaro, particularmente de aquella que requiere recibir orientación sobre sus derechos, los mecanismos legales, instancias públicas y acciones que puede emprender contra la violencia familiar y de género que puede estar viviendo.

VII.2.5. REPORTES DE CUMPLIMIENTO Y DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES DEL PROGRAMA

Las áreas de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro que intervengan en cualquier etapa de la implementación del programa, deberán emitir un reporte al término de las acciones realizadas y a lo que dieron cumplimiento, dirigido a la persona titular de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, debiendo marcar copia a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género para que se integre al expediente que al efecto se genere.

Por su parte, la Dirección responsable de administrar el programa, emitirá de forma mensual, un reporte detallado de los resultados alcanzados, a fin de conocer el impacto social que el mismo está teniendo en el municipio de Querétaro.

VII.2.6. OBLIGATORIEDAD Y RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO.

Las disposiciones contenidas en el presente programa de la línea telefónica de orientación 24 horas, son obligatorias para el personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, particularmente a su operación, a las personas que sean designadas como operadoras de la línea telefónica de orientación de 24 horas "Orientatel", quienes deben responder y atender las llamadas de las personas usuarias habitantes del municipio de Querétaro, bajo los parámetros y reglas aquí establecidas.

El incumplimiento a lo establecido en las reglas y disposiciones establecidas en el presente Programa, hará que se proceda en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.



QUERÉTARO
MUNICIPIO

VII.2.7. DIFUSIÓN.

Corresponde de forma exclusiva, llevar a cabo el diseño, la implementación de estrategias y de campañas de difusión sobre el presente programa de la línea telefónica de orientación de 24 horas "Orientatel", a la Coordinación de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, quien en el ámbito de sus atribuciones y de forma coordinada con las áreas correspondientes, trabajará el esquema necesario de difusión institucional para dar a conocer a la población del municipio, a través de los diferentes medios de comunicación con que se cuente, la existencia y puesta en funcionamiento de esta estrategia institucional, a fin de asegurar que el mismo es conocido por las personas del municipio de Querétaro que sean integrantes de los grupos de atención prioritaria que viven situaciones de violencia familiar y de género.

VIII. VIGENCIA

El presente programa tendrá una vigencia que iniciará a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro y hasta el día 30 de septiembre de 2027.

IX. REGLAS DE OPERACIÓN.

IX.1. PROPÓSITO

Brindar un servicio telefónico que opere las 24 horas del día los 7 días de la semana, a través del cual se proporcione orientación e información para personas habitantes del municipio de Querétaro, que son víctimas de violencia familiar y de género, cuya atención inicia y concluye en una sola llamada, realizada por la persona usuaria.

IX.2. AMBITO DE COMPETENCIA

Aplica para el personal de la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género designado para llevar a cabo la recepción y atención de llamadas de la línea telefónica de orientación 24 horas "Orientatel"; así como todos/as aquellos/as servidores/as públicos/as que, por la naturaleza de sus atribuciones, tengan o puedan llegar a recibir y despachar llamadas de la línea telefónica citada y los que, por la naturaleza de las actividades que desempeñan, tengan o puedan llegar a tener contacto directo o indirecto con personas en situación de vulnerabilidad, quienes de acuerdo al presente instrumento legal, están obligados a su estricta observancia.

IX. 3. DESARROLLO DE POLITICAS Y CONDICIONES.

a) Brindar atención y orientación especializada, diferenciada y con perspectiva de género a las personas usuarias de la línea telefónica de orientación que opera las 24 horas "Orientatel".



QUERÉTARO
MUNICIPIO

- b) El respeto a la dignidad de la persona, la no re victimización y la no discriminación son aptitudes que deberán seguir en todo momento las y los servidores públicos responsables de la atención de las llamadas.
- c) Brindar a las víctimas información y orientación clara, precisa y completa, generando conciencia de la importancia de hacer efectivos sus derechos y acceder a los servicios que requieren de acuerdo a sus necesidades prioritarias y que las instituciones ponen a su alcance.
- d) Tratándose de llamadas relacionadas con emergencias, hechos delictivos o faltas administrativas que ingresaran a la línea telefónica de orientación 24 horas "Orientatel", el personal operador le proporcionará a la persona usuaria el número único de emergencias 9-1-1, a fin de que le puedan brindar la atención necesaria.
- e) Tratándose de llamadas relacionadas con denuncias anónimas por hechos que no ocurren en el momento, es decir que no se relacionan con emergencias, el personal operador le proporcionará a la persona usuaria el número 089, a fin de que se le pueda brindar la atención necesaria.
- f) Tratándose de llamadas relacionadas con atención a la salud mental, el personal operador le proporcionará a la persona usuaria el número 070, a fin de que se le pueda brindar la atención necesaria.
- g) Tratándose de llamadas relacionadas con la atención que brindan las áreas administrativas de la SSPMQ diversas a la DAVVFG, el personal operador le proporcionará a la persona usuaria el número de la Coordinación de Servicios y Enlace Ciudadano, a fin de que le puedan brindar la atención necesaria.

...”
SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, LA QUE VA EN 10 DIEZ FOJAS ÚTILES EL 16 DIECISÉIS DE DICIEMBRE DEL 2025 DOS MIL VEINTICINCO, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO.

M. EN D. JESÚS ROBERTO FRANCO GONZÁLEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO



Acuerdo que fija los periodos vacacionales y días inhábiles del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro para el segundo periodo vacacional 2025.

Lic. Gabriela Jiménez Toledo, Titular del Órgano Interno de Control, en uso de las facultades que me confiere el artículo 14 –fracción II- del Reglamento de Órgano Interno de Control, en relación a los numerales 119 de la ley General de Responsabilidades Administrativas y 77 de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro y,

CONSIDERANDO

1. Que de conformidad con el artículo 2 del Reglamento del Órgano Interno de Control, este es un organismo público desconcentrado con autonomía técnica y le corresponde la aplicación de acciones de prevención, vigilancia, control, fiscalización, evaluación y anticorrupción, con el objetivo de que los recursos humanos, materiales y financieros del Municipio, se administren y ejerzan adecuadamente conforme a los planes, programas y presupuesto aprobados, atendiendo a su ámbito de competencia;
2. Que el diverso 9 del Reglamento aludido, en correlación con el artículo 10 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, le corresponde sustanciar y resolver los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa en el ámbito de su competencia, a fin de determinar la existencia o no de responsabilidad y, en su caso, aplicar las sanciones que correspondan de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, así como en relación a sustanciar y resolver los Procedimientos de Responsabilidad por Daño Patrimonial en términos de la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro;
3. Que los Órganos Internos de Control para sustanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa, así como para imponer las sanciones que en su caso resulten procedentes, deberán atender a los plazos dispuestos por los artículos 208 y 209 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas;
4. Que en ese mismo sentido, el artículo 12 de la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro, establece que los procedimientos de responsabilidad patrimonial se iniciarán por reclamación de la parte interesada, la cual deberá formularse dentro de los treinta días naturales siguientes a aquel en que se hubiera producido la lesión patrimonial o a partir del momento en que hubiesen cesado sus efectos lesivos, si fuesen de carácter continuo;



Bvld. Bernardo Quintana 10000, Col Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.
municipiodequeretaro.gob.mx



5. Que este Órgano Interno de Control podrá ejercer sus atribuciones en los días y horas hábiles a los que hace referencia el artículo 119 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, estimando como días hábiles todos los del año, con excepción de aquellos días que, por virtud de ley, algún decreto o disposición administrativa, se determine como inhábil, durante los que no se practicará actuación alguna, así como los establecidos en el artículo 77 de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo –aplicable de manera supletoria a la Ley General de Responsabilidades Administrativas- y en relación al numeral 29 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro, supletoria de la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro según los artículos 12 y 13 de la citada ley, considerando como hábiles todos los días del año, excepto los sábados, los domingos, los días de descanso obligatorios previstos en las leyes y convenios laborales aplicables, los periodos vacacionales y de descanso señalados en el calendario laboral del Tribunal de Justicia del Estado de Querétaro, y que, en dado caso, los periodos y días de descanso deberán ser publicados oportunamente en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”;
6. Que de conformidad con el artículo 28 de la Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro, son días de descanso obligatorio y con goce de salario íntegro, el primero de enero, el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero, el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo, el primero de mayo, el 16 de septiembre, el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre, el primero de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, el 25 de diciembre, y los que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias para efectuar la jornada electoral;
7. Que los artículos 30 y 31 de la Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro, a su vez determinan que los trabajadores que tengan una antigüedad mayor a seis meses de servicio disfrutaran de dos periodos anuales de vacaciones, en las fechas que al efecto se señalen; dejándose guardias cuando el servicio no pueda ser interrumpido o para la tramitación de asuntos urgentes, a juicio del titular de la dependencia respectiva, previa justificación;
8. Que de conformidad con el calendario laboral establecido por la Secretaría de Administración del Municipio de Querétaro para el año 2025 (dos mil veinticinco), el segundo periodo vacacional comprenderá del 22 (veintidós) de diciembre de 2025 (dos mil veinticinco) al 06 (seis) de enero de 2026 (dos mil veintiséis).
9. Que, en ese tenor y toda vez que el artículo 14 –fracción II- del Reglamento del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro dispone que es atribución de la persona



Blvd. Bernardo Quintana 10000, Col Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.
municipiodequeretaro.gob.mx



titular dictar las medidas administrativas que correspondan para la organización y correcto funcionamiento del Órgano Interno de Control;

Por lo que, en mérito de lo expuesto, la suscrita

ACUERDA

PRIMERO. Se reconocen como días inhábiles además de los señalados en el artículo 28 de la Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro, los sábados y domingos de cada semana y los días del 22 (veintidós) de diciembre de 2025 (dos mil veinticinco) y hasta el 06 (seis) de enero de 2026 (dos mil veintiséis), que comprenden el segundo periodo vacacional del Municipio de Querétaro, en los que habrá suspensión de plazos respecto de los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa y de Responsabilidad por Daño Patrimonial, en los que no se practicará actuación alguna de acuerdo al numeral 28 de la Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro y 119 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas en relación con el artículo 77 de la Ley de Procedimiento Contencioso Administrativo, aplicable de manera supletoria a la Ley General de Responsabilidades Administrativas así como lo previsto en el numeral 29 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro, supletoria de la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Querétaro según los artículos 12 y 13 de la citada ley.

SEGUNDO. El periodo vacacional señalado en el punto anterior, será cubierto por aquellos trabajadores del Órgano Interno de Control, con antigüedad menor a seis meses o que hayan hecho uso de manera parcial o total del periodo vacacional correspondiente.

Así mismo, en términos de lo señalado en el Considerando siete del presente acuerdo, se podrán recibir los escritos de reclamación inicial relativos a los procedimientos de responsabilidad patrimonial, competencia de la Dirección de Responsabilidades Administrativas del Órgano Interno de Control.

TERCERO. Fíjese el presente Acuerdo a la vista del público en las oficinas del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro y en la Dirección de Responsabilidades Administrativas.



Blvd. Bernardo Quintana 10000, Col Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.
municipiodequeretaro.gob.mx



TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Acuerdo en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro y en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga".

SEGUNDO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente a la fecha de la primera de las dos publicaciones mencionadas en el transitorio anterior.

Dado en la Sede del Órgano Interno de Control, en la ciudad de Santiago de Querétaro, a los 05 (cinco) días del mes de diciembre de 2025 (dos mil veinticinco).

Rubrica

Lic. Gabriela Jiménez Toledo
Titular del Órgano Interno de Control
del Municipio de Querétaro



Bld. Bernardo Quintana 10000, Col Centro Sur, C.P. 76090, Querétaro, Qro.
municipiodequeretaro.gob.mx



QUERÉTARO
MUNICIPIO

GACETA OFICIAL
DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO
2024-2027