

DEL GOBIERNO DEL ESTADO  
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO

ACUERDO

EL FISCAL GENERAL LICENCIADO GABRIEL VERDUZCO RODRÍGUEZ, EMITE LA PRESENTE ACTUALIZACIÓN A LAS DISPOSICIONES Y LINEAMIENTOS CONTENIDAS EN EL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO.

Con fundamento en el artículo 1 párrafo tercero y 20 inciso c) de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2 fracción VI, 5B fracción III, 8A, 9, 80, 81 y 120 fracción III de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Colima; 5 fracción XI, 12 fracción II de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima, y

CONSIDERANDO:

**PRIMERO.-** Este protocolo se elaboró en congruencia con el compromiso que tiene el Gobierno del Estado de Colima para velar por la tranquilidad social y el ejercicio pleno de los derechos y libertades de las personas, por lo que surge la obligación de fortalecer la estructura organizacional que permita a la Fiscalía General, como Institución dependiente del Poder Ejecutivo, brindar a la víctima u ofendido de un delito una atención integral en el marco Constitucional.

El presente documento representa un avance trascendente en el proceso de renovación y cambio de la dependencia en la administración actual, en virtud de contener como fin primordial brindar un servicio público de calidad a la víctima u ofendido del delito. Para este fin se establecen lineamientos que todo servidor público de esta Fiscalía debe seguir, para que bajo un mismo modelo de actuación con el carácter de norma interna, se brinde una atención digna, respetuosa y humana a la víctima u ofendido del delito, pretendiendo con ello aplicar obligatoriamente los principios de legalidad, honradez, imparcialidad, objetividad, eficiencia, lealtad y profesionalismo que rigen el servicio público.

Esta Institución con un gran sentido de responsabilidad asume la necesidad de implementar el protocolo que se presenta, con el único propósito de fortalecer los valores institucionales de los servidores públicos de la dependencia para mejorar la atención que se brinda a la víctima u ofendido del delito, buscando cambiar la percepción social de una deficiente atención.

En este instrumento se establecen valores de servicio e imagen institucional que regirán el actuar de los servidores públicos, garantizando con ello la seguridad y confianza en el servicio. Contiene lineamientos generales y específicos de atención por la complejidad de las funciones, contemplando patrones de actuación en la etapa de preparación del ejercicio de la acción procesal penal y durante el desarrollo del proceso.

Dicho protocolo constituye la respuesta de los servidores públicos de la Fiscalía al vacío actual de no contar con un instrumento que defina de manera institucional que hacer ante la presencia de una víctima u ofendido del delito, así como el compromiso de brindarles un trato digno, respetuoso y humano.

**SEGUNDO.-** En nuestro país se ha legislado bastante en favor de las personas a las que se les imputa un delito o son sujetas de un procedimiento penal, consagrando en su beneficio garantías y derechos; obligando en consecuencia, al Estado Mexicano a crear instancias públicas encargadas de velar por el respeto y cumplimiento de esos derechos, como son las defensorías de oficio o las propias Comisiones Estatales y Nacional de Derechos Humanos.

**Comentado [A1]:** Suplencia de la denominación Procuraduría General de Justicia por la Fiscalía General del Estado, conforme a Decreto 08 en el Periódico Oficial publicado el 07 de noviembre de 2015, mediante el cual se reformaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones de la Constitución Política del Estado.

Como consecuencia de la implementación a nivel nacional del Sistema Penal Acusatorio.

**Comentado [A2]:** Se actualiza – Actual titular de la Fiscalía General

**Comentado [A3]:** Se actualiza fundamento en función de las reformas, adiciones y derogaciones derivadas de Decreto 08.

Sin embargo, en México, durante mucho tiempo se dejaron grandes vacíos en torno a la protección integral de los derechos de las víctimas u ofendidos del delito. Fue hasta el mes de septiembre del año 2000 cuando el artículo 20 de nuestra Carta Magna adicionó el apartado "b" considerando las garantías de la víctima u ofendido, las cuales fueron ampliadas en la reforma y adición del apartado "c" al mismo numeral en el mes de junio del año 2008.

Particularmente en nuestro Estado, se han observado avances en la protección y defensa de las víctimas u ofendidos, como es el caso de la aprobación de la **Ley para la prevención y atención a la violencia Intrafamiliar, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Colima, el 14 de febrero de 1998**, documento que estableció, incluso antes de la reforma Constitucional del año 2000, la obligación de las autoridades correspondientes de nuestra entidad Federativa para realizar **acciones de prevención y atención a la violencia intrafamiliar**; igualmente, la reforma al artículo primero fracción VII de nuestra Constitución local aprobada mediante decreto número 229 de fecha 22 de Julio del año 2002, donde se estipula de manera expresa que en todo proceso del orden penal, el inculpado y la víctima tendrán las garantías que les otorgan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Local y la Ley. Igualmente, con la creación de la Ley que Regula la Atención y Protección a la Víctima del delito en el Estado de Colima, publicada mediante decreto 416 en el periódico oficial el día 23 de Septiembre del año 2006, para entrar en vigor 90 días después a su divulgación, en la que sustancialmente se contempla la atención, protección, asesoría y apoyo a las víctimas del delito, garantizando su integridad, seguridad física y la reparación del daño, estableciendo los mecanismos que garantizan la seguridad de la víctima frente al victimario.

Por lo expuesto, en virtud de que la entonces Procuraduría General de Justicia del Estado no contaba con una normatividad interna, clara, específica y especializada para la atención a la Víctima u ofendido del Delito, que le permitiera garantizar a los colimenses una respuesta inmediata y adecuada para aquellas personas que lleguen a tener tal carácter, se dispuso la elaboración del presente Protocolo, dirigido a los servidores públicos de la institución, como una herramienta que los oriente en las acciones que deben realizar, para brindar una atención integral a la víctima u ofendido del delito que acude a solicitar los servicios de procuración de justicia, e igualmente ésta conozca los derechos que la ley le concede y los deberes que en su atención tiene el personal que labora en la dependencia.

Se deberá realizar la investigación y análisis del fenómeno delincencial desde el punto de vista de la víctima u ofendido del delito, para perseguirlo e indagarlo con mayor eficacia y eficiencia, así como para proporcionar a las instancias facultadas conforme a la ley, la información que les permita diseñar las acciones procedentes para la adecuada atención y protección de quienes resulten afectados por la comisión de un ilícito.

El compromiso de la Institución para mejorar la atención a las víctimas u ofendidos del delito, se hace manifiesto con la creación e implementación del presente Protocolo.

**TERCERO.** - Para esta dependencia, la atención integral a la víctima del delito en el marco de la Constitución General de la República, la Constitución local y de la Ley que regula la atención y protección a la víctima del delito en el Estado de Colima, es una prioridad en la tarea de procurar justicia, ya que no podemos enfrentar el fenómeno delincencial si no buscamos solucionar sus causas y efectos.

La Procuración de Justicia es una actividad indispensable para garantizar y privilegiar la preservación del Estado de Derecho. Su adecuado ejercicio implica la creación de instrumentos normativos para que, al presentarse una afectación a los derechos de las personas, ésta pueda ser sancionada en forma expedita, partiendo del principio de que en la convivencia social no se atribuyen responsabilidades sin que medien pruebas que las respalden.

Es necesario facilitar el acceso a la denuncia como acto estimulador de la acción persecutoria de hechos ilícitos y establecer mecanismos orientados a una Procuración de Justicia sencilla y accesible pero firme, para reforzar el respeto de los derechos ciudadanos y a la vez, mejorar la calidad con que se brinde esta función.

Esta dependencia, a través de las Agencias del Ministerio Público Investigadoras, le corresponde tener el primer contacto con la víctima u ofendido del delito, por lo tanto es fundamental para el debido cumplimiento de las disposiciones previstas en la legislación federal y local relativas a la atención de la víctima u ofendido del delito, la creación de un instrumento institucional al respecto.

En este orden de ideas, le corresponde a la Fiscalía General del Estado ser la instancia encargada de generar las acciones conducentes que permitan a la sociedad colimense mantener la confianza en la aplicación estricta de la ley, en el combate a la impunidad, y en la protección legal a la víctima u ofendido del delito, mediante una atención profesional, especializada, eficaz, respetuosa y humana; los lineamientos que regulen la función de Procuración de Justicia, señalando correctivos a quienes se aparten del debido cumplimiento.

De esta manera se coadyuvará con las acciones del Gobierno del Estado de Colima, para cumplir con el compromiso de mantener a nuestra entidad en condiciones óptimas de tranquilidad y seguridad pública.

Asimismo, es competencia de la dependencia investigar y perseguir el delito, brindando asistencia a la víctima u ofendido, participando en acciones de prevención de ilícitos y política criminológica del Estado y el País.

**CUARTO.-** La/El Fiscal General ejercerá las atribuciones y funciones que al Ministerio Público le confiere la Constitución Federal, los tratados internacionales, las leyes generales, las leyes nacionales, la Constitución del Estado y las demás leyes que ellas emanan; así como las disposiciones jurídicas relacionadas con la organización y funcionamiento de la Fiscalía General.

Por lo expuesto y fundado con antelación, la La/El Fiscal General acuerda que las disposiciones y lineamientos contenidas en el Protocolo para la atención de la víctima u ofendido del delito que a continuación se presenta, tienen el carácter de norma interna obligatoria para el personal sustantivo y auxiliar de la Fiscalía General del Estado de Colima, el cual queda como sigue:

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO

### TÍTULO PRIMERO DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO I DEL OBJETO Y CONCEPTOS BÁSICOS.

**Artículo 1.-** El presente protocolo es de observancia obligatoria para todo el personal sustantivo y auxiliar de la Fiscalía General del Estado de Colima y tiene por objeto:

Orientar la acción de los servidores públicos adscritos a la Fiscalía General, con relación a la atención proporcionada a los ciudadanos que con calidad de víctimas u ofendidos de delito requieren los servicios de la Dependencia, buscando con ello brindar a estos últimos, una atención integral a fin de que conozcan los derechos que la Ley les concede, así como se establezcan con toda puntualidad los deberes que en su atención tienen los servidores públicos encargados de la Procuración de Justicia.

**Artículo 2.-** Para efectos del presente protocolo se entenderá por:

- I. **DAÑO**, a las lesiones, físicas, morales o sociales, o la pérdida o afectación patrimonial de cualquier naturaleza, como consecuencia de un delito.
- II. **DERECHOS HUMANOS**, conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido en la Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.
- III. **DICTAMEN PERICIAL**, opinión o juicio emitida por un experto, que se toma o emite sobre una cosa específica.
- IV. **ENFOQUE DIFERENCIAL**, fortalece el reconocimiento, la representación, la inclusión y la visibilización de grupos étnicos y niños en la generación de justicia.
- V. **ESTEREOTIPOS DE GÉNERO**, son modelos o patrones de conducta que definen cómo deben ser, actuar, pensar y sentir las mujeres y los hombres en una sociedad; representan un conjunto de atributos o características que se les asignan.  
Asimismo, son las creencias y atribuciones preconcebidas sobre cómo deben ser y cómo deben comportarse las personas, de manera que, a cada género, se le reconoce un determinado comportamiento, una forma de ser, una apariencia o vestimenta definida.
- VI. **FISCALÍA GENERAL**, institución encargada de investigar los delitos de su competencia y proceder a su persecución ante los tribunales en los términos de las leyes generales, nacionales, las del Estado de Colima y demás disposiciones jurídicas aplicables
- VII. **MINISTERIO PÚBLICO**, institución encargada de la investigación de todos los delitos del orden común y de su

**Comentado [A4]:** Actualizado conforme al Artículo 11 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima

**Comentado [A5]:** Se ordenan términos alfabéticamente.

**Comentado [A6]:** Incorporado  
Comisión Nacional de los Derechos Humanos

**Comentado [A7]:** Incorporado

**Comentado [A8]:** Incorporado

**Comentado [A9]:** Incorporado

**Comentado [A10]:** Actualizado conforme al Artículo 5, fracción I de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima

**Comentado [A11]:** Actualizado conforme a la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima

persecución ante los tribunales;

VIII. **OFENDIDO**, a la persona que conforme a la Ley tenga derecho a la reparación del daño o a exigir la responsabilidad civil proveniente de la comisión de un delito;

La calidad de víctima o de ofendido es independiente de que se identifique, aprenda, enjuicie o condene al responsable del delito y de cualquier relación de parentesco que exista con él; por tanto, la víctima o el ofendido gozarán, sin distinción alguna, de las mismas garantías, derechos, protección, asistencia y demás que la ley señale;

IX. **PERICIAL**, análisis especializado relativo a alguna ciencia, arte, técnica y oficio; sobre personas, hechos, objetos o circunstancias.

X. **PERITO**, los peritos deberán poseer título oficial en la materia relativa al punto sobre el cual dictaminarán y no tener impedimentos para el ejercicio profesional, siempre que la ciencia, el arte, la técnica o el oficio sobre la que verse la pericia en cuestión esté reglamentada; en caso contrario, deberá designarse a una persona de idoneidad manifiesta y que preferentemente pertenezca a un gremio o agrupación relativa a la actividad sobre la que verse la pericia.

XI. **PERSONAL AUXILIAR**, al personal de la Fiscalía contratado para desarrollar funciones eventuales o de temporada;

XII. **PERSONAL SUSTANTIVO**, los servidores públicos de la Fiscalía con plaza de Confianza y que se relacionan en el artículo 5° de la Ley Orgánica del Ministerio Público en vigor;

XIII. **PERSPECTIVA DE GÉNERO**, concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

XIV. **POLICÍA**, a la Policía de Procuración de Justicia del Estado;

XV. **PROTOCOLO**, al presente Protocolo para la atención de la Víctima u Ofendido del delito;

XVI. **VÍCTIMA**, quien individual o colectivamente ha sufrido daño material o moral en su persona o bienes, desintegración social, familiar, o menoscabo substancial de los derechos fundamentales como consecuencia de un delito; Los familiares o personas que tengan relación inmediata con la víctima directa, que mantengan dependencia económicamente de ésta o que resulten afectados en los aspectos señalados en la fracción anterior, como consecuencia de un delito; y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización;

XVII. **VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA**, resulta de la relación que tiene la víctima de un delito violento con el sistema jurídico-penal. Son todas las consecuencias negativas personales que soporta la persona que denuncia un delito violento (Muñoz, 2013).

## CAPÍTULO II

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y GARANTÍA DE DERECHOS HUMANOS

**Artículo 3.-** La Fiscalía General del Estado regirá sus actuaciones bajo los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, eficiencia, objetividad, y profesionalismo.

- I. **Certeza:** Consistente en que en la ejecución de sus funciones deben realizar la exacta aplicación de la ley penal;
- II. **Legalidad:** Consiste en que sus actuaciones deben constreñirse al ámbito de su competencia, fundamentadas y motivadas, en pleno respeto de la Constitución Federal, los tratados internacionales, la Constitución Local y las leyes que de ellas emanen;
- III. **Independencia:** Consistente en que ninguna autoridad podrá influir o restringir las funciones de la Fiscalía General;
- IV. **Imparcialidad:** Consistente en el deber que tienen los servidores de ser ajenos o extraños a los intereses de las partes en controversia y de dirigir y resolver los asuntos de su competencia sin favorecer a ninguna de ellas;
- V. **Eficiencia:** Consiste en que se debe cumplir con la misión encomendada a la Fiscalía General, a través del ejercicio pronto y expedito de sus atribuciones legales;
- VI. **Objetividad:** Consiste en que sus actuaciones deben buscar la protección de la inocencia teniendo que realizar el esclarecimiento de los hechos; y
- VII. **Profesionalismo:** Consistente en la actuación responsable, mediante el empleo de los medios que la ley permite para el cumplimiento de su misión.

**Comentado [A12]:** Incorporado conforme al Artículo 368 del Código Nacional de Procedimientos Penales

**Comentado [A13]:** Incorporado conforme al Artículo 369 del Código Nacional de Procedimientos Penales

**Comentado [A14]:** Incorporado Ley General de Igualdad entre Mujeres y Hombres Artículo 5 fracción VI

**Comentado [A15]:** Incorporado Muñoz, 2013

**Comentado [A16]:** Se sustituye título del Capítulo de "Valores del Servicio" por "Principios de Actuación y Garantía de Derechos Humanos"

Actualizado conforme al Artículo 3 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima

### CAPÍTULO III DE LOS DERECHOS DE LA VÍCTIMA U OFENDIDO

**Artículo 4.-** Las víctimas o los ofendidos tendrán los siguientes derechos:

**Comentado [A17]:** Actualizado conforme al Artículo 109 del Código Nacional de Procedimientos Penales.

- I. A ser enterados directa y oportunamente de los derechos que en su favor establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Local, el Código Nacional de Procedimientos Penales, Ley para la Protección de Víctimas en el Estado de Colima, la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima, y demás ordenamientos aplicables vigentes en el Estado de Colima, así como sus alcances y los medios para hacerlos valer, y a que se deje constancia de esta atención;
- II. A que el Ministerio Público y sus auxiliares así como el Órgano jurisdiccional les faciliten el acceso a la justicia y les presten los servicios que constitucionalmente tienen encomendados con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia y con la debida diligencia;
- III. A contar con información sobre los derechos que en su beneficio existan, como ser atendidos por personal del mismo sexo, o del sexo que la víctima elija, cuando así lo requieran y recibir desde la comisión del delito atención médica y psicológica de urgencia, así como asistencia jurídica a través de un Asesor jurídico;
- IV. A comunicarse, inmediatamente después de haberse cometido el delito con un familiar, e incluso con su Asesor jurídico;
- V. A ser informado, cuando así lo solicite, del desarrollo del procedimiento penal por su Asesor jurídico, el Ministerio Público y/o, en su caso, por el Juez o Tribunal;
- VI. A ser tratado con respeto y dignidad;
- VII. A contar con un Asesor jurídico gratuito en cualquier etapa del procedimiento, en los términos de la legislación aplicable;
- VIII. A recibir trato sin discriminación a fin de evitar que se atente contra la dignidad humana y se anulen o menoscaben sus derechos y libertades, por lo que la protección de sus derechos se hará sin distinción alguna;
- IX. A acceder a la justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas;
- X. A participar en los mecanismos alternativos de solución de controversias;
- XI. A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor desde la denuncia hasta la conclusión del procedimiento penal, cuando la víctima u ofendido pertenezca a un grupo étnico o pueblo indígena o no conozca o no comprenda el idioma español;
- XII. En caso de tener alguna discapacidad, a que se realicen los ajustes al procedimiento penal que sean necesarios para salvaguardar sus derechos;
- XIII. A que se le proporcione asistencia migratoria cuando tenga otra nacionalidad;
- XIV. A que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que establece la normatividad aplicable;
- XV. A intervenir en todo el procedimiento por sí o a través de su Asesor jurídico;
- XVI. A que se le provea protección cuando exista riesgo para su vida o integridad personal;
- XVII. A solicitar la realización de actos de investigación que en su caso correspondan, salvo que el Ministerio Público considere que no es necesario, debiendo fundar y motivar su negativa;
- XVIII. A recibir atención médica y psicológica o a ser canalizado a instituciones que le proporcionen estos servicios, así como a recibir protección especial de su integridad física y psíquica cuando así lo solicite, o cuando se trate de delitos que así lo requieran;
- XIX. A solicitar medidas de protección, providencias precautorias y medidas cautelares;
- XX. A solicitar el traslado de la autoridad al lugar en donde se encuentre, para ser interrogada o participar en el acto para el cual fue citada, cuando por su edad, enfermedad grave o por alguna otra imposibilidad física o psicológica se dificulte su comparecencia, a cuyo fin deberá requerir la dispensa, por sí o por un tercero, con anticipación;
- XXI. A impugnar por sí o por medio de su representante, las omisiones o negligencia que cometa el Ministerio Público en

el desempeño de sus funciones de investigación, en los términos previstos en las demás disposiciones legales aplicables;

- XXII. A tener acceso a los registros de la investigación durante el procedimiento, así como a obtener copia gratuita de éstos, salvo que la información esté sujeta a reserva así determinada por el Órgano jurisdiccional;
- XXIII. A ser restituído en sus derechos, cuando éstos estén acreditados;
- XXIV. A que se le garantice la reparación del daño durante el procedimiento en cualquiera de las formas previstas en el Código Nacional de Procedimientos Penales;
- XXV. A que se le repare el daño causado por la comisión del delito, pudiendo solicitarlo directamente al Órgano jurisdiccional, sin perjuicio de que el Ministerio Público lo solicite;
- XXVI. Al resguardo de su identidad y demás datos personales cuando sean menores de edad, se trate de delitos de violación contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, violencia familiar, secuestro, trata de personas o cuando a juicio del Órgano jurisdiccional sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa;
- XXVII. A ser notificado del desistimiento de la acción penal y de todas las resoluciones que finalicen el procedimiento;
- XXVIII. A solicitar la reapertura del proceso cuando se haya decretado su suspensión, y
- XXIX. Los demás que establezcan las leyes aplicables en la materia.

En el caso de que las víctimas sean personas menores de dieciocho años, el Órgano jurisdiccional o el Ministerio Público tendrán en cuenta los principios del interés superior de los niños o adolescentes, la prevalencia de sus derechos, su protección integral y los derechos consagrados en la Constitución, en los Tratados, así como los previstos en el Código Nacional de Procedimientos Penales.

Para los delitos que impliquen violencia contra las mujeres, se deberán observar todos los derechos que en su favor establece la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y demás disposiciones aplicables.

#### CAPÍTULO IV

##### DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA FISCALÍA

**Artículo 5.-** Para efectos del presente Protocolo, y como parte de la imagen institucional, constituyen **OBLIGACIONES** de todo el personal de la Fiscalía General las siguientes:

- I. Conocer, cumplir y respetar los valores y lineamientos expresados en el presente documento, como parte de la cultura del servidor público de la Fiscalía, en beneficio de la eficiencia y calidad en el trabajo, de la convivencia amable y respetuosa con la ciudadanía, así como de los integrantes de esta institución;
- II. Orientar su trabajo al cumplimiento de la misión y funciones que tiene encomendada el área donde se encuentra asignado, aportando al máximo su capacidad, esfuerzo y conocimientos;
- III. Otorgar a las personas que solicitan de sus servicios, un trato basado en el respeto mutuo, la cortesía y la equidad, evitando conductas y actitudes ofensivas, absteniéndose de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio, abuso o ejercicio indebido de la Autoridad.

**Artículo 6°.-** Respecto a la conducta a desarrollar en el lugar de trabajo, constituyen **OBLIGACIONES** de todo el personal de la Fiscalía, las siguientes:

- I. Iniciar puntualmente sus labores, cumpliendo las funciones asignadas con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, con apego a procedimientos y plazos establecidos en la normatividad vigente en la materia;
- II. Informar inmediatamente a su superior jerárquico de los desperfectos que con motivo de trabajo, uso cotidiano o caso fortuito se presenten en los equipos, muebles o inmuebles de la institución;
- III. Abstenerse de obstaculizar las labores de sus compañeros de trabajo y, por el contrario, colaborar conjuntamente para

**Comentado [A18]:** Las Obligaciones de los Servidores

Públicos se encontrarán contenidas en:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado,
- La Orgánica de la Fiscalía General del Estado y los
- Lineamientos para el control, registro y aplicación de incidencias del personal de la Fiscalía General del Estado de Colima.

el buen desarrollo de sus actividades;

- IV. Dar seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial respecto de los asuntos que se le encomienden, de acuerdo con las responsabilidades y funciones asignadas;
- V. Utilizar vestimenta adecuada para sus funciones, evitando prendas y accesorios que visualmente generen en la ciudadanía una imagen inadecuada del servicio o genere desconfianza;
- VI. Mantener su lugar o área de trabajo en condiciones de orden y limpieza, evitando artículos u objetos que visualmente generen en la ciudadanía una imagen de desconfianza e inadecuada del servicio;
- VII. Evitar ingerir alimentos en áreas de trabajo durante el desarrollo de las labores inherentes a su cargo. En caso de contar con autorización para ello, debe ser en lugar designado y dentro del horario establecido por el superior jerárquico respectivo;
- VIII. Disponer de los recursos materiales asignados, racionalizando su consumo y utilizándolos exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones, promoviendo el buen uso de vehículos, bienes, equipos e instalaciones;
- IX. Evitar la ejecución de actos que pongan en peligro su propia seguridad y la de sus compañeros, así como la seguridad de sus centros de trabajo;
- X. Guardar reserva de los asuntos que lleguen a su conocimiento con motivo de su trabajo;
- XI. Asistir a los cursos de capacitación y adiestramiento que la Entidad o Dependencia pública implante para mejorar su preparación y eficiencia;
- XII. Guardar para los superiores jerárquicos y sus compañeros de trabajo, la consideración y respeto debidos;
- XIII. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, conserven bajo su cuidado o a la que tengan acceso, impidiendo o evitando el uso, la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de aquélla;
- XIV. Abstenerse de desempeñar algún otro empleo, cargo o comisión oficial o particular, incompatible con el desempeño de sus horarios y labores;
- XV. Abstenerse de solicitar, aceptar o recibir, directamente o por interpósita persona, dinero, objetos o servicios, con motivo de su trabajo;
- XVI. Abstenerse de asistir a sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que en este último caso exista prescripción médica;
- XVII. En todos los casos que se denuncia violencia intrafamiliar se deberán ordenar los exámenes necesarios a la víctima u ofendido del delito, para determinar las alteraciones de su integridad física incluyendo el daño psicoemocional, a través de la valoración psicológica.

## **TÍTULO SEGUNDO**

### **DEL MODELO DE ATENCIÓN**

#### **CAPÍTULO I**

## ÁREAS DE RECEPCIÓN Y MÓDULOS DE ATENCIÓN.

**Artículo 7.-** En las áreas de la Institución en las cuales se brinden servicios a la población, se procurará tener un módulo de atención que proporcionará a los usuarios la información orientativa que requieran y que legalmente pueda ser proporcionada por dichos servidores públicos.

**Artículo 8.-** El personal de áreas de atención a la población, atenderá lo siguiente:

- I. Saludar y brindar siempre un trato amable, cordial y respetuoso;
- II. Portar a la vista identificación oficial;
- III. Brindar el tiempo razonable para la atención, evitando distracciones que interfieran con la comunicación;
- IV. Identificar la razón de la presencia del usuario, a fin de brindar con la mayor agilidad posible el servicio requerido, o canalizarlo al área correspondiente. Previamente registrar el nombre completo del usuario, motivo de la atención, hora de llegada, la hora en la que se le atendió por parte del área a la que acudió a la Fiscalía, y observaciones conducentes al caso;
- V. Cuando el usuario que acuda a la institución con motivo de una cita de algunos de los Servidores Públicos que la integren, comunicará de inmediato al titular o responsable del área correspondiente, con el fin de respetar el horario y fecha establecida;
- VI. Evitar en forma absoluta emitir juicios u opiniones personales con relación a la naturaleza del asunto que se expone, su posible solución, o del servicio requerido, brindando siempre atención absoluta, objetiva e imparcial;
- VII. Explicar al usuario, de acuerdo a las condiciones que se presenten en el servicio, el orden que le corresponde para ser atendido y el tiempo aproximado que implica su trámite;
- VIII. Informar al usuario los datos de identificación del servidor público que será responsable de su atención;
- IX. Mantener constante comunicación con los titulares o responsables de las áreas, a fin de agilizar en forma permanente la atención a los usuarios y contar con la información necesaria para evitar demoras innecesarias, facilitando la información.

## CAPÍTULO II

### ATENCIÓN PERSONAL

**Artículo 9.-** El servidor público de la Fiscalía, en la atención personal de la víctima u ofendido del delito, debe:

- I. Identificarse proporcionando su nombre y cargo, además portar a la vista identificación oficial;
- II. Brindar siempre un trato amable y respetuoso, concediendo el tiempo razonable para la atención, evitando distracciones que interfieran el servicio;
- III. Establecer empatía;
- IV. Antes de emitir alguna opinión con relación a la atención del asunto, escuchar la versión, las pretensiones respectivas, con la finalidad de conocer integralmente el hecho y brindar una atención objetiva y eficaz. Evitar emitir juicios u opiniones anticipadas;

- V. Resolver con paciencia, profesionalismo y actitud positiva, las dudas planteadas, siempre apegándose al marco legal;
- VI. Utilizar un lenguaje respetuoso, sencillo y de fácil comprensión, absteniéndose de realizar bromas o comentarios inadecuados, cuando sea necesario utilizar términos jurídicos, informará los conceptos relativos de manera que la víctima u ofendido logren la comprensión de los mismos;
- VII. Respetar la fecha y horario establecida para su atención, en caso de que la persona haya sido citada;
- VIII. Abstenerse de realizar cualquier acto u omisión que provoque reacciones negativas. Evitar brindar una imagen negativa de atención;
- IX. Controlar en forma absoluta sus emociones, para brindar una atención objetiva e imparcial;
- X. Dictar conforme sus facultades las medidas necesarias para controlar situaciones imprevistas, procurando siempre orden y respeto a la Institución, al personal y al servicio de Procuración de Justicia;
- XI. Evitar en todo momento obtener un beneficio, dádiva o remuneración de cualquier índole por la realización de su trabajo;
- XII. Reiterar su disposición para servir, una vez concluida su intervención.

### **CAPÍTULO III**

#### **ATENCIÓN POR ESCRITO**

**Artículo 10.-** El servidor Público de la Fiscalía, en atención por escrito de la víctima u ofendido del delito, debe seguir los siguientes lineamientos:

- I. Respetar el ejercicio del derecho de petición, conforme a lo consagrado en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- II. Dictar por escrito toda resolución, en forma clara, precisa y congruente con la promoción o actuación procesal que lo origine, contener una breve exposición del punto de que se trate y la resolución que corresponda, precedida de su motivación y fundamento legal;
- III. Las respuestas por escrito del Ministerio Público o cualquier otro servidor público, deben dictarse dentro de los plazos establecidos en la Ley, ser claras, objetivas y concretas;
- IV. Los escritos de respuesta a las peticiones de la víctima u ofendido del delito, deben contener nombre y firma del responsable de la resolución, y todos aquellos datos que sean necesarios para identificar plenamente la adscripción y cargo del servidor público responsable;
- V. Al emitir un escrito de respuesta procurará calidad en su estructura y redacción. Cuando el caso lo requiera, debe utilizar un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el usuario;
- VI. En los casos que legalmente sea procedente, notificar personalmente al interesado y dejar constancia de ello.

### **CAPÍTULO IV**

#### **ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA**

**Artículo 11.-** El servidor público de la Fiscalía, en la atención de llamadas telefónicas, debe observar los siguientes lineamientos:

- I. Atender la llamada lo más pronto posible;
- II. Brindar siempre un trato amable y respetuoso;
- III. Saludar amablemente al momento de tomar el auricular, informar el área respectiva a la que se esté comunicando el usuario y el nombre de la persona que atiende la llamada;
- IV. Recabar los datos de identificación del usuario; en caso de ser necesario dejará registro del número telefónico del emisor;
- V. Proporcionar su nombre y cargo cuando el usuario lo requiera;
- VI. Utilizar la línea telefónica exclusivamente para el servicio oficial, estrictamente por el tiempo razonable que amerite la atención;
- VII. Abstenerse de proporcionar datos relacionados con el trámite y contenido de una
- VIII. , o información que tenga la calidad de reservada;
- IX. Procurar siempre que las llamadas telefónicas resulten lo más breve posible, para evitar así el prolongado uso del aparato telefónico, formulando para ello las preguntas pertinentes que le permita identificar las necesidades del usuario;
- X. Recabar en caso de aviso telefónico de emergencia toda la información posible, registrarla por escrito inmediatamente, atender el asunto o dar aviso al área que corresponda para la información respectiva;
- XI. En caso de la comunicación de un hecho probablemente delictivo, vía telefónica, se recabara toda la información posible, registrándola por escrito inmediatamente para estar en aptitud de dar inicio a la investigación respectiva y en consecuencia, practicar las diligencias de preparación del ejercicio de la acción penal, asentando todos los datos recabados como constancia de inicio;
- XII. Resolver con paciencia, profesionalismo y actitud positiva las dudas planteadas, siempre apegándose al marco legal;
- XIII. Utilizar un lenguaje respetuoso, sencillo y de fácil comprensión;
- XIV. Abstenerse de realizar cualquier acto u omisión que provoque reacciones negativas; evitar brindar una imagen negativa de atención;
- XV. Controlar sus emociones para brindar una atención objetiva e imparcial;
- XVI. Evitar dejar siempre al usuario esperando en la línea;
- XVII. Cuando lo solicite el usuario, deberá informarle los servicios que brinda la Fiscalía, así como el área que deba atenderlo, proporcionando domicilio y teléfono oficial, así como el nombre de la persona que lo recibirá; también podrá proporcionar información de las áreas externas a la Dependencia que se consideren deban intervenir para atender la petición del usuario;
- XVIII. Canalizar la llamada al área o servidor público que pueda resolver la petición, en caso de desconocer el trámite o procedimiento que el usuario requiera;

XIX. Cuestionar al usuario si tiene alguna duda respecto del servicio proporcionado, previo a concluir la llamada, y reiterar su disposición para servirle.

### TÍTULO TERCERO

## DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO DENTRO DE LA ETAPA INVESTIGACIÓN

### CAPÍTULO I

#### CONSTANCIA DE ATENCIÓN

**Artículo 12.-** El Ministerio Público debe brindar atención de manera personal a la víctima u ofendido del delito, y en los casos en que considere conveniente hacerlo, levantará constancias de atención que contendrá al menos lo siguiente:

- I. Nombre completo, edad, sexo, domicilio, y teléfono del ciudadano atendido;
- II. Tipo de identificación que presenta;
- III. Lugar, fecha y hora de la atención;
- IV. Nombre, cargo y firma del servidor público que le brindó el servicio;
- V. Motivo de la atención;
- VI. Servicio que se le brindó;
- VII. Si fue necesario canalizarlo a diversa área o Dependencia;
- VIII. En su caso, número de carpeta de investigación;
- IX. Los datos necesarios para que el usuario identifique plenamente el nombre, cargo y adscripción del servidor público que le atendió, así como el domicilio del área relativa, número telefónico y horario de atención;
- X. Nombre y firma de la persona atendida. En caso de que no desee firmar o no esté en posibilidades de hacerlo, asentar la razón respectiva;
- XI. Observaciones.

**Artículo 13.-** El personal a cargo del Ministerio Público debe dar atención personal a la víctima u ofendido del delito, cuando por las condiciones del servicio el titular se encuentre imposibilitado para hacerlo, debiendo de igual manera cuando lo considere conveniente, levantar la constancia de atención correspondiente, con los requisitos ya establecidos, e informar a la brevedad posible a su superior jerárquico.

**Artículo 14.-** El original se resguardará en minuta de la Agencia, se entregará copia al usuario cuando lo solicite y se recabará firma de acuse.

**Artículo 15.-** El Ministerio Público o personal a su cargo podrá levantar dicha constancia, con independencia de que el ofendido o víctima del delito no desee iniciar la carpeta de investigación, e inclusive si el usuario carece de ese carácter.

**Artículo 16.-** En cualquiera de los casos antes mencionados, si el usuario se niega a firmar, se asentará la razón

**Comentado [A19]:** Actualizado conforme al Sistema Penal Acusatorio, Artículo 211. Etapa de Investigación del Código Nacional de procedimientos penales.

correspondiente.

## CAPÍTULO II

### PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA O QUERELLA

**Artículo 17.-** El Ministerio Público, al recabar la denuncia o querella, debe atender lo siguiente:

- I. Determinar el tipo o tipos penales en que probablemente encuadren los hechos expuestos, a efecto de establecer con claridad la materia de la investigación, para lograr el esclarecimiento de los mismos;
- II. Informar a la víctima u ofendido del delito en el momento de recabar su declaración, la importancia de contar con sus datos generales, información correcta y completa por cuanto ve a su persona; así como la necesidad de formular preguntas y que las responda, a fin de lograr una adecuada y completa declaración de hechos para establecer circunstancias de tiempo, modo y lugar;
- III. Informar al denunciante o querellante, dejando constancia en el acta correspondiente, sobre la trascendencia jurídica del acto que realiza y las penas en que incurrir los que declaran falsamente ante las autoridades;
- IV. Hacer saber a la víctima u ofendido del delito que tiene el deber legal de poner en conocimiento del Ministerio Público los hechos delictivos que conocen; así como también las consecuencias legales en las que puede incurrir, en caso de rehusar a presentar la denuncia de hechos en delitos perseguibles de oficio;
- V. Tomar en cuenta que corresponde al Ministerio Público determinar el desarrollo e impulso de la investigación, debiendo desahogar de oficio todos los elementos de prueba necesarios, idóneos, pertinentes y oportunos para el pronto esclarecimiento de los hechos, que permitan tener por acreditado el cuerpo del delito, la probable responsabilidad y el monto de los daños y perjuicios ocasionados;
- VI. Requerir a la víctima u ofendido del delito de los medios de prueba que estén a su alcance, dejando constancia en actuaciones de tal circunstancia y en su caso del día y hora en que se fije para su presentación o desahogo y le informará de las consecuencias legales de su no presentación o de rehusarse a presentarlas;
- VII. Que las personas físicas o morales pueden querellarse a través de sus representantes legales. El perdón puede otorgarse por el propio ofendido o su representante legal. La personalidad se acreditará mediante los documentos conducentes;
- VIII. Que cuando el ofendido sea menor de edad o mayor con discapacidad mental pueden querellarse quienes ejerzan la patria potestad o la tutela. A falta de éstos podrá hacerlo una institución oficial de asistencia social;
- IX. Si surge discrepancia en quienes ejerzan la patria potestad, respecto de la presentación de la querella o el otorgamiento del perdón, el Ministerio Público, tomando la opinión del profesionista a que se refiere el artículo 37 del Código de Procedimientos Penales en vigor en esta Entidad, resolverá lo conducente. Si el caso se encuentra ya ante el órgano jurisdiccional tratándose del perdón, se solicitará además la opinión del Ministerio Público.
- X. Informar a la víctima o a su representante legal los delitos en los que es procedente el perdón de la parte ofendida, así como el significado y trascendencia jurídica del mismo. Verificar a su vez, que la víctima u ofendido cuente con la capacidad legal de presentar la querella y que se cumpla el requisito de procedibilidad, analizando la documentación que para tal efecto presente;
- XI. Informar, en caso de ser necesario, de los diversos servicios de atención que ofrece la Fiscalía, en su calidad de ofendido del delito, proporcionando el domicilio y horario de servicio;
- XII. Informar y proporcionar a la víctima u ofendido del delito el número de acta o de carpeta de investigación que le corresponde;

XIII. Explicar a las víctimas el alcance y trascendencia de los exámenes periciales a los que podrán someterse dependiendo de la naturaleza del caso, y en caso de aceptar su realización a ser acompañadas en todo momento por su Asesor Jurídico o la persona que consideren.

**Comentado [A20]:** Sustituido por el Artículo 15 de la Ley General de Víctimas

XIV. Informar los días y el horario de actividades de la Agencia, el número telefónico de la misma, haciéndole saber que podrá consultar y pedir informes de la indagatoria cuando lo requiera;

XV. Hacer del conocimiento del ofendido del delito que tiene derecho a solicitar se le reconozca personalidad como coadyuvante del Ministerio Público y en caso de considerarlo conveniente a sus intereses, el designar representante legal de la coadyuvancia, enterándole de los derechos y obligaciones que contrae, dejando constancia de lo anterior en la Carpeta de Investigación.

### CAPÍTULO III

#### DESAHOGO DE DILIGENCIAS

**Artículo 18.-** El servidor público a cargo del desahogo de cualquier diligencia, en la atención de la víctima u ofendido del delito, debe seguir los siguientes lineamientos:

- I. Informar a la víctima u ofendido del delito, cuando el caso lo amerite que la diligencia será de duración prolongada, por las circunstancias particulares de desahogo o gravedad del delito, para que ésta a su vez provea lo necesario;
- II. Evitar en todo momento obtener por parte de la víctima u ofendido del delito, un beneficio, dádiva o remuneración de cualquier índole por la realización de su trabajo;
- III. En toda diligencia la víctima u ofendido del delito debe conducirse con respeto hacia la Autoridad, colaborar y atender las instrucciones del Ministerio Público; en caso contrario, éste podrá de inmediato utilizar las correcciones disciplinarias y medios de apremio que resulten aplicables conforme a Derecho.

### CAPÍTULO IV

#### PRÁCTICA DE DICTÁMENES E INFORMES PERICIALES

Con el propósito de lograr que la investigación científico-criminal sea la piedra angular en las tareas de procuración de justicia, la Fiscalía cuenta con una Dirección General de Servicios Periciales y Ciencias Forenses quien es la encargada de formular dictámenes en los casos y condiciones establecidas por el Código Nacional a petición del Ministerio Público, en las diversas especialidades

**Artículo 19.-** Los Servicios Periciales estarán bajo la conducción del Ministerio Público durante el ejercicio de la investigación criminal, considerando que:

- I. La prueba pericial podrá ofrecerse cuando, para el examen de personas, hechos, objetos o circunstancias relevantes para el proceso, fuere necesario o conveniente poseer conocimientos especiales en alguna ciencia, arte, técnica u oficio.
- II. En las materias relativas a medicina, psicología, criminología, sociología, pedagogía, antropología, trabajo social y materias afines y relativas al punto sobre el cual dictaminarán, las/los peritos deberán poseer título oficial y no tener impedimentos para el ejercicio profesional, siempre que la ciencia, el arte, la técnica o el oficio sobre la que verse la pericia en cuestión esté reglamentada; en caso contrario, deberá designarse a una persona de idoneidad manifiesta y que preferentemente pertenezca a un gremio o agrupación relativa a la actividad sobre la que verse la pericia.

**Comentado [A21]:** Incorporado. Artículo 23 y 24 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima

**Comentado [A22]:** Incorporado. Artículo 52 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima

**Comentado [A23]:** Incorporado. Artículo 368 del Código Nacional de Procedimientos Penales

**Comentado [A24]:** Incorporado. Artículo 369 del Código Nacional de Procedimientos Penales.

III. Los peritos, en ejercicio de su encargo, tienen autonomía técnica, por lo que las órdenes del Ministerio Público no afectarán los criterios que emitan en sus dictámenes, mismos que deben ser realizados con profesionalismo, imparcialidad, objetividad, honradez y estricto apego a la normatividad, métodos y técnicas aplicables.

**Comentado [A25]:** Incorporado  
Artículo 52 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Colima

El objetivo fundamental de la prueba pericial es contribuir en la determinación de la calidad de víctima y la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra; la afectación del daño sufrido y las medidas de reparación, por lo cual éste debe realizarse con rigor técnico, ser claro, preciso y detallado y en su caso implementar los enfoques transversales de derechos humanos, perspectiva de género y diferencial.

IV. Cuando el hecho delictivo lo amerite y deban realizarse diferentes peritajes, deberá integrarse un equipo interdisciplinario con profesionales capacitados en atención a víctimas, con el fin de concentrar en una misma sesión las entrevistas que ésta requiera, para la elaboración del dictamen respectivo.

**Comentado [A26]:** Incorporado  
Artículo 275 del Código Nacional de Procedimientos Penales

V. En la práctica de dictámenes, certificados, opiniones técnicas e informes periciales, los peritos deben respetar el plazo establecido con antelación por el Ministerio Público para cumplir con la labor encomendada. Salvo casos fortuitos o de fuerza mayor, en los que tendrán que explicar y justificar los motivos por los que no se brindó el servicio y señalar el día y hora en que podrá hacerlo, para que el Representante Social levante constancia en el expediente y lo haga del conocimiento del ofendido.

**Comentado [A27]:** Se conserva antes Artículo 19

**Artículo 20.-** Para efectos del punto anterior, se contará con agenda única y registros necesarios a criterio del Director responsable del área para coordinar la distribución de los mandatos ministeriales entre el personal pericial, así como las fechas y horarios de atención.

**Comentado [A28]:** Se sustituye "libros de registro" por "registros".

**Artículo 21.-** Con motivo del cumplimiento a mandatos ministeriales y con el objeto de que las víctimas reciban una atención especializada de acuerdo al tipo de victimización sufrida, y tenga expedidos los derechos que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de derechos humanos, las/los peritos, deberán implementar un enfoque transversal, de derechos humanos, perspectiva de género y diferencial.

**Comentado [A29]:** Artículo 161 de la Ley General de Víctimas

I. Antes de la intervención pericial, el perito deberá acceder a la información contenida en la Carpeta de Investigación, con la finalidad de evitar la victimización secundaria, sólo en el caso de que sea estrictamente necesario para la valoración, el perito formulará preguntas adicionales a la víctima en apego a la fracción IV del presente artículo relativo al lenguaje.

II. La víctima en ejercicio de su derecho tendrá la opción de decidir el sexo del personal pericial por el cual será atendido.

III. La víctima debe ser atendida en espacios privados y con la debida discreción. En todo caso, la víctima puede estar acompañada de una persona de su confianza durante la valoración médica, sin que ésta tenga contacto visual ni pueda intervenir durante el examen. Antes de la valoración el perito deberá informarle a la víctima de este derecho.

IV. La/el perito deberá explicar de manera empática, accesible y con un lenguaje claro, conciso, sencillo y comprensible el estudio que se llevará a cabo, la forma en que se realice y su objetivo primordial.

V. En toda intervención el personal de servicios periciales deberá tomar en consideración su responsabilidad frente a la víctima u ofendido:

- Proveer de información básica antes, durante y después de las labores periciales, teniendo siempre presentes sus expectativas;
- Sin hacer a un lado sus conocimientos científicos y técnicos y su profesionalidad, las y los peritos que intervengan deberán, en todo momento, observar una conducta, lenguaje y visión con apego a la perspectiva de género.

VI. Escuchar con atención y comprensión todas las dudas e inquietudes que tenga la víctima directa e indirecta, y atenderlas de forma inmediata.

VII. El personal pericial deberá considerar el estado emocional y cognitivo de la víctima u ofendido y las posibles reacciones: miedo, desinterés, llanto incontinente, agresividad, ambigüedad o confusión al contestar las preguntas. Por ello, la autoridad debe asumir una actitud paciente, comprensiva y cálida emocionalmente, evitando actitudes distantes o autoritarias.

El perito debe esforzarse por establecer una relación entre el sufrimiento mental y el contexto de las creencias y normas culturales de la víctima, lo que incluye el respeto al contexto político, a la cultura y a las creencias religiosas.

- VIII. La/El Perito explicará a la víctima u ofendido cómo se van a utilizar los datos que se obtengan en el estudio, cómo se conservarán, quién podrá tener acceso a ellos, o cualquier otra duda que manifieste la persona.
- IX. Brindar siempre atención absolutamente objetiva e imparcial, evitando en forma absoluta emitir juicios u opiniones personales, interferencias de estereotipos y prejuicios discriminatorios por género; con relación a la atención, al resultado de su intervención o dictamen.
- X. Respetar el tiempo destinado para la intervención pericial, evitando distracciones o interrupciones que pudieran provocar reacciones negativas en la víctima u ofendido.
- XI. Informar de inmediato al Ministerio Público, de los casos en que se requiera atención médica urgente o la canalización de la persona a un área especializada;
- XII. Vigilar sigilosamente que la información relacionada con la investigación y su intervención se mantenga con el carácter de reservada, sólo podrá proporcionarla al Ministerio Público con motivo del mandato de Autoridad;
- XIII. En caso de víctimas u ofendidos en circunstancias específicas, deberá aplicarse lo establecido en el Título Cuarto. De la atención integral a la víctima u ofendido del delito, Capítulo I. Atención a la víctima u ofendido del delito en circunstancias específicas.

## **CAPÍTULO V**

### **CANALIZACIÓN INTERNA O EXTERNA**

**Artículo 22.-** Cuando resulte necesario la canalización de la víctima u ofendido del delito a un área interna o externa de la Fiscalía, con motivo de la práctica de diligencias relacionadas con los hechos que se investigan o para proporcionar un servicio de atención especializada, el servidor público deberá observar los siguientes lineamientos:

- I. Proporcionar los datos que permitan la ubicación e identificación del área al cual es canalizado, así como horarios de atención. En los casos que se considere prudente se programará cita previa;
- II. Girar oficio de canalización en el que se debe plasmar la información necesaria, y cuando resulte procedente anexar los documentos conducentes, para que el área respectiva cuente con los datos suficientes para brindar la inmediata y adecuada atención;
- III. Cuando el servidor público tenga conocimiento que no se atendió a la víctima u ofendido del delito por el área de la Fiscalía a la que fue canalizado, establecerá comunicación con el responsable para gestionar su inmediata atención, y en caso de ser necesario, dará vista de lo sucedido a la Dirección que corresponda para que determine lo procedente.

## **CAPÍTULO VI**

### **NOTIFICACIONES**

**Artículo 23.-** El servidor público de la Fiscalía legalmente facultado para realizar las Notificaciones en el domicilio de la víctima u ofendido del delito, debe observar las siguientes reglas:

- I. Identificarse proporcionando su nombre y cargo, además portar a la vista identificación oficial;

- II. Brindar siempre un trato amable y respetuoso, evitando distracciones que interfieran el servicio;
- III. Entregar a la víctima u ofendido del delito o con quien se entienda la diligencia, la notificación respectiva, explicando la necesidad de recabar en el acuse nombre, firma o huella de la persona que recibe el documento; en caso de negativa para ello, levantará la constancia correspondiente;
- IV. Evitar emitir juicios y realizar cualquier comentario con relación al trámite del acta o carpeta de investigación que generó la notificación;
- V. Brindar información estrictamente relacionada con la notificación ordenada;
- VI. Utilizar un lenguaje respetuoso, adecuado, sencillo, y de fácil comprensión;
- VII. Tomar en cuenta la naturaleza de la resolución a notificar, para conducirse con estricta prudencia. En los casos de alteración emocional por parte de la víctima u ofendido del delito, debe hacer lo posible para controlar la situación y comunicarlo al Agente del Ministerio Público.

**Artículo 24.-** El Ministerio Público al realizar la notificación de una determinación dictada dentro de una Carpeta de Investigación o Acta Ministerial, debe observar los siguientes lineamientos:

- I. Informar a la víctima u ofendido del delito cuando lo requiera de forma personal, el sentido de la determinación y explicar de manera breve el contenido de la misma. Considerar en cualquier caso, que este tipo de resoluciones son de carácter reservado;
- II. Gestionar la remisión inmediata del Acta o Carpeta de Investigación a la Autoridad que corresponda bajo su más estricta responsabilidad;
- III. Canalizar a la víctima u ofendido del delito ante la Autoridad correspondiente, para que dé continuidad y seguimiento al procedimiento relativo, proporcionando todos los datos de identificación;
- IV. Informar el tiempo aproximado que implica el trámite administrativo de remisión del Acta o Carpeta de Investigación al área que corresponda, para evitar que se trasladen de forma inmediata y generar una molestia innecesaria;
- V. Proporcionar a la víctima u ofendido del delito cuando así lo solicite de forma personal, la fecha en que haya sido judicializada la Carpeta de Investigación, Juzgado que la recibió y en caso de ser posible, el número de proceso penal; además de los datos del Ministerio Público de la Adscripción que continuará con la atención de la causa;
- VI. Proporcionar a la víctima u ofendido del delito cuando así lo solicite de forma personal en caso de que el acta haya sido archivada la información y asesoría necesaria, para que si así lo considera, presente los medios de impugnación que la Ley establece al respeto, informándole además los plazos con que cuenta para ello.

## **CAPÍTULO VII ATENCIÓN POR PARTE DE POLICÍA DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA**

**Artículo 25.-** El servidor público de la Policía, al atender a la víctima u ofendido del delito, debe cumplir las siguientes reglas:

- I. Identificarse plenamente, poniendo a la vista del Ofendido o Víctima del delito su credencial vigente expedida por la Fiscalía y explicar con claridad el motivo de su presencia, señalando con precisión si se trata de la investigación de un delito o en su caso por mandato ministerial o judicial especificándole el número de expediente del que se trata y la autoridad que emite dicha orden;
- II. Conducirse en todo momento con espíritu de colaboración y de servicio en el desempeño de sus atribuciones;

- III. Establecer empatía para proporcionar seguridad en el ánimo de la víctima u ofendido del delito;
- IV. Motivar su colaboración en la investigación y la importancia de contar con información necesaria para el esclarecimiento de los hechos;
- V. Escuchar atentamente la versión de los hechos, con la finalidad de conocerlos íntegramente para brindar una atención objetiva y eficaz. Evitar emitir juicios con relación al esclarecimiento del asunto;
- VI. Resolver con profesionalismo y actitud de servicio las dudas planteadas, siempre apegado al marco legal;
- VII. Controlar en forma absoluta sus emociones y lenguaje, para brindar una atención objetiva e imparcial;
- VIII. Hacer lo posible por controlar la situación en los casos de alteración emocional por parte de la víctima u ofendido del delito, de ser necesario informar a su superior inmediato para que se tomen las providencias necesarias. En caso de requerir atención inmediata urgente, gestionar su canalización al área correspondiente;
- IX. Comunicar de inmediato a cabina de radio cuando en el lugar de los hechos se encuentre una víctima u ofendido del delito en crisis, en los casos en que proceda, para que ésta a su vez pida los servicios de emergencia que sean necesarios;
- X. Portar su arma de cargo de manera discreta. Evitar utilizarla para intimidar, coaccionar, hostigar, amenazar o provocar cualquier reacción negativa. Evitar en todo momento obtener un beneficio, dádiva o remuneración de cualquier índole, por la realización de su trabajo;
- XI. Vigilar sigilosamente que la información relacionada con su intervención se mantenga con el carácter de reservada, proporcionando a la víctima u ofendido del delito únicamente la información que se considere necesaria y que no entorpezca los avances de la investigación;
- XII. Orientar a denunciantes o querellantes que deban atender por disposición legal, y cuando las circunstancias así lo exijan, deberán recibir denuncias o querellas, preservado todo cuanto sea necesario para demostrar la existencia del cuerpo del delito y la probable responsabilidad.

#### **TÍTULO CUARTO**

##### **DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO**

##### **CAPÍTULO I**

##### **ATENCIÓN A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO EN CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS**

**Artículo 26.-** El servidor público que brinde atención a víctimas u ofendidos del delito menores de edad, adultos mayores, con capacidades físicas o mentales diferentes, que pertenezcan a un grupo étnico o tenga la calidad de extranjero, principalmente si se encuentran relacionados con delitos contra la libertad sexual, el patrimonio, la libertad personal, la vida y salud, además de las obligaciones legales que establecen los cuerpos normativos que rigen su actuación, debe procurar:

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

- IV. Cuidar que al momento de la entrevista o durante el desarrollo de alguna diligencia, cuando así se requiera, se encuentren asistidos por personal especializado, conforme a sus características específicas y personales, tales como la asistencia de padres, persona que ejerza patria potestad, tutor, médico, psicólogo, intérprete, traductor, etcétera, que facilite y auxilie el desarrollo de la diligencia;
- V. Utilizar la técnica apropiada, así como la orientación de especialistas, para la aplicación de interrogatorios que tuviera que desahogar;
- VI. Mostrar flexibilidad y disposición, en caso de que sea necesario trasladarse para atender o asistir a la víctima u ofendido, por razón de edad, estado físico, psicológico o por capacidades diferentes;
- VII. Hacer del conocimiento de la víctima u ofendido del delito el motivo de su canalización a las diversas áreas de la Institución, así como los beneficios y ventajas de ello;
- VIII. Dictar todas las medidas conducentes para que en el desahogo de las diligencias, únicamente se permita la presencia de quienes tienen relación con la víctima u ofendido del delito, para que en caso de ser necesario estén en aptitud de auxiliarlo;
- IX. Dictar las medidas que se consideren conducentes para asistir o auxiliar al ofendido o víctima, cuando aporte datos que le pudieran causar desagrado, angustia, tristeza, pavor o pánico;
- X. Levantar constancias cuando exista alguna causa que materialmente imposibilite continuar con la diligencia, asentando los datos necesarios que dejen patente el motivo o motivos que impiden su continuación, y en su caso la opinión del personal especializado que recomiende la suspensión de la diligencia;
- XI. Hacer de su conocimiento que durante la indagatoria y trámite del procedimiento penal, es posible que se requiera su presencia para el desahogo o ampliación de alguna diligencia ante el Ministerio Público o el Juez;
- XII. Gestionar su canalización en los casos que se estime necesaria la intervención o atención de alguna otra Institución, y proporcionar la dirección y horarios de atención;
- XIII. Valorar de acuerdo al estado emocional o físico de la víctima u ofendido, la posibilidad de proporcionar mayor información sobre la indagatoria a algún familiar; o bien, indicarle que puede acudir cuantas veces lo considere necesario a recibir información o asesoría.

## **TÍTULO QUINTO**

### **DE LA REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO**

#### **CAPÍTULO I REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS**

**Artículo 27.-** La víctima u ofendido del delito debe ser informada por el Ministerio Público cuales son las pruebas idóneas y conducentes para lograr la reparación del daño, dependiendo de la naturaleza del delito, y qué debe aportar y colaborar para lograr:

- I. La restitución de la cosa obtenida por el delito y si no fuere posible, el pago del precio de la misma;
- II. La indemnización del daño material;
- III. La indemnización del daño moral;
- IV. La indemnización conforme la Ley Federal del Trabajo;

V. El resarcimiento de los perjuicios ocasionados.

**Artículo 28.-** Se debe hacer del conocimiento de la víctima u ofendido que en caso de lesiones, podrá acceder al pago de tratamientos curativos y atención médica, siempre y cuando se encuentren relacionados y sean consecuencia inmediata y directa del delito; por lo que cualquier tratamiento adicional, cirugía o prescripción médica que no tenga relación o sustento con la causa, no puede ser considerada como reparación del daño.

**Artículo 29.-** El Ministerio Público debe levantar constancia cuando la víctima y ofendido sea requerido para aportar y allegar los medios de prueba que permitan acreditar la cuantificación de los daños y perjuicios que le fueron causados; con independencia de practicar y ordenar todos los actos conducentes para lograr su acreditación.

**Artículo 30.-** También podrá levantar dicha constancia cuando no obstante haber explicado a la víctima u ofendido legal a qué tipo de reparación puede acceder, insista en alguna petición o pretensión no idónea, ilegal o inverosímil.

**Artículo 31.-** Informar las consecuencias legales que tiene el hecho de que la víctima u ofendido se rehúsen a presentar las pruebas con las que cuentan. Esto no será obstáculo para que el Ministerio Público continúe recabando medios de convicción para la integración del Acta o Carpeta de Investigación y determinar lo que conforme a derecho corresponda.

## TÍTULO SEXTO

### DE LA ATENCIÓN A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO DENTRO DE LA ETAPA DEL PROCESO

#### CAPÍTULO I

#### ATENCIÓN DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO ADSCRITO A LOS JUZGADOS

**Artículo 32.-** Una vez ejercitada la acción penal y de reparación del daño, el Agente del Ministerio Público adscrito a los Juzgados Penales debe atender lo siguiente:

- I. Estudiar integralmente la causa penal, a fin de conocerla y poder establecer la estrategia de la acusación, además de tener la información necesaria para estar en posibilidad de brindar una adecuada y completa atención a la víctima u ofendido del delito;
- II. Explicar de manera sencilla y de fácil comprensión a la víctima u ofendido del delito las fases del procedimiento penal, el desarrollo de las diligencias y los procedimientos relativos a su intervención brindando la asesoría necesaria;
- III. Explicar de manera sencilla y de fácil comprensión a la víctima u ofendido del delito el contenido o sentido de los autos, sentencias y resoluciones que emiten las distintas Autoridades involucradas en la causa penal, brindando la asesoría necesaria;
- IV. Establecer comunicación por cualquier medio con la víctima u ofendido del delito para informarle que fue cumplimentada la orden de aprehensión, o la comparecencia del imputado ante el Juzgador para rendir declaración preparatoria y que a partir de este momento inicia el proceso, por lo cual puede ser requerida su participación;
- V. Informar número de expediente y Juzgado donde se ventila el proceso penal, así como sus datos de identificación. En general proporcionar cualquier información que requiera la víctima u ofendido del delito;
- VI. Informar los días y el horario y actividades de la Agencia Adscrita, domicilio y número de la misma, haciendo saber de qué podrá acudir para pedir informes de la causa penal, cuantas veces lo considere necesario;
- VII. Explicar la importancia de aportar los medios de prueba suficientes e idóneos para obtener sentencia condenatoria; contar con su comparecencia en el desahogo de pruebas en que se requiera; contar con datos para su pronta localización; así como las consecuencias legales que tiene el hecho de que se rehúse a presentar las pruebas con las que cuente o no colaborar en el desahogo de diligencias;

- VIII. Informar a la víctima u ofendido del delito que tiene derecho a que se le reconozca calidad de coadyuvante del Ministerio Público y a designar representante legal de la coadyuvancia; así mismo el derecho que tiene a presentar los recursos establecidos en la Ley y brindar la asesoría necesaria para su presentación;
- IX. Mostrar disposición para resolver cualquier duda relacionada con el proceso penal;
- X. Canalizar a las áreas respectivas con apego a las reglas establecidas en el presente Manual, cuando se identifique la necesidad de brindar algún otro servicio dentro o fuera de la Institución;

## TÍTULO SÉPTIMO

### DE LA ASISTENCIA A LA VÍCTIMA U OFENDIDO DEL DELITO

**Artículo 33.-** La Dirección de Servicios Sociales realizará las acciones de su competencia para brindar la orientación y atención especializadas a la víctima u ofendido del delito a través del personal adscrito a la misma, o en su caso, gestionará ante las Instancias correspondientes los siguientes servicios:

- I. Asesoría jurídica gratuita respecto de sus denuncias o querellas;
- II. Asistencia médica de urgencia, psicológica y psiquiátrica, siempre y cuando fuera necesario y la requieran como consecuencia del ilícito que se haya cometido en su contra;
- III. Asistencia al menor de edad o mayor con discapacidad mental víctimas u ofendidos del delito, en todas las diligencias en que participen ante el Ministerio Público, actuando de estimarse pertinente como intermediario para que no se establezca debate directo entre aquellos y el imputado, con el fin de evitar trato inadecuado que pueda resultar perjudicial a su recuperación o sano desarrollo Psicosomático;
- IV. Asistencia por profesional en Psiquiatría, Psicología o Trabajo Social en todas las diligencias en que participe, si así lo solicitan las víctimas de secuestro o delitos de naturaleza sexual;
- V. Gestionar, cuando sea necesario, la atención terapéutica ante Instituciones Oficiales Especializadas a las víctimas del delito especial contemplado por el artículo 50 de la Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar;
- VI. Gestionar cuando el menor de edad o mayor con discapacidad mental sea víctima de un delito doloso, por quien lo tenga bajo su patria potestad, tutela o custodia legal, sin que exista familiar idóneo para hacerse cargo de él, un hogar sustituto o su ingreso a alguna institución asistencial adecuada, en tanto se resuelve su situación jurídica.

**Artículo 34.-** El servidor público adscrito a la Dirección de Servicios Sociales, en la atención de la víctima u ofendido del delito, al proporcionar los servicios que se requieran, observará las reglas establecidas en el presente protocolo, además deberá:

- I. Elaborar constancia de atención en los términos previstos en este **Protocolo**;
- II. Evitar en forma absoluta emitir juicios u opiniones personales con relación al resultado de su intervención, la naturaleza del asunto que se expone o su posible solución, brindando siempre atención absolutamente objetiva e imparcial;
- III. Explicar de manera sencilla y de fácil entendimiento, las actividades a realizar dentro del Departamento, a efecto de propiciar y facilitar los servicios a que tiene derecho;
- IV. Motivar a recibir los servicios del Departamento, explicando los beneficios y alcances de los mismos;

**Comentado [A30]:** Se sustituye el término Manual por Protocolo

- V. Informar que en caso de requerirlo, en el desarrollo de la investigación o proceso, cuenta con el apoyo de un asesor jurídico, con asistencia médica, psicológica y de trabajo social;
- VI. Informar que los servicios proporcionados por parte de la Dependencia y de este Departamento son absolutamente gratuitos.

## **TÍTULO OCTAVO**

### **DE LA ATENCIÓN A QUEJAS**

**Artículo 35.-** Para garantizar la legalidad en la actuación de los servidores públicos de la Fiscalía y cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Protocolo, se faculta a la Visitaduría General, como órgano de control interno, para que realice las funciones de supervisión, y en su caso, instrucción del procedimiento administrativo y aplicación de las sanciones correspondientes por las faltas en el servicio público brindado, de acuerdo a lo previsto en la Ley Orgánica del Ministerio Público en vigor.

**Artículo 36.-** El Visitador General al recibir una queja de la víctima u ofendido del delito, debe:

- I. Verificar la forma con que se presenta la queja, ya que esta puede ser por comparecencia, por escrito, vía telefónica y correo electrónico; las últimas tres deben ser debidamente ratificadas, ampliadas o modificadas por la víctima u ofendido ante el Visitador General;
- II. Comunicar por cualquier medio a la víctima u ofendido del delito la recepción de su queja, explicando el trámite administrativo de ella, así como su seguimiento oficioso por ser de interés público;
- III. Conciliar cuando se advierta una situación de queja propicia para ello, proponiendo el quejoso la posibilidad de citar al servidor público para llevarla a cabo y dirimir la inconformidad, con la finalidad de dar solución pronta a su solicitud o petición;
- IV. Explicar la importancia de presentar pruebas al Órgano de Control, que permita acreditar la responsabilidad del servidor público involucrado, con independencia de las pruebas que se deban recabar para determinar plenamente el incumplimiento o no de sus obligaciones de carácter general que impone la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, la Ley Orgánica del Ministerio Público para el Estado de Colima y el Código de Procedimientos Penales vigente en el Estado, y demás legislación aplicable en la Entidad;
- V. Informar a la víctima u ofendido que el trámite de su queja es independiente y autónomo del procedimiento o Indagatoria que motive su queja;
- VI. Informar que en el procedimiento administrativo que se sigue en el Órgano de Control no se cuenta con facultades jurisdiccionales, ni de revisión, sólo de estudio de responsabilidades administrativas;
- VII. Proporcionar al quejoso los datos del expediente administrativo, del Visitador y horarios de servicio;
- VIII. Hacer de su conocimiento que las constancias del procedimiento administrativo quedan a su disposición, cuantas veces lo requiera o lo considere necesario para su consulta.

**Artículo 37.-** Cuando la víctima u ofendido del delito exponga que no es su deseo interponer una queja sino que quede únicamente constancia de alguna conducta, circunstancia o hecho, el Órgano de Control lo valorará a efecto de determinar si de manera oficiosa debe instaurar procedimiento administrativo, o bien, emitir el exhorto correspondiente al servidor público respectivo, levantando la constancia conducente.

## **TÍTULO NOVENO**

## DE LA DIFUSIÓN, CAPACITACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

### CAPÍTULO I

#### DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

**Artículo 38.-** Todas las Direcciones de la Dependencia promoverán la difusión del presente Protocolo hacia el interior de la Institución siendo fundamental que cada servidor público de la Fiscalía, en el desempeño de sus funciones, conozca, comprenda y aplique lo establecido en él.

### CAPÍTULO II

#### CAPACITACIÓN PARA LA APLICACIÓN PROFESIONAL DEL PROTOCOLO

**Artículo 39.-** El Centro de Capacitación de la Fiscalía, en coordinación con el resto de las Direcciones, diseñará e instrumentará los programas de capacitación, formación, actualización, especialización y profesionalización pertinentes para los servidores públicos ministeriales, policiales y periciales, para la correcta y eficaz aplicación del presente Protocolo por parte de todo el personal de la Institución.

**Comentado [A31]:** Actualizado  
Artículo 162 de la Ley General de Víctimas

### CAPÍTULO III

#### VIGILANCIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO

**Artículo 40.-** Corresponde a los Directores de las áreas de esta Fiscalía velar por el cumplimiento del presente documento, generando las instrucciones o medidas necesarias para tal fin. En caso de incumplimiento se dará vista a la Visitaduría General, quien, conforme a sus facultades, dará inicio a los procedimientos que correspondan.

### CAPÍTULO IV

#### SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

**Artículo 41.-** La Visitaduría General de la Fiscalía, será la instancia responsable del análisis, diseño, establecimiento y seguimiento de estrategias institucionales para la mejora en los procedimientos de atención a la víctima u ofendido del delito. Debe compartir o intercambiar la información que se genere en su área, para emitir los estudios correspondientes.

**Artículo 42.-** El seguimiento y evaluación del presente Protocolo puede llevarse a cabo por medio de entrevista personal o telefónica, seguimiento de casos específicos, o cualquier otra medida tendiente a conocer de manera directa por parte de los usuarios, víctimas u ofendidos, su opinión respecto a la prestación de servicios en las diferentes áreas de la Fiscalía, para de esta forma emitir las sugerencias o medidas preventivas que eviten quejas del servicio.

**Artículo 43.-** Durante la aplicación de estas medidas se podrán solventar las dudas generales que pudieran exponer las víctimas u ofendidos, pero se evitará emitir opiniones, juicios o criterios personales que pudieran generar contradicción o entorpecer el curso legal de una investigación o proceso.

**Artículo 44.-** En caso de que al momento de aplicar estas medidas se emita una queja o inconformidad por parte de la víctima u ofendido, dirigida hacia un área o servidor público, se hará de su conocimiento la posibilidad de ratificarlo ante el Órgano de Control interno; o bien, dependiendo de la naturaleza de ésta, se buscará realizar la mediación correspondiente para satisfacerla, sin que ello implique invadir alguna competencia o función.

**TRANSITORIOS:**

**ÚNICO.**- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "El Estado de Colima".

**ATENTAMENTE. SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN Colima, Col., diciembre *dd* del 2020 EL FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE COLIMA.-LICDO. GABRIEL VERDUZCO RODRÍGUEZ.-Rúbrica.**