



**CENTRO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS SUPERIORES
"VASCONCELOS"**

**Gestión y procuración de procesos de Justicia en la Fiscalía
General del Estado de Querétaro**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

P R E S E N T A:

ALEJANDRA GARCÍA ANTONIO

DIRECTOR DE TESIS:

LIC. EZEQUIEL SOTO HERNÁNDEZ

QUERÉTARO, QRO. AGOSTO 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Índice General

Índice General	2
Dedicatorias	5
Agradecimientos.....	6
Resumen	7
Abstract	8
Abreviaturas y siglas.....	9
Capítulo I Diagnostico.....	11
1.1 Introducción y descripción de la población de estudio.....	11
1.2 Inventario de recursos y variables estudiadas.....	16
1.3 Conclusiones del Diagnostico.....	17
Capítulo II Introducción.....	19
2.1 Planteamiento del problema	22
2.2 Objetivos	25
2.2.1 General	25
2.2.2 Específicos	25
2.3 Límites y alcances.....	26
2.4 Hipótesis	26
2.5 Justificación	26
Capítulo III Metodología	30
3.1 Diseño	30
3.2 Población de estudio	30
3.3 Muestra	30
3.4 Criterios de selección	31
3.5 Técnica de selección de la muestra.....	31
3.6 Instrumento para la recolección de datos.....	32
3.7 Procedimientos.....	33
3.8 Análisis de datos	34
3.9 Aspectos Éticos.....	34
Capítulo IV Marco de Referencia.....	35
4.1 Antecedentes	35
4.1.1 Antecedentes a nivel Mundial.....	35

4.1.2 Antecedentes a nivel Nacional	36
2.1.3 Antecedentes a nivel Estatal	41
4.2 Instancias involucradas en la problemática de personas desaparecidas o no localizadas.	47
4.2.1 Instancias involucradas a nivel Internacional.....	48
4.2.2 Instancias involucradas a nivel Nacional.....	50
4.2.3 Instancias involucradas a nivel Estatal	53
4.3 Fiscalía General del Estado de Querétaro	55
4.3.1 Referencias para la implementación de una Fiscalía autónoma	56
4.3.2 Unidades de Investigación.....	56
4.3.3 Unidad Especializada en Búsqueda de Personas	57
4.3.3.1 Principales instrumentos para la búsqueda y localización de personas ..	61
4.4 Protocolo ALBA para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas	63
4.4.1 Origen del Protocolo ALBA en México	63
4.4.1.1 Estructura	64
4.4.2 Intervención del Protocolo Alba en Querétaro.....	66
4.4.2.1 Principales políticas de atención.....	68
4.4.2.2 Intervención en crisis.....	68
4.4.2.3 Lineamientos de atención básica.....	69
4.4.2.4 Órdenes y medidas de protección	70
4.4.3 Principales intervenciones de asistencia a víctimas y ofendidos.....	72
4.4.4 Acciones y procedimientos de búsqueda.....	76
4.4.4.1 Acciones policiacas e intervención pericial	79
4.4.5 Evaluación y observancia	81
4.5 Percepción de la atención recibida	82
4.5.1 Primera percepción de atención en Ministerios Públicos de México, hacia las mujeres de 15 y más años.	82
4.5.2 Segunda percepción de atención en Ministerios Públicos de México, hacia las y los familiares o allegados de personas desaparecidas.....	84
Capítulo V Resultados descriptivos y analíticos	86
5.1 Características sociodemográficas del denunciante y aspectos generales de la atención recibida.	86
5.2 Indicadores de satisfacción reportados por los denunciantes, en relación a la atención recibida en las Unidades adscritas a la Fiscalía General del Estado de Querétaro.....	89

5.3 Resultados de Hipótesis	99
Capítulo VI Conclusiones	100
6.1 Conclusiones.....	100
Referencias Bibliográficas.....	103
Anexos	107
Anexo 1 Índice de tablas	107
Anexo 2 Índice de figuras.....	109
Anexo 3 Cuestionario de entrevista aplicado.	110
Anexo 4 Cronograma.....	114

Dedicatorias

Este proyecto se lo dedico a mi familia y muy particularmente a mis padres Facunda Antonio Cruz y Alejandro García López, quienes han confiado en cada uno de mis pasos y con base en un gran esfuerzo me brindaron la oportunidad de llegar hasta aquí. Por siempre estar en mí camino y nunca dejarme en los momentos difíciles y por todo el esfuerzo y la dedicación que pusieron en formar a la persona que soy actualmente.

Gracias por darme la libertad de elegir hacia donde quiero dirigir mis actos y confiar en que soy capaz de lograr lo que deseo, ahora que se encuentran leyendo estas líneas les ofrezco para hoy y siempre mis más sinceras muestras de amor, agradecimiento y orgullo de tener a los mejores padres.

Hermanos, gracias por su apoyo infinito, aunque muchas veces no nos entendemos y somos completamente diferentes agradezco que me acompañen en esta gran etapa.

A mi tía y madrina Agripina Antonio Cruz, a quien considero como mi segunda madre, por el cariño, los cuidados, las enseñanzas y el apoyo que siempre me has brindado, así como a mi padrino Macario Hernández Tavera, quien ha sido parte de grandes sueños y momentos a lo largo de mi vida.

A mi abuelo Benito Antonio Cruz, quien siempre me ha enseñado a través de su ejemplo el valor del trabajo, confianza y templanza, con su ejemplo me enseña que con dedicación, esfuerzo y sobre todo con la confianza en Dios, todo es posible.

A mi abuela Rosa Cruz Santiago, por haber estado en nuestras vidas, por cada sonrisa y todo el amor que siempre nos dio. Gracias a ella sé que no hay limitantes para ser una gran persona y hoy, aunque no esté aquí sé que nos sigue cuidando y espero este orgullosa de lo que he logrado.

En general, agradezco a toda mi familia por parte de mi mamá y papá, quienes a pesar de la distancia han estado pendientes de mí y del desarrollo de este proceso. A todos los llevo en mi corazón y no olvidare el apoyo y cariño que me han brindado.

Agradecimientos

Culminar este trabajo significa reconocer que la perseverancia y constancia son importantes para alcanzar una meta.

Como en todo, el primero eres tu Dios, gracias porque has despertado en mí el deseo de servir y buscar en el bien de los demás el mío, por la vida y sabiduría que me has dado y por permitirme lograr un objetivo en mi vida universitaria.

Al Centro Internacional de Estudios Superiores “Vasconcelos” por todos los beneficios que me ha brindado durante mi estancia para desarrollarme profesional y personalmente.

A mis profesores, por darme la oportunidad de cumplir una de mis mayores metas en la vida y aprender de quienes han dedicado su vida al desarrollo de las Ciencias Sociales, particularmente agradezco al Maestro Armando García Rivera y a la Lic. Arcelia Ramírez, quienes compartieron su conocimiento y experiencia siempre.

Al Director, el Lic. Ezequiel Soto Hernández, a quien agradezco la osadía que tuvo, al incorporar a su Institución esta maravillosa carrera que es Trabajo Social. Le agradezco infinitamente el apoyo a lo largo de este trayecto profesional, por su valioso tiempo, sus consejos, su motivación y observaciones han sido trascendentales para culminar este proyecto.

A la Fiscalía General del Estado de Querétaro, en particular a la Directora Lic. Ana Luisa Sánchez Aguilar y a la Lic. Kenia adscritas a la Dirección Jurídica y de Vinculación, por su paciencia y confianza, al permitirme ser pionera de esta investigación y siempre darme su tiempo, compartirme su conocimiento y valiosas aportaciones que me permitieron enriquecer este trabajo.

Mi más sincero agradecimiento a mi tutora y guía de esta tesis Maestra Ana Laura Quintero, por sus recomendaciones y orientaciones metodológicas, por la paciencia necesaria para ayudarme, transmitirme sus conocimientos y por ser accesible en todo momento.

Resumen

La finalidad de esta investigación consistió en indagar y dar a conocer la percepción que tienen los denunciantes de niñas, adolescentes y mujeres adultas reportadas como no localizadas o desaparecidas en el Estado de Querétaro y San Juan del Río, mismas que son atendidas por servidores públicos adscritos a las Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro. Esta investigación es descriptiva, transversal y retrospectiva y se constituyó a partir de los registros de personas reportadas como no localizadas o desaparecidas de enero a marzo 2018. Mediante la colaboración de Profesionales de Trabajo Social, se recurrió a diseñar un instrumento empleado mediante la técnica de entrevista vía telefónica, del cual se realizó una prueba piloto para calcular su confiabilidad y una vez definido, se recabaron las entrevistas.

De los resultados de estas entrevistas, se realizó un análisis, en el cual se validó la opinión de más del 50% de los denunciantes, lo que demuestra que la percepción es satisfactoria, respecto al servicio y atención recibida por servidores públicos guiados por el Protocolo ALBA.

Palabras clave: percepción, denunciantes, no localizadas o desaparecidas, Fiscalía General, protocolo ALBA, Trabajo Social.

Abstract

The purpose of this investigation was to investigate and publicize the perception of whistleblowers of girls, adolescents and adult women reported as not located or missing in the State of Querétaro and San Juan del Rio, who are served by public servants attached to the Investigation and Accusation Units of the Attorney General of the State of Querétaro. This research is descriptive, cross-sectional and retrospective and was based on the records of people reported as not located or missing from January to March 2018. Through the collaboration of Social Work Professionals, we resorted to designing an instrument used by the technique of telephone interview, from which a pilot test was carried out to calculate its reliability and once defined, the interviews were collected.

From the results of these interviews, an analysis was carried out, in which the opinion of more than 50% of the complainants was validated, which shows that the perception is satisfactory, regarding the service and attention received by public servants guided by the Protocol ALBA.

Key words: perception, whistleblowers, not located or missing, Attorney General, ALBA protocol, Social Work.

Abreviaturas y siglas

ALBA	Protocolo para la búsqueda y localización de niñas adolescentes y mujeres adultas.
AMBER	America's Missing: Broadcast Emergency Response
CECOM	Centro de Comunicación y Monitoreo de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer
CEE	Centro de Consulta en Línea
CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas.
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Ddeser	Red por los Derechos Sexuales y Reproductivos en México.
DIF	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
FGEQ	Fiscalía General del Estado de Querétaro.
HRW	Human RightsWatch.
I(DH)EAS	Litigio Estratégico de Derechos Humanos A.C.
I.M.S.S.	Instituto Mexicano del Seguro Social
I.S.S.S.T.E.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
ICMP	Comisión Internacional sobre personas desaparecidas.
ICRC	Comité Internacional de la Cruz Roja
LOCATEL	Servicio Público de Localización Telefónica.
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PGR	Procuraduría General de la República
PID	Policía de Investigación del Delito
Red TDT	Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos “Todos los Derechos para Todas y Todos”.
RNPED	Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas.
S.J.R.	San Juan del Rio

SINFANI Sistema de Información Nacional de Personas Fallecidas no Identificadas
SINPEF Sistema de Información Nacional de Personas Extraviadas y Fallecidas no Identificadas
SSC Secretaría de Seguridad Ciudadana
SSPM Secretaría de Seguridad Pública Municipal
TELMEX Teléfonos de México
UEBP Unidad Especializada en Búsqueda de Personas

Capítulo I Diagnóstico

1.1 Introducción y descripción de la población de estudio.

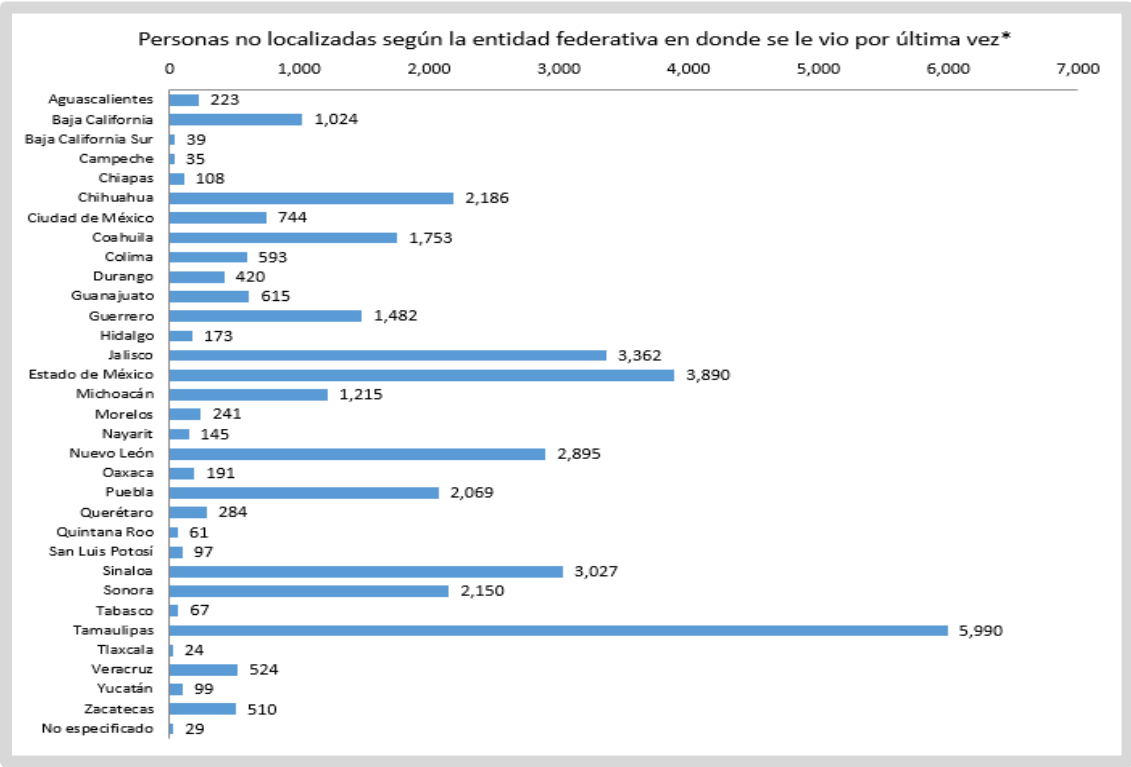
México, un país en el que el contexto social actual ha evidenciado las carencias en diversas problemáticas; la desaparición o no localización de una persona, por ejemplo, en la que actualmente las cifras oficiales señalan que “hay más de 40,000 personas desaparecidas en el territorio nacional, de las cuales el 25% son mujeres”(IDHEAS e IMDHD, 2018, p. 10). Esto se ha establecido como una situación de violencia que cada vez tiene más presencia y, que desafortunadamente diversas organizaciones de la sociedad civil como IDHEAS e IMDHD (2018) afirman. “Las autoridades encargadas de prevenir, atender, investigar y sancionar los diferentes tipos de violencia de género, en muchas ocasiones son omisas, al grado de ser ellas mismas quienes discriminan, revictimizan o criminalizan a las mujeres que deberían proteger” (p.14).



[Fotografía de Uriel Reyes]. (Estado de México 2019). Asociación civil El día después. Estado de México.

Ante esta situación, en el Estado de Querétaro cuyas cifras de personas desaparecidas o no localizadas no son exentas, como señala el Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas en su fecha de corte al 30 de abril

2018, en el cual de 33 registros, el estado ocupa el decimo noveno lugar con “284 personas extraviadas o desaparecidas” (RNPRED, 2018, p.1).



Gráfica 2.5 *Distribución de personas desaparecidas o no localizadas a Nivel Nacional* Obtenida de: (RNPRED, Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas, 17 de junio 2018)

En este sentido, y con la finalidad de establecer lineamientos y procedimientos para la investigación de delitos por razones de género, la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro, estableció un documento creado en cumplimiento a lo dispuesto por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, denominado: “Protocolo de Actuación Ministerial en la Investigación y persecución de Delitos cometidos en agravio de Mujeres por razones de Género”, cuya aplicación se hizo obligatoria mediante la Circular PGJ/3/2015, publicada el 30 de marzo de 2015, en el periódico oficial del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga. (Arteaga, 2016, p. 13721)

En esta misma fecha se publico en el periódico oficial del Estado de Querétaro (Arteaga, 2016). “La Sombra de Arteaga, circular PGJ/2/2015, la cual estableció la aplicación de Protocolo de actuación para la investigación de hechos relativos al reporte de personas no localizadas” (p. 13722). Estos, en conjunto con el “Programa Alerta AMBER Querétaro”, que en diciembre de 2013 la Procuraduría General del Estado puso en marcha y el cual fue tiene como objetivo:

La búsqueda y localización de niñas, niños y adolescentes que se encuentren en riesgo de sufrir daño grave a su integridad personal, ya sea por motivo de ausencia, desaparición, extravío, privación ilegal de la libertad, o cualquier otra circunstancia en donde se presuma la comisión de algún hecho delictivo”.
(Arteaga, 2016, p. 13722)

Continuando con la línea de seguimiento, la Procuraduría General de la República considero la posibilidad de que existan desapariciones forzadas, por lo que “para la debida atención, en junio de 2015 emitió el Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y la Investigación del Delito de Desaparición Forzada (...), mismas que son tomados en consideración en las diligencias ministeriales en Querétaro” (Arteaga, 2016, p. 13726).

Otra contribución en labor a la atención de mujeres desaparecidas se recibió del Comité de expertas de la CEDAW, en su informe 2005 en el cual tuvo las siguientes observaciones al Gobierno de México:

Preocupa seriamente al Comité la falta de la debida diligencia de las autoridades estatales y municipales ante los casos de mujeres desaparecidas (...). Preocupa igualmente que no se cuente con los medios y el personal policial suficiente y capacitado para actuar ante las denuncias y que en ocasiones transcurran los días antes de comenzar una investigación. En tal sentido recomienda:

Establecer mecanismos de alerta temprana y búsqueda urgente en los casos de las desapariciones de mujeres y niñas en Ciudad Juárez y Chihuahua, dada la vinculación estrecha que existe entre desapariciones y asesinatos y por lo tanto el extremo peligro que representa cada desaparición ocurrida; teniendo en cuenta que las primeras 24 horas son cruciales y que todos los casos de patrón similar deben ser considerados como desapariciones de alto riesgo y no simples casos de extravío. Así mismo considera imprescindible que se asignen a las autoridades a esta instancia, la capacitación y los recursos humanos y materiales que se requiere para actuar con la debida diligencia.

(CEDAW, 2005, p. 275- 276)

Aunado a este referente, en fecha 29 de octubre de 2015, representantes legales de organizaciones de la sociedad civil, presentaron la declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres en los municipios de Arroyo Seco, Corregidora, El Marqués, Huimilpan, Querétaro y San Juan del Río del Estado de Querétaro, el grupo de trabajo señaló que:

Se observó que existe un contexto de violencia contra las mujeres que no está siendo visibilizado en toda su dimensión, lo que evidencia deficiencias en la estrategia de prevención, atención y combate a este fenómeno (...). Instando al Gobierno del Estado de Querétaro, para que implemente diligente e integralmente las propuestas que se enumeran y explican en dicho informe, las cuáles contienen políticas públicas que coadyuvarán a erradicar la situación de violencia contra las mujeres de manera integral en la entidad. La propuesta número tres consistente en elaborar, publicar y difundir protocolos de investigación aplicables a todos los delitos cometidos contra mujeres por razones de género; así como capacitar a las servidoras y servidores públicos a cargo de la aplicación de mismos, y generar mecanismos para su evaluación y seguimiento, incide directamente en la función de la Fiscalía General.

(Arteaga, 2016, p. 13716).

En el contexto presentado, la Fiscalía General del Estado de Querétaro “con apoyo de una especialista en materia de género y derechos humanos, elaboró el Protocolo Alba para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas” (Arteaga, 2016, p. 13716). El cual centra su objetivo en la búsqueda y localización de manera inmediata, con enfoque de género y respeto a los derechos humanos. Así mismo con el fin de dar seguimiento a este protocolo, establece un comité de observancia integrado por las siguientes direcciones:

- Contraloría de la Fiscalía General.
- Dirección de Derechos Humanos.
- Dirección Jurídica y de Vinculación Institucional
- Instituto del Servicio Profesional de Carrera

Este comité, tiene como funciones primordiales:

- Establecer la capacitación necesaria e indispensable para materializar todos y cada uno de los procedimientos que establece el presente protocolo.
- Verificar que los procedimientos se conviertan en una práctica regular en la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas, mediante la activación del Protocolo Alba.
- Supervisar la incorporación del enfoque de género y las acciones de investigación efectuarse sin ningún tipo de discriminación y en estricto apego a los derechos humanos.
- Validar el programa de Capacitación Anual para la institucionalización y obligatoriedad de la observancia del presente protocolo.
- Desarrollar los ajustes que la dinámica de investigación imponga al presente Protocolo.
- Supervisar que se efectúe la evaluación de las y los servidores públicos que operen el Protocolo Alba, en relación a sus actitudes en materia de género y no discriminación, y en operación de los procedimientos.

(Arteaga, 2016, p. 13785 - 13786).

Como respuesta a las funciones enlistadas, este comité “proporciona de manera anual capacitación en temas como: debida diligencia, investigación con perspectiva de género, la no discriminación, la identificación de la violencia de género, el manejo de la técnica de intervención en crisis (...)” (Arteaga, 2016). Así mismo, evalúa de manera anual a los servidores públicos respecto a la aplicación del protocolo, con el fin de fortalecer las actitudes de las y los fiscales respecto a este tipo de investigaciones (Arteaga, 2016).

1.2 Inventario de recursos y variables estudiadas.

Por lo anterior, este diagnóstico tiene como objetivo presentar un panorama sobre la percepción del servicio y atención que brindan las y los servidores públicos adscritos a la Fiscalía General del Estado de Querétaro quienes reciben denuncias de desaparición o no localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas. A través de un análisis del contexto actual, y mediante la práctica de guías de entrevista dirigidas a las y los familiares o allegados. Todo esto con el apoyo de recursos humanos, tecnológicos, materiales e institucionales, mismos que a continuación se enuncian:

- Recursos humanos: Colaboración directa del equipo de trabajo de la Dirección Jurídica y de Vinculación Institucional, así como de la Trabajadora Social del Instituto del Servicio Profesional de Carrera.
- Recursos Institucionales: Protocolos de Investigación con perspectiva de Género, Protocolo Estatal Alerta AMBER Querétaro, Código de Ética, Ley Orgánica, Ley General de Víctimas, reglamento interno, consulta de carpetas de investigación, listas de cotejo de carpetas.
- Recursos tecnológicos y materiales: Maquina de impresión, maquina de escritorio, engrapadora, perforadora, folders, carpetas de archivo, hojas blancas, plumas, correctores, marca textos.

Para este diagnóstico se evaluaron las siguientes variables:

Tabla 2.22 Variables de medición.

- Percepción de acuerdo a la comodidad en las instalaciones donde se brinda la atención.
- Percepción del entrevistado en relación el tiempo de espera.
- Percepción de la libertad de expresión ofrecida en la entrevista.
- Percepción de la forma de explicación del proceso de investigación.
- Percepción del trato y servicio por parte de las y los servidores públicos.
- Percepción de la capacidades que mostraron los servidores públicos al brindar apoyo y contención emocional
- Percepción de la capacidad de escucha.
- Percepción de la accesibilidad para aportar toda la información sobre los avances de la investigación.
- Percepción sobre el trato con perspectiva de género y respeto a sus derechos.
- Percepción de las principales actuaciones del protocolo ALBA.

Fuente: Elaboración propia, (2018).

1.3 Conclusiones del Diagnóstico.

Derivado de la presente investigación, el análisis de los datos y resultados así como su comparación, se obtiene la siguiente interpretación:

Los factores más significativos que influyen en la percepción insatisfecha de los denunciantes respecto al servicio y atención brindada por los servidores públicos adscritos a las Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro y San Juan del Río, son: aquellos distractores en el momento

de la entrevista que dependen del servidor público que está entrevistando, así como del contexto en donde se realice la misma. Por lo que se sugiere, iniciar con una visita a cada una de las unidades de atención, con la finalidad de identificar en que espacio se desarrollan las entrevistas, y una vez asignado el lugar, implementar señalamientos que indiquen absoluta privacidad, lo cual excluiría el ingreso de otras personas, así como el uso de cualquier aparato que distraiga al entrevistador y al entrevistado. A manera de complementar este modelo, se propone reglamentar con todos los servidores públicos de las Unidades. Con lo anterior, no solo se evitaría las distracciones en la entrevista si no que se cuidaría que la privacidad fuera absoluta, generaría mayor confianza y comodidad, y la capacidad de escucha del servidor público estaría enfocada directamente a la declaración del denunciante.

Por otra parte, el factor respecto con la capacidad de apoyo y contención emocional que brindan los servidores públicos, resulta primordial debido a las circunstancias por las que el denunciante está pasando al desconocer el paradero de su familiar o allegada, es importante que los servidores públicos estén preparados para atender de manera psicológica al denunciante y que refuercen el valor de una atención con calidez humana, brindando todo el apoyo necesario y considerando como vital la actitud y templanza que el denunciante muestre, ante este hecho. Dado que en su mayoría los denunciantes son mujeres, se sugiere, que, de manera periódica se capacite al personal en temas de contención emocional, tanto de edad adulta como adultos mayores, así como en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis.

La manera en que responda el denunciante, también dependerá de las circunstancias de tiempo y reacción, por lo que es recomendable se establezca personal suficiente para la atención inmediata en estos casos, así como adicionar de forma esquematizada y sencilla, el proceso de investigación a seguir.

Considerando las diversas acciones planteadas, se prevé que puede ir evolucionando la percepción del denunciante de manera satisfactoria.

Capítulo II Introducción

La desaparición de una persona es una tragedia no sólo para la persona que desaparece, sino también para sus familiares, que quedan en una situación de incertidumbre. No saber qué ha sido de un cónyuge, un hijo, un padre, una madre, un hermano, una hermana es un sufrimiento insoportable para numerosas familias afectadas por un conflicto armado o una situación de violencia interna, en todo el mundo. (CICR, 2009, p.13)

Desafortunadamente en México y en el mundo la desaparición es una realidad y una constante del país en el que se vive, y cada día son diversas las familias de todo tipo de estratos sociales, distintas zonas geográficas, roles de vida o diferentes religiones, que se ven afectadas por la desaparición de un ser querido. Así mismo derivado del hecho, atraviesan procesos de incertidumbre, confusión, dolor, y como si esto fuera poco, no tienen conocimiento de los tramites, procesos o incluso el léxico de los distintos servidores públicos encargados de la búsqueda y localización de personas no localizadas o desaparecidas, en las Procuradurías y Fiscalías de las entidades federativas. Deciden presentar la denuncia con la certeza de que las autoridades competentes prioricen el hecho, coadyuven en la búsqueda inmediata, y localicen a su familiar.

No obstante, en diversos escenarios se han documentado serias deficiencias en la atención e investigación respecto a este tipo de denuncias, en las cuales se comunica: falta de ayuda y atención inmediata, demora en acciones de búsqueda inmediata y exhaustiva, usos de prejuicios o malos tratos, indiferencia en el caso, estereotipos de género; continuamente, vulnerando sus derechos fundamentales. Por lo anterior, resulta pertinente citar una investigación realizada entre enero de 2012 y febrero de 2013, que incluyó visitas en los estados de Coahuila, Guanajuato, Nuevo León, San Luis Potosí, Zacatecas, Tamaulipas y Michoacán.

En donde el informe de Human Rights Watch(2013) afirma:

Es habitual que las autoridades no respondan de manera oportuna cuando las víctimas, sus familiares o testigos denuncian las privaciones ilegales de la libertad en el momento en que estas se producen. Y cuando los familiares de las víctimas u otras personas denuncian las desapariciones, son pocos los casos en que los agentes del Ministerio Público y funcionarios de seguridad pública actúan inmediatamente para buscar a la víctima o los responsables (...) ni tampoco se adoptan otras medidas que sólo son efectivas dentro de un determinado plazo. (HRW, 2013, p.6)

Por el contrario, es común que agentes del Ministerio Público y funcionarios de seguridad pública indiquen equivocadamente a los familiares que, por ley, deben esperar varios días para presentar una denuncia formal, y les aconsejan que ellos mismos busquen a la persona desaparecida en dependencias policiales y bases militares, lo cual supone un riesgo para la familia. O bien los agentes del Ministerio Público a veces determinan prematuramente que no tienen competencia para investigar el caso. Estas demoras y omisiones injustificadas provocan la pérdida irreversible de información que podría haber salvado la vida de las víctimas y ayudado a ubicar a los responsables. (HRW, 2013, p.6)

El escenario presentado, es muestra de los obstáculos a los que se enfrentan los familiares que se disponen a denunciar la desaparición, y a quienes las autoridades dentro de sus obligaciones, deberían responder de manera eficaz, dando cumplimiento a una investigación oportuna, orientados primordialmente a servir, atender con cordialidad, empatía y con mayor sensibilidad hacia las personas que atraviesan por este hecho. Así como en el ámbito de sus competencias les correspondería, brindar un servicio y atención a los ciudadanos con fines de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos (Querétaro G. d., Código de Ética , 2017).

Al tratarse de un tema de gran incidencia y trascendencia, del cual, el Estado de Querétaro no se encuentra exento por cifras señaladas hasta enero de 2018 con un total de 302 personas desaparecidas, (RNPED, 2018) y debido a que la Fiscalía General del Estado, autoridad competente para la recepción de denuncias por no localización o desaparición, no cuenta con una herramienta que pueda validar la opinión de los denunciantes, respecto al servicio y atención que brindan las y los servidores públicos en sus diferentes Unidades de Investigación y Acusación, es menester de la presente, determinar la percepción que tienen los familiares o allegados que denunciante estas instancias públicas.

Cabe mencionar que, si bien, el estudio aborda de manera general a las personas desaparecidas o no localizadas, es pertinente tener en cuenta que la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, define dos tipos de personas protegidas por la misma. Se presume como persona desaparecida, a aquella de la cual, determinada persona reporte su ausencia, debido a desconocer su paradero y relacionarlo con la probable comisión de un delito. Así mismo, se considera persona no localizada a, aquella persona de la cual no se conozca su ubicación y se proporcione información que presuma que su ausencia no está relacionada con algún probable delito (Querétaro G. d., Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, 2017).

La desaparición de personas se sustenta por el hecho de que, con base en testimonios de familiares, allegados, u otras personas, se da por desconocido su paradero y se ha perdido la comunicación con la persona, lo que basta para considerar que puede estar en peligro, por lo que a lo largo del primer capítulo se plantearan las cuestiones generales que dieron origen a esta investigación. En el segundo capítulo se expone la cronología a nivel mundial, nacional y estatal de los registros de personas no localizadas o desaparecidas, así como las instancias involucradas en esta problemática, se acotan las características, funciones y atribuciones de la Fiscalía General del Estado de Querétaro en cuestión a la no

localización o desaparición de niñas, adolescentes y mujeres adultas y en la misma correlación se aporta el origen, implementación e intervención del Protocolo ALBA. A través del capítulo tercero se describe el proceso de selección de la muestra así como para la obtención de datos estadísticos. Mediante el capítulo cuarto se presentan los resultados tanto descriptivos como analíticos, respecto a la percepción de atención que se brinda a los denunciantes de no localización o desaparición de niñas, adolescentes o mujeres adultas, en las distintas Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado. Como último capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones, derivadas de la investigación.

2.1 Planteamiento del problema

En el Estado de Querétaro, se estableció un proceso penal de carácter acusatorio y oral, en el cual, destaca: audiencias públicas, es decir, pueden acceder no sólo las partes que intervienen en el procedimiento sino también el público en general, así como, todas las personas que intervengan en el procedimiento penal recibirán el mismo trato y tendrán las mismas oportunidades para sustentar la acusación o defensa, y toda persona será considerada inocente, mientras no se demuestre lo contrario (Querétaro P. O., 2010).

Lo antedicho, generó una serie de reformas a nivel local, mismas que se publicaron el día 13 de mayo del 2016 en el Periódico Oficial La Sombra de Arteaga, en donde, “el Ministerio Público se organizó en una Fiscalía General del Estado, como organismo constitucional autónomo dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios que se regirá por su Ley” (Querétaro L. S., 2016, p. 6206). La Fiscalía General del Estado centra como objetivo principal, el investigar y perseguir los delitos de su competencia, por lo que a través de sus distintas áreas de atención y mediante las y los servidores públicos adscritos a esta, brindan un servicio a la ciudadanía en: asesoría jurídica, psicológica o pericial a víctimas y agraviados de conductas delictivas, atención a menores e incapaces, orientación al ciudadano, recepción de quejas sobre la actuación irregular de los servidores públicos, así como atender a la ciudadanía en casos de búsqueda de personas.

En este último, se encauza la presente investigación, por lo que internamente la Fiscalía General del Estado de Querétaro, ofrece entre sus principales programas vinculados al tema de desaparición de personas los siguientes:

Tabla 1.1 *Programas vinculados al tema de desaparición de personas de la FGEQ.*

PROGRAMA	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES
LOCATEL	Brinda servicio de atención telefónica gratuito a la ciudadanía, en el caso de búsqueda de personas desaparecidas, quienes pudieran encontrarse en Instituciones Hospitalarias, Policiacas o de Asistencia Social.
ALERTAAMBER	Herramienta de difusión para la sociedad en general, que permite contribuir a la búsqueda, localización y recuperación de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en riesgo de sufrir un daño grave a su integridad personal.
PROTOCOLO ALBA	Mecanismo de búsqueda urgente en el caso de denuncias de niñas, adolescentes y mujeres adultas desaparecidas, en el cual, derivado de la información proporcionada pueda encontrarse en peligro, y por lo que se difunde la Cédula de Identidad del Protocolo Alba, mediante: medios de comunicación, sitios web o redes sociales oficiales. Con el objetivo de generar participación de la ciudadanía y en coordinación con Instancias Públicas y Privadas del Estado.
REGISTRO DE MUJERES MENORES Y MAYORES, NO LOCALIZADAS	Base de datos de mujeres menores y mayores de edad, de quienes se han presentado la denuncia correspondiente y que a la fecha no han sido localizadas. Se tiene registro de su nombre, fecha de desaparición, número de expediente, media filiación, señas particulares, ropa que vestía y su fotografía.
REGISTRO DE HOMBRES MENORES Y MAYORES, NO LOCALIZADOS	Base de datos de hombres menores y mayores de edad, de quienes se han presentado la denuncia correspondiente y que a la fecha no han sido localizados. Se tiene registro de su nombre, fecha de desaparición, número de expediente, media filiación, señas particulares, ropa que vestía y su fotografía.
PERSONAS DESCONOCIDAS	Base de datos de personas que se han localizado sin vida y de las cuales se brinda datos como número de carpeta de investigación, filiación, señas particulares y lugar del hallazgo, con el objetivo de solicitar colaboración de la ciudadanía para identificar los cuerpos.

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida de (Querétaro F. G., Servicios y Programas).

Conforme a la tabla presentada, y con el objetivo de asistir y atender a “toda aquella persona que solicita informes, asesoría o interactúa en cualquier momento de las etapas de procuración de justicia, proceso legal o servicio que brinda la Fiscalía”(Querétaro G. d., Código de Ética , 2017, p. 1487). Los servidores públicos que la integran, se rigen mediante un Código de Ética, el cual establece normas de conducta y actuación las cuales son enunciativas y no limitativas, incluyendo a los practicantes académicos e independientemente de cuál sea su nivel jerárquico o especialidad, por lo que es su obligación conocerlo y asumir el compromiso de su debido cumplimiento.

Este mismo Código de Ética establece que el personal adscrito a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, estará obligado en todo momento a cumplir con lo establecido, en su capítulo II Valores y Principios del servicio público, así como lo determinado en el capítulo III De la conducta de los servidores públicos, los cuales enuncian, entre otros: Políticas de Calidad en el Servicio, Principios rectores, Política de discreción y honestidad, Política de imagen personal y obligaciones conducta. Por lo que se ampliarán en los subsecuentes capítulos.

De conformidad con lo anterior y con el objetivo de reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito en esta problemática tan grave, se debe tener la claridad de qué se entiende por víctima, lo cual está definido en la Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013 y la cual denomina en su Artículo 4, como víctimas directas a aquellas personas a las que se les violenten sus derechos humanos o bienes jurídicos, mediante la comisión de algún delito que produzca daño integral a su persona, así como a nivel económico o de manera general. Por otra parte, se consideran víctimas indirectas a toda aquella persona que tenga parentesco con la víctima directa, o que tenga una relación inmediata, entre ellos, familiares, amigos o allegados a la víctima.

Desde otra perspectiva, son víctimas potenciales, las personas que por localizarse en el tiempo, modo y lugar, brindarán apoyo a la víctima con la finalidad de disuadir o interrumpir algún delito del cual pudiera ser perpetrado y por lo cual peligrara su integridad física o sus derechos (Querétaro G. d., Ley General de Víctimas, 2017).

Ante este referente, se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción los denunciantes de niñas, adolescentes y mujeres adultas no localizadas o desaparecidas, en relación a la atención recibida por parte de los servidores públicos adscritos a las Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro?

2.2 Objetivos

2.2.1 General

Determinar la percepción que tienen los denunciantes de hechos relacionados con no localización o desaparición de niñas, adolescentes y mujeres adultas, respecto a la atención recibida por parte de los servidores públicos adscritos a las Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, quienes dan seguimiento al protocolo ALBA.

2.2.2 Específicos

- Identificar a los familiares o allegados de niñas, adolescentes y mujeres adultas que denunciaron su no localización.
- Indagar la percepción de los denunciantes respecto a la atención brindada por las (os) servidoras (es) publicas (os) adscritos a las Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, en relación a su actuar inmediato, amable y empático, así como su intervención con enfoque de género y total respeto a sus Derechos, guiados por el Protocolo ALBA.
- Identificar las áreas de oportunidad, con el fin de mejorar los procedimientos de Atención a los denunciantes.
- Medir la confiabilidad del Instrumento implementado para conocer la perspectiva de los denunciantes.

2.3 Límites y alcances

Respecto a los alcances de la presente investigación, este estudio permitió poner a prueba un instrumento para medir la satisfacción de la atención brindada a las personas denunciantes de no localización o desaparición de niñas, adolescentes o mujeres adultas. Lo cual favoreció en la inclusión de esta herramienta en las diferentes Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, y como resultado, lograr mejorar los procedimientos de atención.

Dentro de las limitaciones de esta investigación se encontraron, en primer lugar, la dificultad para reunirse con los denunciantes mediante cita directa por parte de Profesionales de Psicología adscritos a la Unidad de Búsqueda de Personas, así como la imposibilidad de localizar vía telefónica al denunciante y aplicar la guía de entrevista. En segundo lugar, la necesidad de contar con personal de Trabajo Social, dentro de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.

2.4 Hipótesis

El instrumento que se presenta podrá validar la opinión de un 50% de las personas que presentaron denuncia de no localización o desaparición de niñas, adolescentes o mujeres adultas de Enero a Marzo del presente, respecto la atención que recibieron en las diferentes Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.

2.5 Justificación

A pesar de que la desaparición de mujeres no es considerada un delito, si puede vincularse con varias actividades ilícitas como la explotación sexual o laboral, la violación, el feminicidio, o el secuestro.

En México actualmente, la grave problemática de mujeres desaparecidas, continúa y va en aumento. El total de mujeres desaparecidas a nivel nacional en el 2016, fue de 7,526. Los rangos de edad con mayor porcentaje se establecieron entre 15 y 29 años de edad. Y las entidades federativas con mayor índice de desaparición de mujeres son: el Estado de México con 1,527, Tamaulipas con 1,161, y Nuevo León con 620 mujeres desaparecidas. (Desaparecidas, 2017). Cabe mencionar que para

el 30 de Abril de 2018 esta cifra se incremento, y aun permanecen desaparecidas 9, 327 mujeres (RNPED, 2018). Este contexto da cuenta de la situación de inseguridad, y es muestra fiel de que miles de niñas, adolescentes y mujeres adultas siguen enfrentando condiciones de gran vulnerabilidad en México.

Aun cuando Querétaro, no se encuentra entre las principales entidades con un indice alto de personas desaparecidas, para el 30 de abril 2018 se tiene un registro de 284 personas no localizadas (RNPED, 2018), y de acuerdo con la pagina web de la Fiscalía General del Estado de Querétaro entre estas, un total de 48 son mujeres, de ellas 23 son menores de entre 13 - 17 años de edad y 25 son mujeres mayores de entre 18 – 37 años de edad, los municipios que se reportan con mayor índice son: Querétaro y San Juan del Río, cabe mencionar que dentro de lo que va del año Enero a Marzo 2018 se han registrado un total de 16 mujeres no localizadas, 9 mujeres menores de entre 13 – 17 años de edad y 7 mujeres mayores de entre 18 – 37 años de edad (Querétaro F. G., Personas no Localizadas, 2018). No obstante, las cifras indicadas dan cuenta de las personas que denunciaron la ausencia, por lo que aún queda incierta la cifra de mujeres que desaparecieron y no fueron reportadas.

Por lo mencionado, conviene citar a la coordinadora en Querétaro de la Red por los Derechos Sexuales y Reproductivos en México (Ddeser), (Contreras, 2012), quien en un reportaje con la Revista PROCESO expreso:

Los familiares de estas jóvenes, por su parte, (...), hacen el trabajo de las autoridades, siguen pistas, buscan a las jóvenes con sus amigos o en las redes sociales. No ayuda que, al menos en las escasas fichas que divulga el portal de internet de la PGJQ, a varias de ellas se les etiquete como “rebeldes” o “con problemas de conducta” o se describa que “es la tercera vez que se va de su casa” La entrevistada rechaza tajantemente esos juicios de valor. “El trabajo de la procuraduría tendrá que ser apegarse a la ley y a la objetividad, no juzgar por que se fueron”. (p. 42)

Cabe citar a la activista Aleida Quintana Ordaz integrante del Grupo Interdisciplinario T'eKéi, quien en el año 2017 y en la sede de la Legislatura local, donde recibió la presea Sor Juana Inés de la Cruz, a fin de reconocer su aportación a la ciudadanía con el activismo en diversos temas como la igualdad, expreso la inconformidad de cientos de familiares que reciben un mal trato por parte de los servidores públicos que los atienden en el reporte de desapariciones en el Estado.

La defensora de derechos humanos puntualizó que las víctimas de personas desaparecidas, trata de personas o feminicidios reciben malos tratos por los servidores públicos que atienden, con frases como “se lo está inventando y por inventar, la podemos meter a la cárcel hasta 10 años. (Ordaz, 2017)

Hay mujeres a las que las ha invitado irse del estado para asegurar su integridad física, las han llamado locas, esquizofrénicas, vengativas, han sido acusadas de mentirosas, de malas madres, esposas, malas hijas, por servidores públicos que hacen todo menos velar por derechos de las mujeres que se encuentran ausentes. (Ordaz, 2017)

Todos los que radican en esta ciudad deberían involucrarse en este hecho que es continuo a nivel mundial, considerar la sensación de inseguridad que este genera para cualquier niña, adolescente mujer adulta o personas en general, mismo que afecta a su comunidad y al conjunto de la sociedad. De esta manera, es primordial dar a conocer la opinión de las personas que presentan su denuncia ya que atraviesan por esta incertidumbre, se enfrentan a trámites y servicios desconocidos, y confían en reportar la ausencia a las autoridades competentes y ser atendidos (as) con base a sus Derechos Humanos, sin obstáculos para la búsqueda y localización de su familiar.

Cabe mencionar que hasta este 2018 no hay registro de como evaluar el servicio y la atención que se brinda a las personas que denuncian ante las Unidades de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, por ello, la aportación de la investigación está enfocada en proporcionar un instrumento que pueda validar la perspectiva de

los denunciantes, respecto a la atención recibida por las servidoras (es) públicas (os), que en primera instancia, brindan asistencia a la persona que reporta a su familiar desaparecida y que dentro de sus principales mecanismos de actuación establecen el Protocolo ALBA (Arteaga, 2016) para normar la búsqueda y consecuente localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas.

Capítulo III Metodología

3.1 Diseño

Esta investigación es descriptiva transversal y retrospectiva. Se considera descriptiva ya que se recolectaron los datos en relación a una sola variable asociada con la satisfacción de la atención recibida en las Unidades de la Fiscalía General del Estado de Querétaro por parte de las víctimas indirectas. Es transversal porque se hizo una sola mediación a través de una entrevista telefónica y debido a que se recolectan hechos pasados se consideró retrospectiva. (Sampieri, 2014)

3.2 Población de estudio

La población se constituyó a partir de los registros de personas reportadas como no localizadas o desaparecidas en el estado de Querétaro y municipio de San Juan del Río de enero a marzo de 2018. El total de carpetas de investigación fue de 190. Las características de esta población se obtuvieron una vez que se revisaron cada una de las carpetas, debido a que la base de datos de la Fiscalía General del Estado no es de acceso público.

3.3 Muestra

La muestra se calculó con base a los objetivos e hipótesis del estudio y se usó la fórmula de proporción para población finita. Dando un total de 79 expedientes.

A continuación se presenta la fórmula y cada uno de los valores para el cálculo:

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)d^2 + Z^2 pq}$$

N= 190 población

Z=1.96

P=.50 probabilidad de éxito

q=.50

d=.07 margen de error

n=80

3.4 Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Niñas, adolescentes y mujeres adultas reportadas como no localizadas o desaparecidas.
- Expedientes del Estado de Querétaro y el municipio de San Juan del Río.
- Expedientes resueltos del mes de enero a marzo de 2018.

Criterios de exclusión: No aplica.

Criterios de eliminación:

- Expedientes incompletos.
- No se localiza al denunciante.
- El denunciante, no acepta responder la entrevista.

3.5 Técnica de selección de la muestra

A partir de la técnica de muestreo probabilístico estratificado, los estratos fueron los meses enero, febrero y marzo de 2018. En la siguiente tabla se presenta la distribución proporcional de la muestra; para el mes de enero con 27 carpetas, para febrero 24 y marzo 28. La elección de cada carpeta se realizó por un muestreo no probabilístico por conveniencia es decir, se identificó el archivo de cada mes y cuando la carpeta reunía los criterios de inclusión se hacía la entrevista telefónica y así hasta completar la muestra por cada mes.

En primer lugar se realizó un muestreo estratificado considerando como estrato el mes en que se abrió el expediente y posteriormente se usó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Tabla 2.22 *Estratificación de la muestra.*

Mes	Total de carpetas	Proporción	Muestra
Enero	65	34	27
Febrero	58	31	24
Marzo	67	35	28
Total	190	100%	79

3.6 Instrumento para la recolección de datos

Se elaboró un instrumento tipo encuesta aplicado a través de la técnica de entrevista del cual se hicieron tres versiones, en la primera las preguntas se midieron de manera dicotómica sí, no. Sin embargo, esta propuesta no arrojó los niveles de satisfacción, razón por la que se hizo una segunda versión pero en formato de Guía de Observación misma que no fue autorizada por el Comité de Observancia del Protocolo ALBA de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, por la inducción hacia un resultado positivo por parte de los servidores públicos, así como por el respeto a la privacidad del denunciante. Finalmente, se hizo una versión para realizarse a través de una entrevista (anexo 3) ya que fue más factible de aplicar a los denunciantes y que a continuación se detalla:

El instrumento implementado consta de carta introductoria, preguntas mixtas conformadas en 11 apartados los cuales se describen a continuación: datos generales de la entrevista y del entrevistado, como son: fecha, unidad de atención, cargo de quien brindó atención al entrevistado, sexo del mismo, ocupación, edad. Así mismo, se indaga sobre la percepción del tiempo de espera y la comodidad de la instalación en donde se brindó atención.

Se incluyen secciones para identificar la satisfacción del entrevistado respecto a poder expresarse libremente en la entrevista, en cuanto a la explicación de manera clara y sencilla, el trato eficiente, empático y comprensivo por parte de las y los servidores públicos, así como las capacidades que mostraron al brindar apoyo y contención emocional, capacidad de escucha, accesibilidad para aportar toda la información sobre los avances de la investigación. Por otra parte se incorporan secciones para evaluar el trato con perspectiva de género, respeto a sus derechos, así como las principales actuaciones del protocolo ALBA. Finalmente se agrega un apartado para los comentarios adicionales del entrevistado.

Interpretación:

Se elaboró una clasificación de categorías divididas en: sumamente satisfecho, satisfecho, insatisfecho y sumamente insatisfecho. El puntaje total fue de 68 puntos de los cuales se plantearon los siguientes intervalos:

Tabla 2.23 *Puntaje de satisfacción.*

Valoración	Rango de porcentaje
1 Sumamente satisfecha	56 -68
2 Satisfecha	43 – 55
3 Insatisfecha	30 – 42
4 Sumamente insatisfecha	17 – 29

Se realizó una prueba piloto con el 10% de la muestra (8). Al aplicar el Alfa de Cronbach arrojó una confiabilidad de .6100 en la prueba piloto y una vez concluidas todas las entrevistas la confiabilidad fue: .952 esto significa que la escala que se desarrolló es confiable ya que fue mayor a .60.

3.7 Procedimientos

Primeramente se expuso a la Institución CIES “Vasconcelos” la decisión de Titulación por medio de Tesis.

Posteriormente, se acudió a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, para presentar la disposición de llevar a cabo prácticas académicas en dicha Institución, una vez aceptada la solicitud, la FGEQ expuso la necesidad de evaluar a las y los servidores públicos adscritos a las Unidades de Investigación y Acusación mediante el apoyo de una Trabajadora Social. Por lo anterior, se acudió a la capacitación de Código de Ética de la Fiscalía General del Estado de Querétaro. Posteriormente, se realizó una minuciosa recopilación y análisis de información, en la cual se destaca:

- Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interno de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.
- Síntesis de las atribuciones que le corresponden a la Dirección Jurídica y de Vinculación.
- Recopilación de Protocolos de Investigación con perspectiva de Género.
- Protocolo de Investigación ALBA para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas.

Una vez leído y analizado lo expuesto, se dio particular enfoque al Protocolo ALBA, y se complementó el análisis con los siguientes:

- Protocolo Estatal Alerta AMBER Querétaro.
- LOCATEL
- Ley General de Víctimas.

Para dar continuidad, se elaboraron las versiones del instrumento, se aplicó la prueba piloto para calcular la confiabilidad, así mismo se realizó el proceso de entrevistas vía telefónicasver (anexo 3) una vez obtenido el total de entrevistas propuestas se procesaron los resultados y para concluir se presentó un informe final.

3.8 Análisis de datos

La información se procesó en Excel 2013 y posteriormente se usó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS en su versión 25.

Para el análisis de los datos, se calcularon frecuencias y porcentajes para las preguntas cualitativas y para las preguntas cuantitativas se calcularon media y desviación estándar. Se calcularon los puntajes asociados con la satisfacción. Para la presentación de los resultados se elaboraron tablas y figuras de acuerdo a cada variable. El nivel de confianza manejado para estadística fue del 95% y para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba de Wilcoxon con una significancia de .05.

3.9 Aspectos Éticos

Se aplicó verbalmente el acuerdo de confidencialidad de la información proporcionada por los entrevistados. Debido a que para hacer el contacto con los denunciante de no localización o desaparición de niñas, adolescentes o mujeres adultas se tuvo que revisar el expediente de cada caso y retomar datos generales del denunciante, la entrevista no fue anónima, no obstante, los resultados de las entrevistas tienen un manejo anónimo debido a que en la conformación de respuestas y análisis, no se señala en ningún momento el nombre del denunciante.

Capítulo IV Marco de Referencia

Este capítulo inicia presentando el contexto previo de la desaparición o no localización de personas. Posteriormente se abordan las respectivas instancias involucradas en la atención a esta problemática a nivel mundial, Nacional y Estatal, se desarrolla la labor e intervención de la Fiscalía General del Estado de Querétaro y la implementación del Protocolo ALBA para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas, en el Estado de Querétaro.

4.1 Antecedentes

4.1.1 Antecedentes a nivel Mundial

A nivel mundial, hasta el año 2002, existían de 60 a 100 millones de mujeres desaparecidas, descritas como víctimas de infanticidio por razón de sexo, feticidio, malnutrición y abandono (UNICEF, 2002). Lo que da cuenta del nivel de vulnerabilidad a la que se enfrentan todas las niñas, adolescentes y mujeres adultas en el mundo.

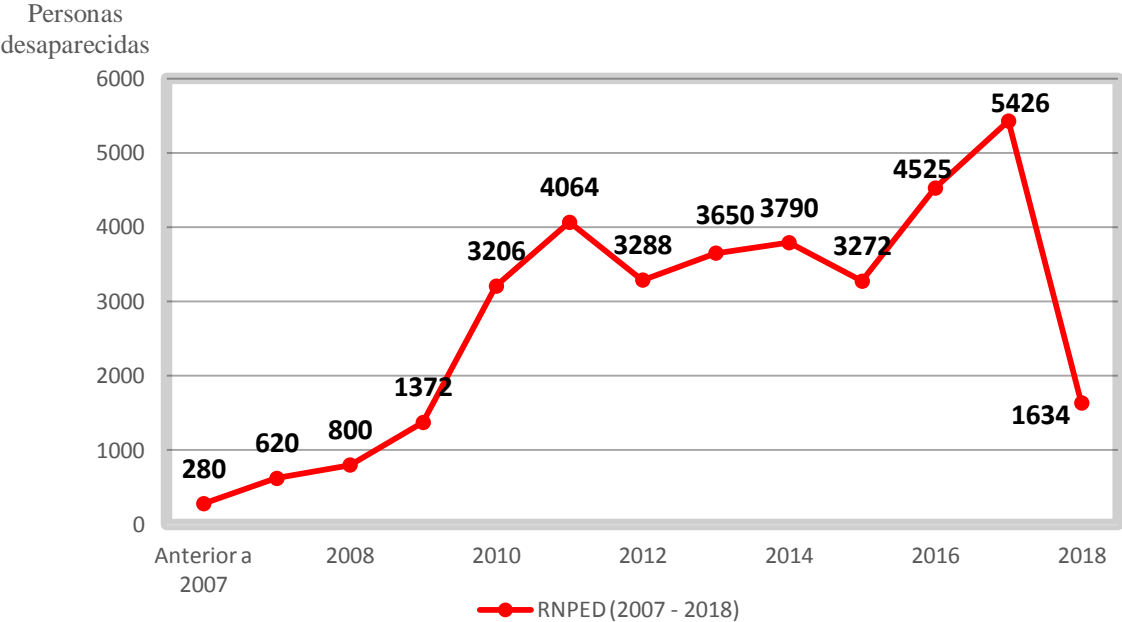
Cada día en todo el mundo miles de niños desaparecen, las estadísticas son alarmantes, en México más de 6, 000 niños están desaparecidos de acuerdo a cifras de (SEGOB), así mismo de acuerdo con información del (ICMEC), 40, 000 niños se perdieron en Brasil cada año, 20, 000 niños desaparecieron en España y 800, 000 casos se reportan en Estados Unidos solo en 2016 (Noticias, Imagen Noticias, 2018). Sin embargo, estas cifras son una mínima muestra del problema, debido a que únicamente 27 países son parte de la red global de niños perdidos, por lo que de los países que restan, no hay un registro de niños perdidos, sin considerar las posibles variables de registros que no están disponibles o en lo que los datos no siempre son confiables. (Noticias, ¿Dónde están los miles de niños desaparecidos en el mundo?, 2018)

Investigadores de esta problemática, coinciden en que las desapariciones de niñas, niños, adolescentes, mujeres y hombres, subsisten a raíz de un conflicto armado o de una situación de violencia interna. Cabe mencionar que a pesar de la creciente problemática de desaparición de personas a nivel mundial aún en el presente año

2018, no se tiene una base de datos mundial que registre el conteo de las mismas, lo que sugiere que la cifra real probablemente sea mayor de la que se presenta.

4.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

A nivel nacional, se aportan cifras de la dinámica que ha tenido la desaparición o no localización de personas en el país de México, desde años anteriores a 2007 y finalizando al presente año, los cuales se muestran en la siguiente gráfica:

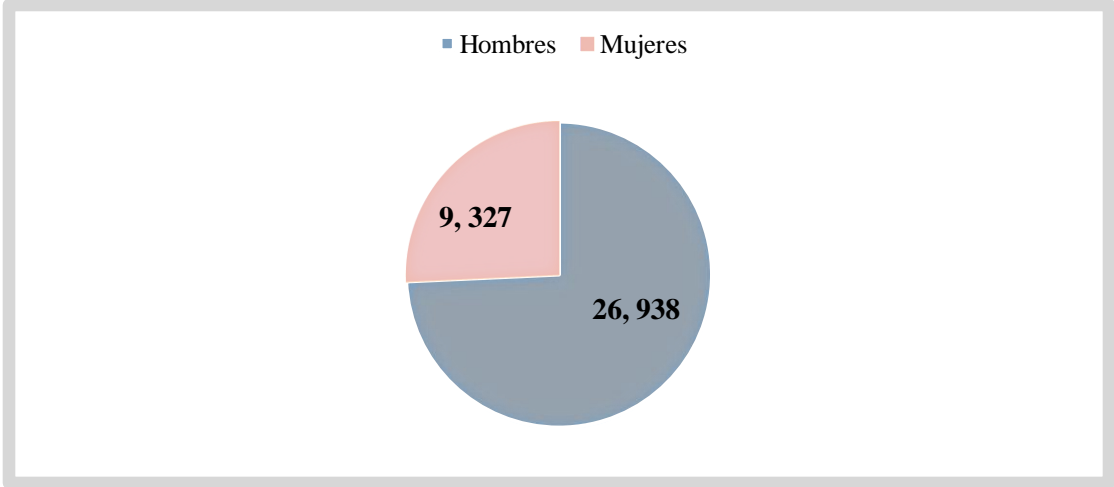


Grafica 2.2 *Distribución de personas desaparecidas por año a nivel Nacional*
Elaboración propia, con base a datos obtenidos en (RNPED, 2018) al 30 de abril del presente año.

En la gráfica 2.2 se puede observar que a partir de 2007 hubo un crecimiento sostenido de las desapariciones, y que alcanzó un incremento a más del doble en 2011, en ese año desaparecieron o se extraviaron 4 mil 064 personas. En el año 2012 hubo un descenso, sin embargo, continúa dos años más y muestra que hubo un nuevo incremento, en el año posterior 2015, se cerró en 3 mil 272 personas que desaparecieron. 2017 fue el de más desaparecidos o no localizados de los últimos diez años cifra que se incrementó drásticamente con 5 mil 426 personas desaparecidas o no localizadas en el país de México y en lo que va del año 2018 de

enero a abril suman 1 mil 634 personas, lo que puede sugerir, que el presente año rebasara al anterior.

Como indica RNPED (2018), con corte al mes de abril, en México hay más de 36,000 personas desaparecidas, entre ellos, como lo muestra el siguiente esquema un total de 9 mil 327 mujeres y 26 mil 938 hombres con un total de 36 mil 265 personas desaparecidas o no localizadas, la cifra real probablemente es más allá, ya que las cifras oficiales únicamente incorporan a las personas de las cuales se realizó la denuncia correspondiente, y no todos los casos son reportados.



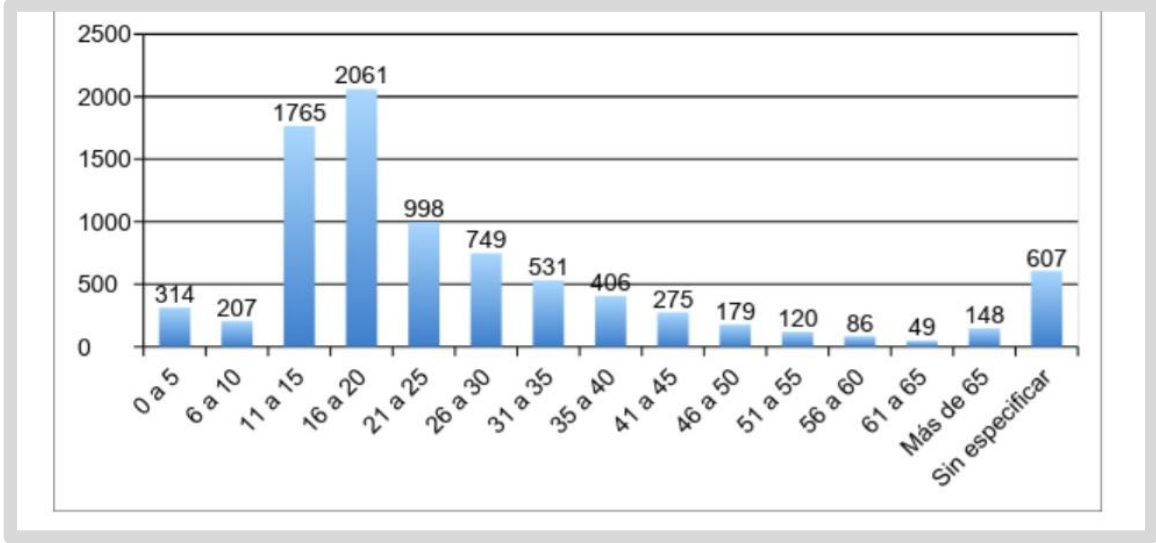
Gráfica 2.3 *Distribución de personas desaparecidas por sexo a nivel Nacional*

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos en (RNPED, 2018).

De acuerdo con el Informe Anual del Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas 2016 las cifras con mayor porcentaje, respecto al sexo y edad, se distribuyen de la siguiente manera:

En el caso de hombres, los rangos de edad con mayor número de desapariciones y no localizaciones fueron dentro del rango de 25-29 años, 20-24 y 30-34 años de edad (3,023, 2,857 y 2,826 personas respectivamente). Los rangos de edad de mujeres desaparecidas y no localizadas se comportó de diferente manera; estos se establecieron entre los rangos 15-19 años de edad (2,249 personas), seguido por el rango entre 10-14 años de edad (945 personas) y 20-24 años de edad (909 personas).
(Ejecutivo, 2017, p. 28)

Con un total de 8 mil 495 mujeres desaparecidas o no localizadas, respecto a información de Red TDT en su informe “Derechos y violencias: La experiencia de ser mujer 2008 – 2017, se muestra la gráfica siguiente:



Gráfica 2.4 *Distribución de mujeres desaparecidas por rango de edad a nivel Nacional*

Obtenida de Derechos y violencias: La experiencia de ser mujer 2008 – 2017, (TDT, 17 de junio 2018).

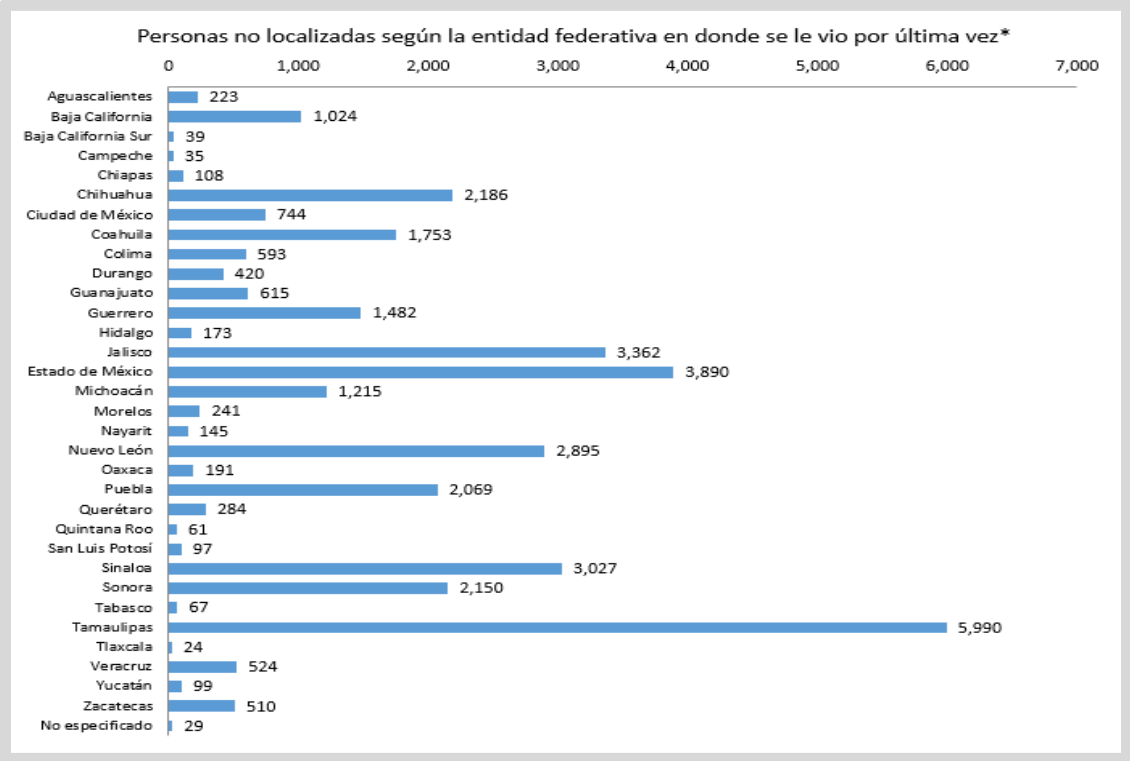
Como es posible observar, el rango de edad de 16 a 20 años de edad continúa siendo el mayor, con (2, 061) mujeres desaparecidas en ese rango, seguido del rango de 11 a 15 años de edad con (1, 765) mujeres no localizadas y de 21 a 25 años de edad con una cifra de (998) mujeres sin localizar.

La situación de violencia que viven las mujeres en México, debe ser comprendida al considerar el contexto de inseguridad a la que se enfrentan, por lo que conforme a Red TDT en su investigación “Derechos y violencias: La experiencia de ser mujer 2008 – 2017, quien señala:

Si bien es cierto que un porcentaje elevado de mujeres desaparecidas logran ser localizadas, un número considerable de ellas permanece sin localizar o son encontradas sin vida. La desaparición, en estos casos, es una antesala a crímenes como la trata de mujeres, mayormente con fines de explotación sexual, y al feminicidio.

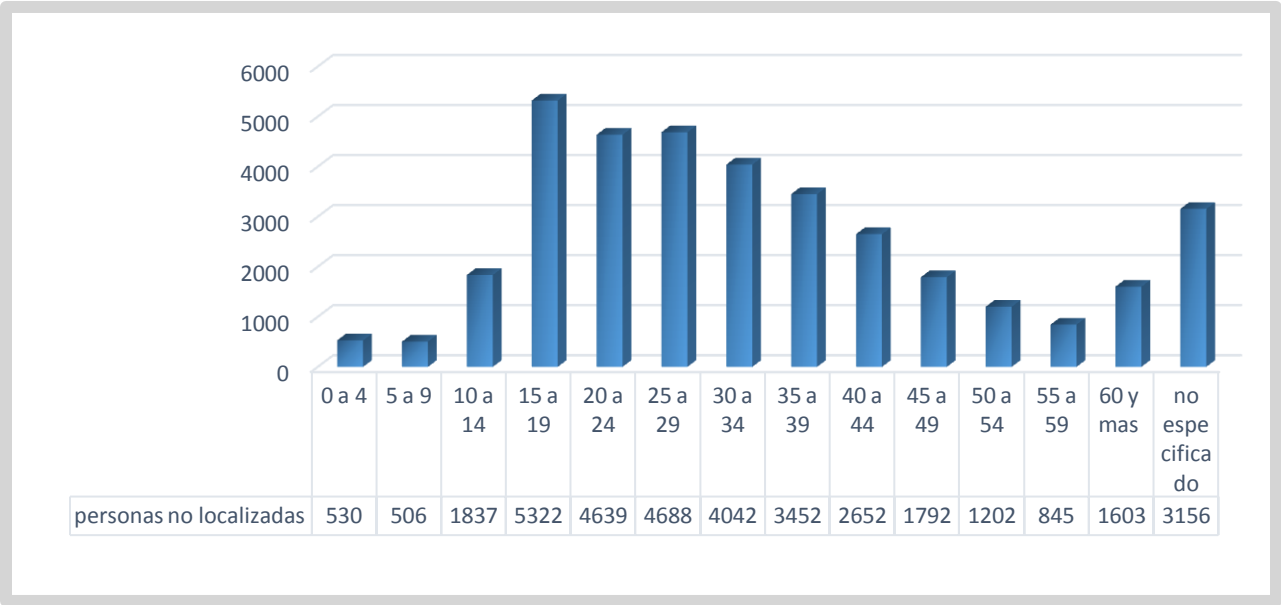
(TDT, 2018, p. 68)

Es preciso indicar que en México las mujeres son más vulnerables a ser víctimas de violencia, teniendo como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico. Dando continuidad a los datos generales, respecto a las entidades federativas con mayor número de personas desaparecidas y no localizadas al 30 de abril de 2018, según datos oficiales del RNPED (2018), son las siguientes: Tamaulipas, con el 16.5% (5, 990) personas ausentes; el 10.7% (3, 890) en el estado de México; el 9.2% (3, 362) en Jalisco, el 8.3% (3, 027) en Sinaloa; el 7.9% (2, 895) en Nuevo León; el 6.0% (2, 186) en Chihuahua; el 5.9% (2, 150) en Sonora; y el 5.7% (2, 069) en Puebla. La suma acumulada de las personas, que al 30 de abril de 2018 permanecen como desaparecidas y no localizadas en estas ocho entidades federativas representó el 70% del total nacional. Resulta necesario mencionar que estas cifras, incluyen a cada uno de los 32 Estados de la República Mexicana, como se expone a continuación:



Gráfica 2.5 Distribución de personas desaparecidas o no localizadas a Nivel Nacional Obtenida de: (RNPED, Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas, 17 de junio 2018)

A partir de esta gráfica de RNPED (2018), se puede observar que el 90.9% de los registros se ubican en 15 entidades federativas: Tamaulipas, estado de México, Jalisco, Sinaloa, Nuevo León, Chihuahua, Sonora, Puebla, Coahuila, Guerrero, Michoacán, Baja California, Ciudad de México, Guanajuato, y Colima. De estas cifras presentadas en cada uno de los Estados de la República Mexicana, la edad de las personas con mayor índice de desaparición se sitúa en la siguiente gráfica:



Gráfica 2.6 Distribución de personas desaparecidas o no localizadas por rango de edad a Nivel Nacional

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos en Distribución de personas por rango de edad, que continúan sin localizar en las entidades federativas del país, proporcionada por (RNPED, 2018)

Como es posible observar, las personas no localizadas según RNPED (2018), respecto al rango de edad, la cifra más alta se ubica entre los 15 a 19 años de edad. El siguiente rango se ubicó entre los 20 a 24 años de edad y el último más alto fue entre los 25 a 29 años de edad. La suma de las personas desaparecidas y no localizadas de estos rangos representaron el 40% (14,649 personas) del total.

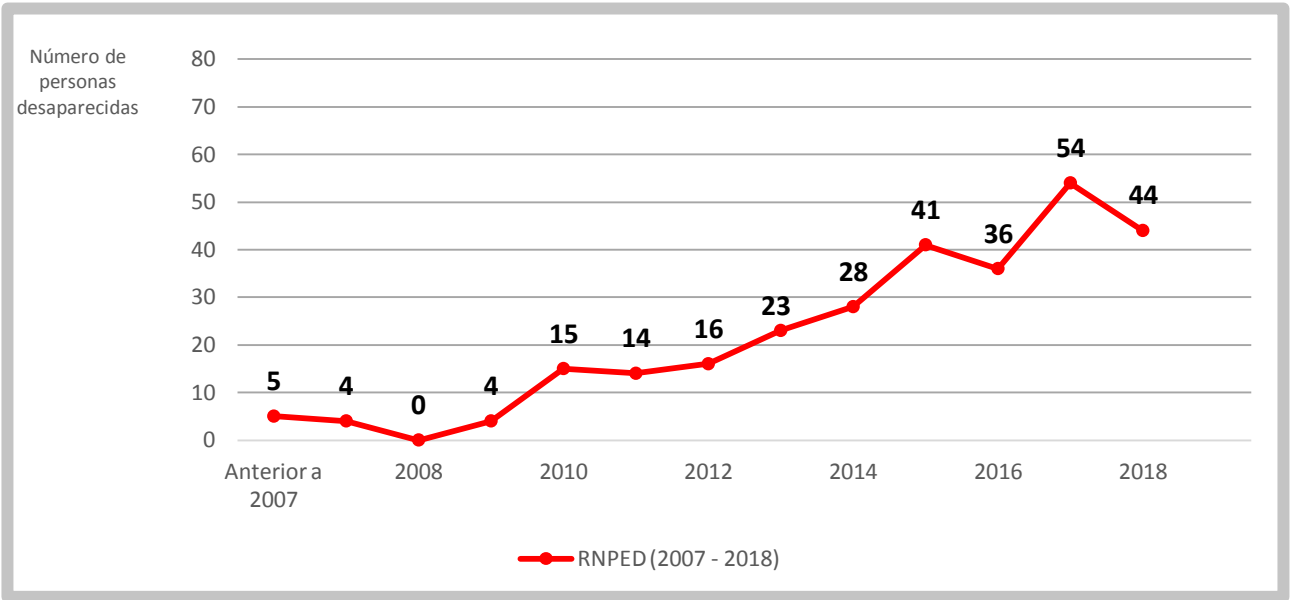
Si se consideran los rangos de edad que van desde los 15 a los 39 años de edad, el número de personas desaparecidas y no localizadas asciende a 22,143, lo que

representa el 61 % del total; es decir, más de la mitad de las personas desaparecidas se encuentran en este rango.

Ahora bien, ninguna edad está exenta en la gráfica presentada, lo que constituye una problemática grave en los Estados Unidos Mexicanos, de personas que al 30 de abril de 2018 permanecen desaparecidas.

2.1.3 Antecedentes a nivel Estatal

Querétaro, Entidad Federativa con un total de 2, 038 millones de habitantes, entre ellos 51.3% (1, 044, 936) mujeres y 48.7 % (993, 436) hombres, distribuidos en 18 municipios, de los cuales el más habitado es: Santiago de Querétaro, Qro. Con 878, 931 de población, según datos oficiales (INEGI, Encuesta Intercensal 2015, 2015)., forma parte de los antecedentes de personas desaparecidas o no localizadas del país, por lo que su información se desarrolla a lo largo del presente capítulo y de acuerdo al Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas, del año 2007 a 2018, los cuales se presentan a continuación:



Gráfica 2.7 Distribución de personas desaparecidas o no localizadas por año, en la Entidad Federativa de Querétaro.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos en (RNPED, 2018).

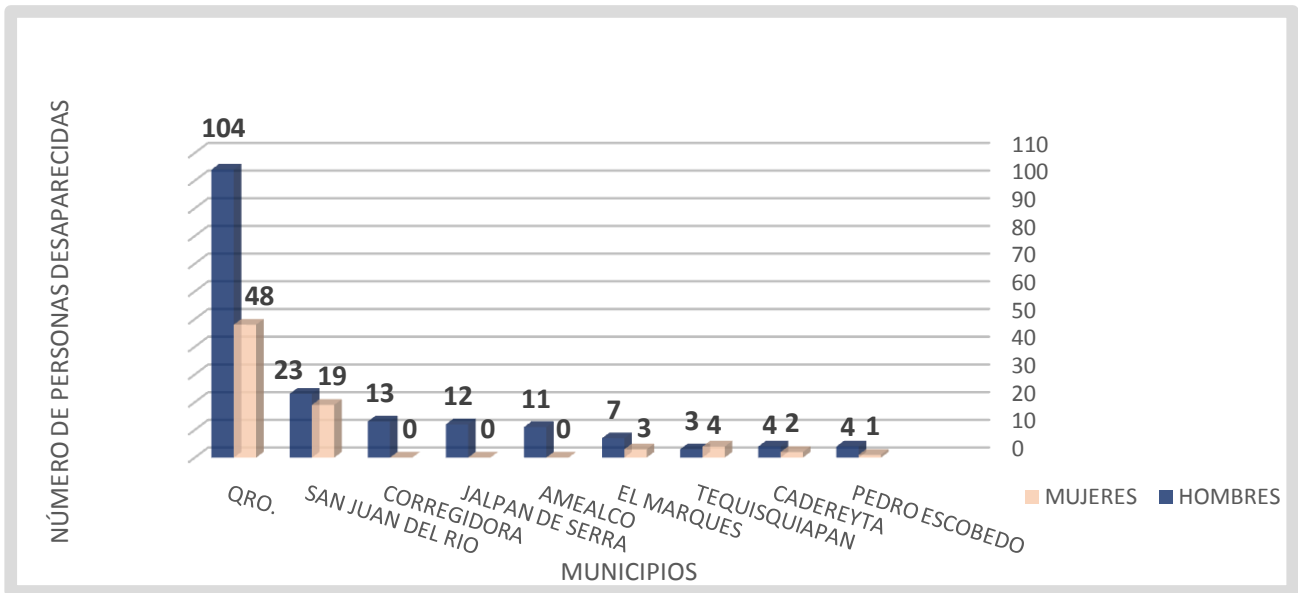
De acuerdo a las cifras esquematizadas y conforme a RNPED (2018), en el Estado de Querétaro se registran en años anteriores a 2007, a partir de este y hasta el 2009 un número mínimo de personas que desaparecieron o no fueron localizadas.

A lo largo de cinco años consecutivos 2010 – 2014, las cifras de personas desaparecidas no excedían de 28 personas ausentes. Sin embargo, continúa un año más y en 2015 hubo un incremento que cerró en 41 personas desaparecidas. En 2016 bajo la cifra a 36 personas ausentes. 2017 fue el año que más registro personas desaparecidas o no localizadas de los últimos diez años, cifra que se incrementó con 54 personas y en lo que va del año 2018 de enero – abril, suman 44 personas no localizadas, número que esta por alinearse o superar a la cifra del año preliminar.

Estos datos aportados por RNPED (2018), reflejan que en el Estado de Querétaro existe un número de 284 personas desaparecidas o no localizadas, hasta abril de 2018, cabe mencionar que de estos, el 31.3 % (89) son mujeres y 68.6 % (195) son hombres, sin incluir a las personas que desaparecieron, y que por determinada situación o circunstancia no se presentó la denuncia formal ante las Instituciones correspondientes. Por lo que no se tiene certeza del total de las personas que están desaparecidas.

Los municipios con mayor número de personas desaparecidas y no localizadas al 30 de abril de 2018, respecto a RNPED (2018), se indican: Querétaro, con el 53.5 % (152) personas ausentes y San Juan del Río, con el 14.7 % (42) personas.

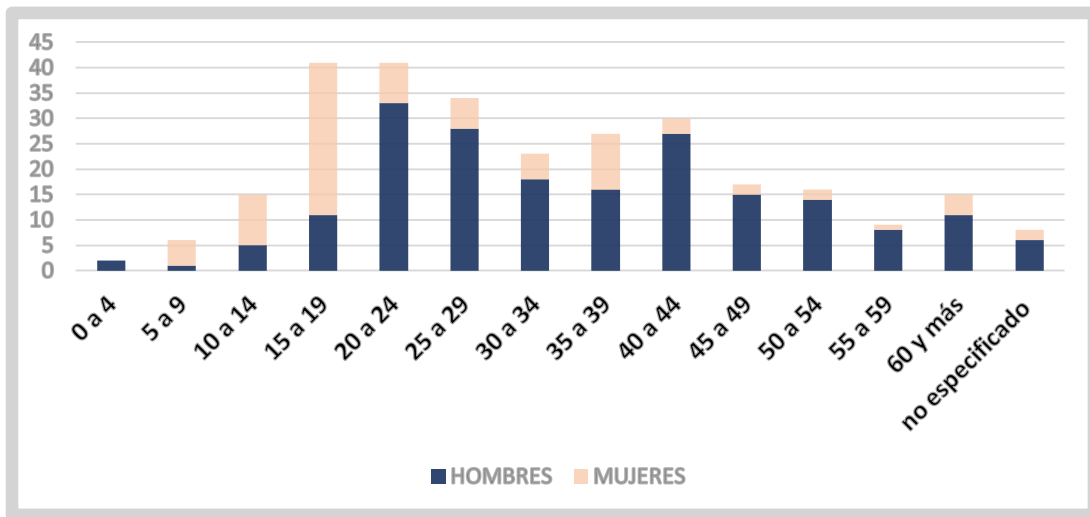
Únicamente la cifra de personas que permanecen desaparecidas en la entidad administrativa de Querétaro al 30 de abril de 2018, representó más del 50% del total municipal, como se muestra en la siguiente página.



Gráfica 2.8 Distribución de personas desaparecidas o no localizadas según Entidad Administrativa de Querétaro

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos en (RNPED, 2018).

A partir de esta gráfica, se puede observar que de los datos obtenidos en RNPED (2018), el 90.8% de los registros se ubican en 9 entidades administrativas: Querétaro, San Juan del Río, Corregidora, Jalpan de Serra, Amealco, El Marques, Tequisquiapan, Cadereyta y Pedro Escobedo. De estos datos, la edad de las personas con mayor índice de desaparición se sitúa en la siguiente página.



Gráfica 2.9 Distribución de personas desaparecidas o no localizadas por rango de edad en nueve municipios de Querétaro

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos en (RNPED, 2018).

En la gráfica presentada respecto a RNPED (2018), se observa que la cifra más alta de mujeres no localizadas, se ubica entre los 15 a 19 años de edad. El siguiente rango se ubicó entre los 35 a 39 años de edad y el último más alto fue entre los 10 a 14 años de edad. La suma de las personas desaparecidas y no localizadas de estos rangos representaron el 52.2 % (51) personas de la suma total.

Si se consideran los rangos de edad que van desde los 10 a los 39 años de edad, el número de mujeres desaparecidas y no localizadas asciende a 65, lo que representa el 66.3 % del total; es decir, más de la mitad de las mujeres desaparecidas se encuentran en este rango.

Por otra parte, se muestra que los hombres no localizados al 30 de abril de 2018, según su rango de edad, la cifra más alta se ubica entre los 20 a 24 años de edad. El siguiente rango se ubicó entre los 25 a 29 años de edad y el último más alto fue entre los 40 a 44 años de edad. La suma de las personas desaparecidas y no localizadas de estos rangos representaron el 74.8 % (88) personas de la suma total, es decir, más de la mitad de los hombres desaparecidos se encuentran en estos rangos.

La información presentada se ha documentado respecto a información del Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas, del fuero común, con fecha de corte 30 de abril de 2018, por lo que es importante describir las características en la concentración de información que aporta el Observatorio Nacional Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad:

- 1.- La conformación del RNPED se integra, (...) del fuero común o del fuero federal.
- 2.- En el fuero federal se consideran únicamente averiguaciones previas en tanto que en el fuero común se consideran carpetas de investigación y actas circunstanciadas.
- 3.- Pese a que la unidad de cuenta del registro son personas desaparecidas y extraviadas, ninguna variable permite diferenciar entre estas categorías, es decir, con base en el RNPED no es posible determinar cuántas personas están desaparecidas y cuántas se encuentran extraviadas.

4.- En la práctica no solo se restan las personas localizadas con o sin vida, también se aplican otros criterios para dar de baja registros.

(Vélez, 2017,p. 18-20)

En contraste, con los registros oficiales de personas desaparecidas o no localizadas, es importante mencionar que existen registros no oficiales de asociaciones y colectivos así como de organizaciones internacionales sin fines de lucro. Vélez (2017) refiere que los familiares o conocidos de la persona desaparecida, confían sus datos para que se difundan y se realice la búsqueda, destacando que esta situación se debe principalmente a que los familiares en ocasiones desconfían de las Instituciones.

Un aspecto a destacar es que estos registros no son públicos en la mayoría de sus sitios web, Vélez (2017) menciona que, sin embargo se ubican en sus respectivas redes sociales con fines de difusión, entre algunas asociaciones se mencionan: Desaparecidos Justicia A.C, en Querétaro, Fuerzas Unidas por Nuestros Desaparecidos en Nuevo León, de Asociación Unidos por los Desaparecidos de Baja California, Por Amor a Ellxs, Fuerzas Unidas por Nuestros Desaparecidos en México, Familiares En Búsqueda María Herrera, Red de desaparecidos en Tamaulipas, Red de madres buscando a sus hijos, Colectivo Solecito, entre otros.

Los datos de las personas desaparecidas que, en términos generales, se proporcionan según Vélez (2017), son: fotografía, fecha, lugar y circunstancias en las que se le vio por última vez, características físicas y datos de contacto en los cuales se puede proporcionar información. Es importante mencionar que a través de estos medios no solo se divulgan las fichas generadas por las asociaciones y colectivos, sino inclusive aquellas generadas por las Instituciones de Procuración de Justicia.

La desaparición o no localización de personas tanto del sexo femenino como masculino e independientemente de las distintas edades, países, o entidades, es claro, que se trata de un tema de gran incidencia y trascendencia para la sociedad en general, que exige de su atención, además de conocer y abordar esta problemática con urgencia. De este modo, resulta importante considerar, los

diferentes conceptos que se emplean al referirse a una “persona desaparecida” o “persona extraviada”, por lo que enseguida se puntualizan algunos de estos.

De acuerdo con la Ley del Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas misma que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2012, con el objetivo de contar con una base de datos electrónica a nivel Nacional, la cual contemplara a personas extraviadas o desaparecidas, o de las que se desconociesen sus datos de filiación, identificación o domicilio y en apoyo a su búsqueda y localización, se estableció la presente (Mexicanos, ley del registro nacional de datos de personas extraviadas , 2012). Esta misma Ley, establece su concepto de persona desaparecida como:

Toda persona que se encuentre en paradero desconocido para sus familiares o que, en base a información fidedigna, haya sido dada por ausente de conformidad con el derecho interno en relación con un conflicto armado internacional o no internacional, una situación de violencia o disturbios de carácter interno, una catástrofe natural o cualquier situación que pudiera requerir la intervención de una autoridad pública competente. (p.2)

Así mismo y de acuerdo con (Mexicanos, ley del registro nacional de datos de personas extraviadas , 2012) la definición de persona extraviada se considera como:

La persona que por circunstancias ajenas a su voluntad, desconoce o no recuerda sus datos de filiación, identidad y domicilio. (p.2)

Desde otra perspectiva la Ley general en materia de desaparición forzada de personas, desaparición cometida por particulares y del sistema nacional de búsqueda de personas, la cual fue publicada el 17 de noviembre de 2017, con el fin de prevenir, investigar, castigar y erradicar los delitos competentes en una desaparición forzada de personas y desaparición cometida por particulares(Querétaro, 2017). Establece, en su Artículo 4 como persona desaparecida:

A la persona cuyo paradero se desconoce y se presume, a partir de cualquier indicio, que su ausencia se relaciona con la comisión de un delito. (p.3)

Conforme a (Querétaro, 2017) es considerada como persona no localizada:

A la persona cuya ubicación es desconocida y que de acuerdo con la información que se reporte a la autoridad, su ausencia no se relaciona con la probable comisión de algún delito. (p. 3)

La Organización Fundar – Centro de Análisis e Investigación, creada en enero de 1999 con el objetivo de desarrollar mecanismos para la participación ciudadana, así como generar nuevos modelos para contribuir a resolver problemas sociales específicos. Considera en su publicación: Elementos esenciales para la elaboración de la Ley General sobre personas desaparecidas en México (Investigación, 2015). Como persona desaparecida a:

Aquella de la que no se conoce su paradero o que es señalada como desaparecida por sus familiares, debido a la falta de comunicación de la persona desaparecida o cualquier otra circunstancia que haga suponer su desaparición. (p.9)

Acorde a lo citado previamente, y para entender de manera general, como se consideraran estos conceptos, se explicara el por qué se habla de una diferencia entre “persona desaparecida” y “persona extraviada” o “no localizada”. Por lo que es preciso indicar que se sostienen debido a dos hipótesis, la inicial, al referirse a la persona desaparecida, respecto a, aquella persona que sea reportada como ausente, por determinada persona pudiendo ser cercana (familiares, amigos, o conocidos) o no (desconocidos) a la misma, y que derivado de este, se presuma la comisión de algún delito como, violación, prostitución, homicidio, entre otros, que pudiera requerir la intervención de una autoridad competente.

Como segunda perspectiva, a la persona extraviada, o no localizada: Aquella persona que se ausente sin comunicar a sus familiares o allegados, dado por circunstancias propias o ajenas y que sin embargo no se relacione con la comisión de algún delito.

4.2 Instancias involucradas en la problemática de personas desaparecidas o no localizadas.

Este capítulo presenta las Instituciones que incorporan dentro de sus objetivos, temas sociales como son la desaparición o no localización de personas y quienes mediante la investigación y seguimiento de casos aportan de manera general:

defensa, promoción y captación de apoyos. Así como de manera particular: brindan asesorías jurídicas, acompañamientos a denuncias de violaciones a los Derechos Humanos, entre otros.

4.2.1 Instancias involucradas a nivel Internacional

Para el seguimiento de este estudio, es importante conocer cuáles son algunas de las instancias a nivel Internacional de las que México forma parte y las cuales brindan atención de manera directa a las personas que denuncian una desaparición, ya sea desconocidos, familiares o allegados a la persona desaparecida, así como a la misma persona que desapareció y afortunadamente fue encontrada, y que requiera intervención para el cumplimiento de sus Derechos; o que de manera indirecta colaboran realizando investigación respecto a esta problemática y en promoción de los Derechos Humanos. Por lo que a continuación se presenta una tabla que contiene las características principales de su intervención.

Tabla 2.1

Intervención de Fiscalías Internacionales

Objetivo	Funciones principales
Investigación y persecución de delitos	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el derecho de acceso a la justicia de las víctimas. - Respetar los derechos del imputado en el proceso penal. - Cumplimiento del deber de investigar, perseguir y sancionar los delitos y las violaciones a derechos humanos.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Derecho, 2017,p. 15).

Tabla 2.2

Intervención de la Comisión Internacional sobre personas desaparecidas (ICMP)

Objetivo	Funciones principales
Es la única organización internacional encargada exclusivamente de trabajar en el tema de las personas desaparecidas.	- Asegurar la cooperación de los gobiernos y otros en la localización e identificación de personas desaparecidas de conflictos, abusos de los derechos

	<p>humanos, desastres, crimen organizado, migración irregular y otras causas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar apoyo a los gobiernos en la localización e identificación de personas desaparecidas. - Se ofrece la posibilidad a las familias, autoridades, forenses y otros, a acceder y proveer información relacionada con casos de personas desaparecidas.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (ICMP, 2018).

*Tabla 2.3
Intervención de la Organización Amnistía Internacional*

Objetivo	Principales funciones
<p>Investiga los hechos respecto a diversos temas como son: desapariciones, discriminación, pueblos indígenas, tortura, conflictos armados, entre otros, con el fin de movilizar a miles de simpatizantes en todo el mundo y comunicar para poder lograr un cambio.</p>	<p>Realizar investigación rigurosa y contrastada sobre violaciones de derechos humanos cometidas por gobiernos y otros actores en todo el mundo.</p> <p>Defensa, promoción y captación de apoyos: Su análisis respecto a diversas problemáticas, les permite influir en gobiernos, empresas y responsables de tomar decisiones y presionarlos para que cumplan con su deber.</p> <p>Campañas y acción: con sus peticiones, cartas y protestas, activistas de todo el mundo presionan para que actúen las personas e instituciones que pueden hacer que se produzca el cambio.</p>

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Internacional, 2018).

*Tabla 2.4
Intervención de la Organización Internacional de la Cruz Roja (ICRC)*

Objetivos	Funciones principales
<p>Trabaja en todo el mundo para prestar ayuda humanitaria así como para promover leyes en favor de las personas afectadas por situaciones de violencia, entre ellas: personas desaparecidas, mujeres, migrantes, personas con discapacidad, refugiados y personas desplazadas, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prevenir el sufrimiento mediante la promoción y el fortalecimiento del derecho y de los principios humanitarios universales. - Orientar y capacitar tanto a los familiares como a las autoridades. - Realizar el seguimiento de casos complejos y apoyo a los espacios de coordinación entre instituciones.

Difunde las normas que prohíben y previenen la desaparición de personas y de restos humanos entre las partes en conflicto y otros actores generadores de violencia armada.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (ROJA, 2018)

Tabla 2.5

Intervención Internacional de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Objetivo	Funciones principales
Es la Organización encargada de promover y proteger los derechos fundamentales, así como actuar ante los casos de violaciones de derechos humanos en el mundo.	- Vigilar y cooperar con el cumplimiento de las obligaciones y compromisos aceptados por los países miembros de las Naciones Unidas derivados de tratados y de otros instrumentos internacionales de derechos humanos.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Unidas, 2018).

4.2.2 Instancias involucradas a nivel Nacional

En contraste con las instancias a nivel Internacional, en México a nivel Nacional se ubican a instancias que brindan atención de manera directa a las personas que denuncian una desaparición, ya sea desconocidos, familiares o allegados a la persona desaparecida, así como a la misma persona que desapareció y afortunadamente fue encontrada, y que requiera intervención para el cumplimiento de sus Derechos, así como instancias que colaboran mediante investigación, promoción y asesoramiento respecto a este hecho, y que se desarrollan a continuación:

Tabla 2.6

Intervención Nacional de la Procuraduría General de la República

Objetivo	Funciones principales
Se encarga principalmente de investigar y perseguir los delitos del orden federal. Ejerce sus atribuciones respondiendo a la satisfacción del interés social y del bien común.	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el respeto y protección efectiva de los Derechos Humanos - Eficientar la procuración de justicia y combatir la impunidad existente. - Cumplir con el mandato constitucional de operar en todo el país el Nuevo Sistema de Justicia Penal

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (México, Procuraduría General de la República, 2018).

Tabla 2.7

Intervención Nacional del Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas (RNPED)

Objetivo	Funciones principales
Integra los datos de personas no localizadas, obtenidos a partir de las denuncias presentadas ante las autoridades ministeriales. Este registro incluye únicamente a las personas que, a la fecha de corte, permanecen sin localizar; es decir, no contabiliza a las personas que ya han sido localizadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar y concentrar la información en una base de datos electrónica, sobre personas extraviadas o desaparecidas; así como de aquellas que se encuentren en establecimiento de atención, resguardo, detención o internación.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (México, Ley del Registro de Datos de personas Extraviadas o Desaparecidas, 2012).

Tabla 2.8

Intervención de La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Objetivo	Funciones principales
Protege y defiende los Derechos Humanos de los mexicanos, mediante su promoción y observación.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer e investigar quejas relativas a personas de las que se desconoce su paradero. - Brindar asesoría jurídica al quejoso o a los familiares de las víctimas y, en su caso, realizar acompañamientos ante diversas autoridades. - Cuenta con un Registro de Personas Fallecidas no Identificadas (SINFANI), destinado a recabar, a nivel nacional, los datos de media filiación y fotografías de los cadáveres no identificados, con la finalidad de cotejarlos con otros registros de personas desaparecidas que conforman el SINPEF.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Humanos, 2017).

Tabla 2.9

Intervención Nacional de la Asociación civil: Litigio Estratégico de Derechos Humanos A.C.I(DH) EAS

Objetivo	Funciones principales
Promueve y defiende los Derechos Humanos mediante, acompañamiento jurídico de víctimas de violaciones graves como son: desapariciones de personas, violencia de género para las mujeres, tortura, entre otros. Así mismo, se desempeñan como capacitadores en diversas autoridades ministeriales del país.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar asesoría legal y acompañamiento jurídico a víctimas y/o sus familiares. - Realizar talleres de capacitación dirigidos a familiares de personas desaparecidas, organizaciones civiles y autoridades. - Fungir como acción de comunicación para denunciar la situación de violaciones graves a los derechos humanos en México.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (A.C., 2017).

Tabla 2.10

Intervención de la Asociación civil Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos – Todos los Derechos para Todas y Todos (Red TDT)

Objetivo	Funciones principales
Mediante la colaboración de diversos organismos de Derechos Humanos se conjuntan análisis sobre la percepción de la situación de los Derechos Humanos en el país, para posteriormente generar estrategias de trabajo, en diversos escenarios como son: personas desaparecidas, tortura, migrantes y numerosas problemáticas sociales.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar mediante investigación, el seguimiento de casos, asesoría y acompañamientos a denuncias de violaciones a los Derechos Humanos. - Brinda, talleres y seminarios de capacitación para la sociedad.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (A.C., 2017).

4.2.3 Instancias involucradas a nivel Estatal

Resulta idóneo tener en cuenta de manera más específica, las principales e inmediatas instancias que brindan atención a las personas que denuncian este hecho, a la persona que desapareció pero se logró su localización y a familiares o allegados, así como las Instancias que realizan una colaboración de manera indirecta, mediante investigación, asesoramiento o acompañamiento. Por tanto, se reúnen ciertas instancias que se presentan a continuación:

Tabla 2.11

Intervención de la Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ)

Objetivo general	Función principal
Organismo autónomo encargado de ejercer con efectividad la función de investigar y perseguir el delito en los casos que resulte procedente de acuerdo al sistema de justicia penal acusatorio, con un enfoque sistémico y de coordinación interinstitucional, aplicación de los principios del debido proceso, reparación del daño, respeto a los derechos humanos con perspectiva de género y el combate a la corrupción.	Investigar y perseguir los delitos de su competencia en los términos de las leyes generales, estatales y demás disposiciones legales aplicables.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Querétaro F. G., Manual de Organización FGEQ, 2017).

Tabla 2.12

Intervención de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro (SSC)

Objetivo general	Función principal
La Secretaría de Seguridad Ciudadana es la dependencia estatal que, con respeto de la competencia federal y municipal, tiene a su	Garantizar la ayuda, asistencia, protección y reparación integral de daños a las víctimas.

cargo velar por el orden público y la paz social, a través de la prevención y combate a todo tipo de conductas antisociales, así como la protección de las personas y sus bienes.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Querétaro P. E., 2016 - 2021).

Tabla 2.13

Intervención de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPM)

Objetivo general	Función principal
Es la responsable de la planeación, organización, gestión, ejecución y evaluación de las acciones implementadas en materia de seguridad pública en el municipio.	Disminuir la incidencia delictiva y las zonas de riesgo en favor de quienes habitan el municipio de Querétaro, a través de la atención oportuna y un enfoque preventivo.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Querétaro S. d., Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro, 2017).

Tabla 2.14

Intervención del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Estatal y Municipal de Querétaro (DIF)

Objetivo general	Función principal
Promover el bienestar social y prestar, tanto en forma directa como coordinada con los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de cada uno de los municipios del Estado, servicios de asistencia social, con apoyo en las normas que dicte la Secretaría de Salud, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.	Apoyar el desarrollo de la familia, la comunidad y de los sujetos que de acuerdo con la Ley del Sistema de Asistencia Social del Estado de Querétaro, que necesitan de los servicios que la misma establece.

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Estado, 2018).

A efecto de determinar la ubicación de la persona desaparecida o no localizada, se consideran las Instancias y registros subsecuentes:

Tabla 2.15

Instancias y registros para la localización de personas desaparecidas

- Hospitales públicos y privados de Querétaro
 - Clínicas, centros de atención psiquiátrica
 - Refugios públicos y privados
 - Centros de salud
 - Centros de atención de adicciones y rehabilitación, públicos y privados
 - Centros de detención y reclusorios a cargo del sistema penitenciario
 - Los registros de los centros de detención administrativos
 - Servicios Médicos Forenses y banco de datos forenses
 - Registro Nacional de Personas Fallecidas No Identificadas
 - Albergues públicos y privados, e instituciones de asistencia social
 - Panteones o lugares en los que se depositan restos mortales o cadáveres, públicos y privados
 - Estaciones migratorias y listas de control migratorio
 - Terminales de autotransporte terrestre, aéreo y marítimo, de pasajeros y carga
 - Y los demás registros y bases de datos que contengan información que pueda contribuir a la localización e identificación de las personas, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.
-

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos de (Mexicanos, Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición cometida por particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, 2017).

Actualmente en el Estado de Querétaro la Asociación Civil Desaparecidos Justicia (Querétaro D. J., 2018) brinda apoyo a familiares o conocidos que se acercan a solicitar apoyo para la difusión de datos de su familiar desaparecido y coadyuvar a la búsqueda y localización. Los datos que aporta son: fotografía, fecha, lugar y circunstancias en las que se le vio por última vez, características físicas y datos de contacto en los cuales se puede proporcionar información.

Es importante mencionar que a través de estos medios no solo se divulgan las fichas generadas por la asociación, sino inclusive aquellas generadas por las Instituciones de Procuración de Justicia.

4.3 Fiscalía General del Estado de Querétaro

En el presente apartado, se describe brevemente el antecedente que generó el cambio de Ministerio Público a Fiscalía en México, así como las primordiales funciones, acciones y atribuciones de en el Estado de Querétaro respecto al tema de personas desaparecidas o no localizadas en el Estado.

4.3.1 Referencias para la implementación de una Fiscalía autónoma

A nivel nacional las investigaciones estaban a cargo del Ministerio Público, dependiente del poder ejecutivo. Sin embargo debido a diversas investigaciones, las cuales observaron entre otras: la persistencia de graves violaciones a Derechos Humanos en delitos como, tortura o desaparición forzada, así como la desconfianza generalizada de la ciudadanía hacia estas instituciones (Delgadillo, Rincón, Fandiño, González, & Indacochea, 2017). México, considero realizar algunos ajustes, entre ellos, el cambio del sistema de procuración de justicia tradicional al Sistema Acusatorio, y junto con este, la autonomía de la Institución de Procuración de Justicia organizada en: Fiscalía.

En el Estado de Querétaro se estableció La Fiscalía General (Querétaro L. S., 2016) generando diversas reformas a nivel local, mismas que se publicaron el día 13 de mayo del 2016 en el Periódico Oficial La Sombra de Arteaga, en donde, “el Ministerio Público se organizó en una Fiscalía General del Estado, como organismo constitucional autónomo dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios que se registrará por su Ley”.

4.3.2 Unidades de Investigación

La Fiscalía General del Estado de Querétaro cuenta con la colaboración de 7 Unidades de Investigación como se puede observar en el esquema siguiente:



Figura 2.1 Elaboración propia, con base a información obtenida de las Unidades de atención que forman parte de la FGEQ, (Querétaro F. G., 2018).

Así como de sus distintas Unidades Especializadas, que a continuación se presentan:



Figura 2.2 Elaboración propia, con base a información obtenida de (Querétaro F. G., 2018).

Mediante la coordinación de estas, la Fiscalía General del Estado de Querétaro, investiga y persigue los delitos de su competencia, como son: Búsqueda de Personas, combate al Secuestro, Homicidios, Delitos Sexuales, Justicia para Adolescentes y Narcomenudeo (Querétaro F. d., 2018).

4.3.3 Unidad Especializada en Búsqueda de Personas

Es importante mencionar que relativo a la búsqueda y localización de personas, la Fiscalía General del Estado de Querétaro instaura la Unidad que se especializa en búsqueda de personas desaparecidas o no localizadas y en el cual, todo el personal debe regir sus acciones, medidas y procedimientos, bajo los 13 principios que se desarrollan enseguida, esto, sin omitir a cada uno de los servidores públicos que intervienen en esta problemática.

Todos los servidores públicos de acuerdo con (Mexicanos, Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición cometida por particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, 2017) deberán:

■ **Efectividad y exhaustividad**

Actuar de manera inmediata y oportuna, sin considerar las condiciones particulares de la persona desaparecida o no localizada así como de las circunstancias previas al momento de su desaparición.

■ **Debida diligencia**

Emplear los medios necesarios para realizar con prontitud sus actuaciones de: ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como titular de derechos.

■ **Enfoque diferencial y especializado**

Considerar la existencia de grupos de población con mayor situación de vulnerabilidad en razón de: origen étnico o nacional, idioma o lengua, religión, edad, género, así como otras circunstancias que requieran de una atención especializada.

■ **Enfoque humanitario**

Brindar atención centrada en el alivio del sufrimiento, de la incertidumbre y basada en la necesidad de respuestas a los Familiares.

■ **Gratuidad**

Garantizar el acceso a la justicia mediante todas las acciones, procedimientos y cualquier trámite de las personas, las cuales no tendrán costo alguno.

■ **Igualdad y no discriminación**

Actuar sin distinción, exclusión, restricción o preferencia, respetando el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas.

■ **Interés superior de la niñez**

Proteger primordialmente los derechos de niñas, niños y adolescentes, de forma integral, y acorde con su desarrollo evolutivo y cognitivo.

■ **Máxima protección**

Evitar que la persona desaparecida o no localizada y las víctimas sean re victimizadas o criminalizadas en cualquier forma.

■ **Participación conjunta**

Permitir la participación directa de los familiares, en las tareas de búsqueda, así como en Políticas Públicas y Prácticas Institucionales.

■ **Perspectiva de género**

Respetar las cuestiones de sexo, género, identidad u orientación sexual de las personas, dirigiendo su actuar libre de prejuicios, y estereotipos.

■ **Presunción de vida**

Considerar en las acciones, mecanismos y procedimientos para la búsqueda, localización y desarrollo de las investigaciones: que la persona desaparecida o no localizada se encuentra con vida.

■ **Verdad**

Dar a conocer con certeza lo sucedido, así como brindar información sobre las circunstancias en que se cometieron los hechos, brindar protección a las víctimas, y la reparación de los daños causados. Así como dar castigo a los responsables.

■ **No revictimización**

Aplicar las medidas necesarias para evitar reevictimizar o criminalizar a la persona desaparecida o no localizada y las víctimas.

Como se desarrolló, todas y todos los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, tienen la obligación de actuar ante cualquier reporte de persona desaparecida o no localizada, respetando estos principios, con el fin de llevar a cabo una búsqueda y localización con prontitud, apego a los Derechos Humanos y brindando la atención debida y adecuada tanto a la persona que ha sido reportada así como a sus familiares.

Por el precedente, se abordaran los principales instrumentos para normar la búsqueda y consecuente localización de personas a cargo de la Unidad Especializada en Búsqueda. Sin embargo, es preciso indicar que las siete Unidades de Investigación, adscritas a la Fiscalía General del Estado de Querétaro están facultadas para recibir denuncias de ausencia de una persona (Querétaro F. G., 2018).

La Unidad citada, está integrada principalmente por las y los servidoras (res) públicos que se presentan en la página siguiente:

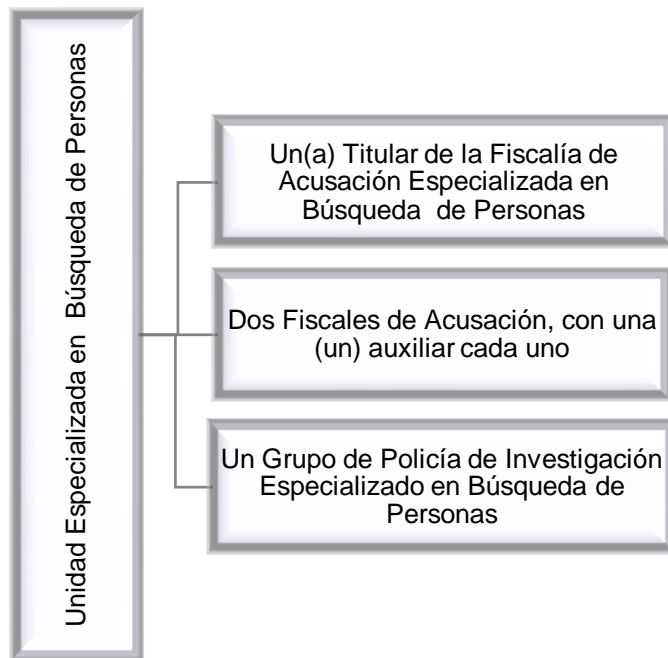


Figura 2.3Elaboración propia, con base a información obtenida de UEBP en Querétaro (Arteaga, 2016).

De este modo, las principales políticas de operación al momento de un reporte de desaparición o no localización de una niña, adolescente o mujer adulta se describen a continuación:

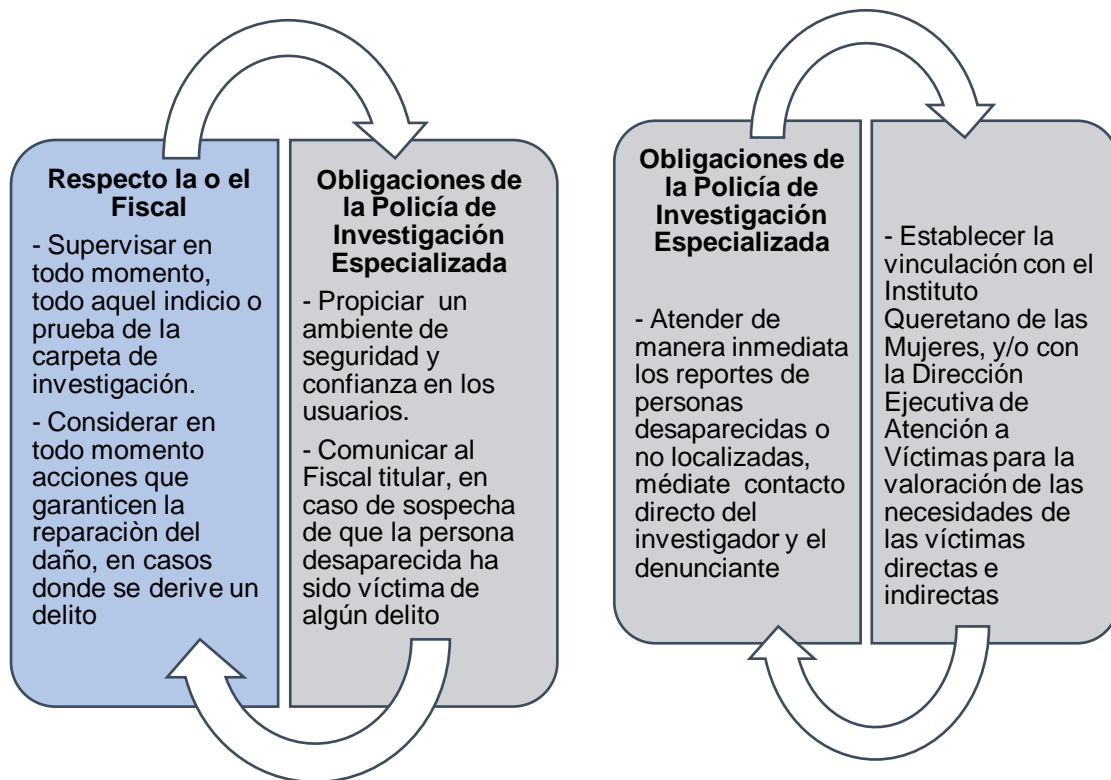


Figura 2.4Elaboración propia, con base a información obtenida del Desarrollo de las políticas de operación Protocolo ALBA (Arteaga, 2016)

4.3.3.1 Principales instrumentos para la búsqueda y localización de personas

La Unidad Especializada en Búsqueda de Personas desaparecidas o no localizadas utiliza como primordiales instrumentos para la búsqueda y localización, LOCATEL y ALERTA AMBER, mismos que se desarrollan a continuación:

De acuerdo con (Querétaro F. G., 2018) LOCATEL, inicio su funcionamiento en Querétaro el 5 de mayo de 1986, con el principal objetivo de atender a la ciudadanía en caso de búsqueda de personas.

Sus principales 32 colaboradores en la búsqueda de personas son:

I.M.S.S.	Seguridad Pública Pedro Escobedo
Policía de Investigación del Delito	Centro Médico Nuñez Lara
I.S.S.S.T.E.	Centro Médico Coscami S.J.R.
Policía Federal de Caminos	Juzgados Cívicos
Hospital General	Comisaría Municipal S.J.R.
Centro De Readaptación Social	Guardia Municipal
Cruz Roja Mexicana	PID S.J.R.
Diario De Querétaro	Comisaría de El Marqués
Hospital los Ángeles	Servicios Periciales S.J.R.
Comisión Estatal de Aguas	Seguridad Pública de Corregidora
Sanatorio Mariano	Hospital General S.J.R.
Policía Municipal de Tequisquiapan	Comisaría Epigmenio González
Sanatorio Alcocer	Cruz Roja S.J.R.
Cereso S.J.R.	Línea de Emergencia 066
Agencias del Ministerio Público	Servicios Periciales Querétaro
I.M.S.S. S.J.R	Cable Canal S.J.R.

(Querétaro F. G., Servicios y Programas).

A esta búsqueda y localización de personas que son reportadas como desaparecidas o no localizadas, se suma el programa Alerta AMBER, del cual se desarrollan sus principales características en la página siguiente.

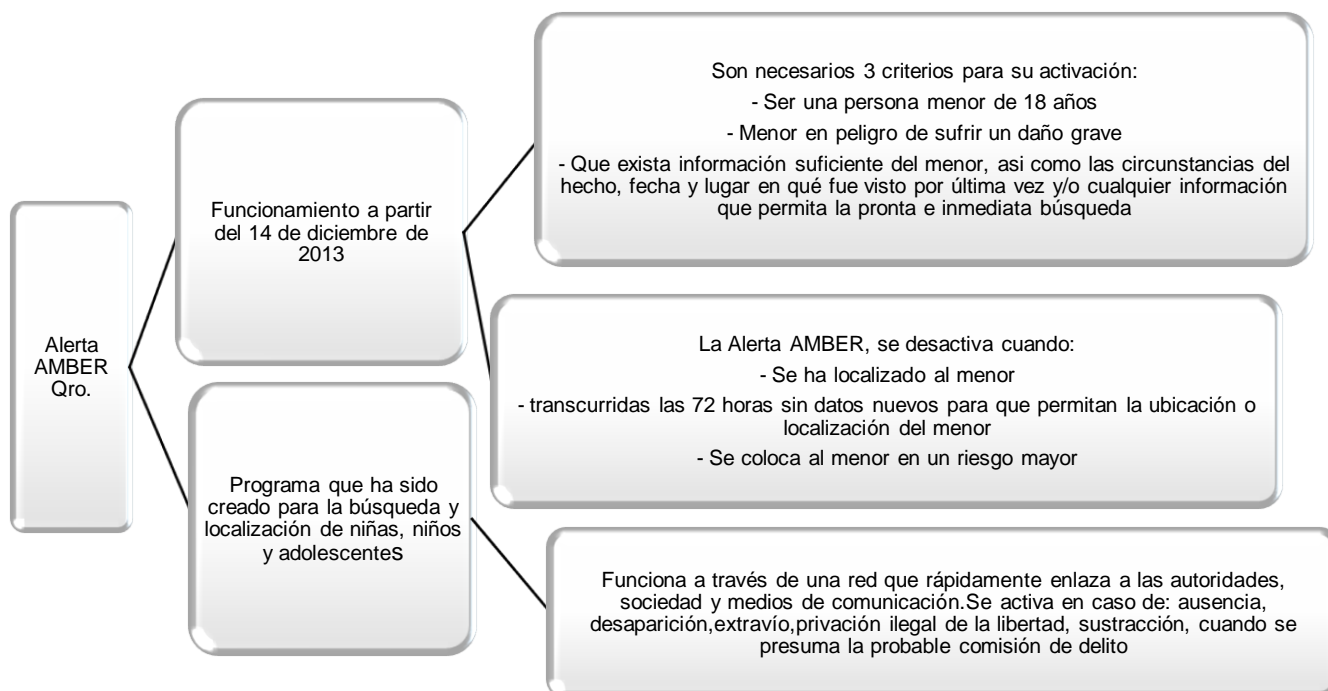


Figura 2.5 Elaboración propia, con base a información obtenida de Alerta AMBER (Querétaro, F. G., 2018).

Respecto a la actualización del programa de Alerta AMBER, la Fiscalía General del Estado de Querétaro, con fecha del 26 de Octubre de 2017 llevó a cabo el Tercer Encuentro Regional de Enlaces Alerta AMBER México, con el objetivo primordial de:

Fortalecer la operación y eficacia del Programa, para la pronta búsqueda y localización de niñas, niños y adolescentes (...) con las y los enlaces estatales de Alerta AMBER México, en la zona Occidente, que comprende los estados de Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit y Querétaro. (Querétaro F. G., 2017)

En este encuentro el Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América, el Fox Valley Technical College impartió a los Coordinadores estatales, la capacitación de “Búsqueda y Recuperación de Niñas, Niños y Adolescentes No Localizados”.

Otro de los programas que se incorporan cuya finalidad es localizar a mujeres desaparecidas o no localizadas, es el denominado Protocolo ALBA el cual se detalla en los próximos subcapítulos.

4.4 Protocolo ALBA para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas

En este apartado se incluyen los antecedentes del Protocolo ALBA en México así como su estructura y su operación en el estado de Querétaro.

4.4.1 Origen del Protocolo ALBA en México

Protocolo Alba, instaurado en Ciudad Juárez hace 25 años e impulsado por organizaciones civiles para localizar mujeres desaparecidas (Villalpando, 2012). Cuyo nombre, argumentó, Ernesto Jáuregui Venegas Fiscal Especializado en Atención de Delitos por Razones de Género en Ciudad Juárez, en una entrevista con el periódico La Jornada. Venegas (2012) expresando lo siguiente:

Su nombre proviene de las madres de jóvenes desaparecidas y activistas que llegaban al amanecer a las paradas de autobuses en el centro de Juárez, entre las 6 horas, para alertar sobre los secuestros de adolescentes. (p. 34)

En este contexto y obtenido de la sentencia en el caso González y otras (Campo Algodonero) vs México, (HUMANOS, 2009). En el que La Corte Interamericana de Derechos Humanos (2009) concluyo en lo consecuente:

Desde 1993 existía en Ciudad Juárez un aumento de homicidios de mujeres, habiendo por lo menos 264 víctimas hasta el año 2001 y 379 hasta el 2005, y de estos, en algunos crímenes existía altos grados de violencia contra la mujer, y tal como lo acepto el Estado, derivado por una cultura de discriminación, lo cual ha incurrido en los motivos de los crímenes y en la falta de respuesta de las autoridades. (p.33)

Con este antecedente y de acuerdo con (HUMANOS, 2009) la violencia contra la mujer en Ciudad Juárez se concretó y subsistió por respuestas ineficientes y actitudes indiferentes del Estado, lo cual se puede ejemplificar debido a que al año 2005 la mayoría de los crímenes seguían sin ser esclarecidos. En continuidad a esta resolución, y en cumplimiento a lo dispuesto por La Corte Interamericana de Derechos Humanos (como se citó en Arteaga , 2016)

(...)“El Estado deberá, en un plazo razonable, continuar con la estandarización de todos sus protocolos, manuales, criterios ministeriales de investigación, servicios periciales y de impartición de justicia, utilizados para investigar todos

los delitos que se relacionen con desapariciones, violencia sexual y homicidios de mujeres (...) conforme al Protocolo de Estambul, el Manual sobre la Prevención e Investigación Efectiva de Ejecuciones Extrajudiciales, Arbitrarias y Sumarias de Naciones Unidas y los estándares internacionales de búsqueda de personas desaparecidas, con base en una perspectiva de género (...).

En razón del precedente y de la notoria desigualdad hacia las mujeres, surge la necesidad de instaurar el Protocolo ALBA en todo el país para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas, y del cual diversos Estados de la República son parte, entre ellos: Querétaro, Ciudad Juárez, Chihuahua, Estado de México, Guerrero, Jalisco, Quintana Roo, Tabasco, Zacatecas.

4.4.1.1 Estructura

El Protocolo de Atención, Reacción y Coordinación entre Autoridades Federales, Estatales y Municipales en caso de Extravío de Mujeres y Niñas para Ciudad Juárez (Protocolo Alba) es un mecanismo operativo de coordinación inmediata para la búsqueda y localización de mujeres y niñas desaparecidas y/o ausentes en el territorio mexicano. (México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres , 2016)

El principal objetivo del Protocolo ALBA es: llevar a cabo la búsqueda inmediata, para la localización de mujeres y niñas desaparecidas, con el fin de proteger su vida, libertad personal e integridad, mediante un plan de atención y coordinación entre las autoridades de los tres niveles de gobierno, que involucren a medios de comunicación, sociedad civil, organismos públicos y privados, en todo el territorio mexicano. (México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres , 2016)

Las estrategias bajo las que funciona son:

- Implementar la búsqueda de niñas, adolescentes y mujeres ausentes y/o desaparecidas en el territorio mexicano de forma inmediata e interinstitucional
- Presentar las denuncias a través de una ventanilla única que se ubica en el Centro de Justicia para las Mujeres

- Establecer un trabajo coordinado entre las corporaciones policiacas, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, cámaras empresariales y población en general.
- Eliminar cualquier obstáculo que le reste efectividad a la búsqueda, como los estereotipos de género.
- Dar prioridad a la búsqueda en áreas cercanas a sus redes, sin descartar de forma arbitraria cualquier área de búsqueda.
- Al encontrar a la mujer o niña desaparecida y/o ausente, brindar atención médica, psicológica y legal, protegiendo en todo momento su integridad.

(México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres , 2016)

Sus fases para el correcto funcionamiento:

Fase 1

- Se levanta el reporte ante Ministerio Público, Fiscalía Especializada de la Mujer: Toma de Datos, Fotografías y Muestras biológicas.
- Ministerio Público reporta datos generales, fotografía y pesquisa a las corporaciones policiacas. Municipal, Estatal y Federal
- Ministerio Público evalúa grado de riesgo de la persona desaparecida para activar segunda fase.

Fase 2

- Ministerio Público envía a enlaces del Grupo Técnico Operativo un correo electrónico con el oficio, pesquisa y datos generales de la persona desaparecida.
- Cada enlace envía reporte cada 12 horas con información de la búsqueda.
- Ministerio Público evalúa activar la tercera fase.

Fase 3

- Ministerio Público investiga la presunción de un delito, recaba y analiza toda la información fase1 y 2.
- La Policía de Investigación establece y agota posibles líneas de investigación.
- Ministerio Público solicita la atención integral para familiares de las distintas instituciones involucradas en el protocolo.

- Ministerio Público envía oficio para la intervención de autoridades internacionales.
(México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres , 2016)

Así mismo, el Protocolo ALBA incorpora dentro de sus directrices un documento que ejemplifica el proceso a seguir en caso de la recepción de denuncias por no localización o desaparición de niñas, adolescentes o mujeres adultas, y el cual se puede consultar en: <https://www.gob.mx/conavim/documentos/protocolo-de-atencion-reaccion-y-coordinacion-entre-autoridades-federales-estatales-y-municipales-en-caso-de-extravio-de-mujeres-y-ninas-para-ciudad-juarez-protocolo-alba>.

4.4.2 Intervención del Protocolo Alba en Querétaro

Entendiendo la gravedad de la desaparición o no localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas, en la posibilidad de que se atente contra su vida, en delitos como el homicidio o feminicidio (Arteaga, 2016). Así como paralelamente, de acuerdo a las observaciones del Comité de expertas de la CEDAW del cual el Gobierno de México forma parte (como se citó en Arteaga, 2016) y quienes aportan, entre otras, la siguiente observación al antedicho gobierno:

Preocupa seriamente al Comité la falta de la debida diligencia de las autoridades estatales y municipales ante los casos de mujeres desaparecidas, la inconsistencia en las estadísticas que se ofrecen, la clasificación entre las consideradas de " alto riesgo " y las que no lo son, a los efectos de iniciar la búsqueda inmediata o la averiguación de su ubicación, estableciéndose así una discriminación con las que no se ajustan por su conducta a los patrones morales aceptados, pero que tienen igual derecho a la vida. Preocupa igualmente que no se cuente con los medios y el personal policial suficiente y capacitado para actuar ante las denuncias y que en ocasiones transcurran los días antes de comenzar una investigación.

(Arteaga, 2016, p. 6)

Por consiguiente, en el Estado de Querétaro, el 10 de noviembre de 2016 se publicó en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" el Protocolo ALBA para la búsqueda y

localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas como un mecanismo operativo de coordinación, en el que se establecen lineamientos de inmediata intervención por el personal ministerial y cuya finalidad es esclarecer los hechos con una adecuada perspectiva de género (Querétaro F. G., 2016). De este modo, se estableció que la Fiscalía General del Estado en conjunto con autoridades Estatales, Municipales, Federales y demás instituciones tanto públicas como privadas, serán las comisionadas para la aplicación de dicho Protocolo.

Todo servidor público que intervenga en estos casos, deberá efectuar y respetar los objetivos determinados, de acuerdo a (Arteaga, 2016), que en síntesis comprende:

Las (os) servidoras (es) públicas (os) desde el momento en que son informados del reporte de desaparición o no localización de una niña, adolescente o mujer adulta, deberán atender al familiar o allegado de manera inmediata, con apego a sus derechos, sin estereotipos de cualquier tipo y sin revictimizar. Considerando en el proceso de la investigación, la inequidad y desigualdad que existe entre hombres y mujeres, así como brindarla atención jurídica y psicoemocional que requiera e informarles sobre los avances de la investigación hasta la resolución del hecho. Seguimiento de acciones diligentes para la búsqueda, con el fin de lograr concretar la localización y una vez hecho, conocer si la persona desaparecida fue víctima de algún delito y dar seguimiento a la reparación del daño.

Dando continuidad a lo expuesto, el protocolo ALBA se complementa con el proceso integral de atención, que deben llevar a cabo las y los fiscales, peritos(as) y policía de investigación, así como todo aquel servidor(ra) público(a) que intervenga en la investigación, por lo que se deben considerar siempre los siguientes lineamientos:

- Explicar a las víctimas del delito toda la información general sobre los servicios que se ofrecen.
- Identificar los casos de atención urgente que ameriten que se brinden los servicios de manera inmediata.
- Auxiliar a que las víctimas indirectas, sean atendidas en la crisis que presenten.
- Usar un lenguaje verbal y no verbal que transmita amabilidad, tranquilidad y apoyo.

- Escuchar a las víctimas del delito, ser amables y generar empatía con ellas, considerando el momento que están viviendo, observando por lo tanto elevados estándares de cortesía.
- La información que se obtenga como resultado de la intervención es de absoluta confidencialidad.
- En la atención y apoyo a la víctima se protegerá su integridad, derechos y dignidad, proporcionándole una atención oportuna, profesional e integral.(Arteaga, 2016, p. 19)

4.4.2.1 Principales políticas de atención

El protocolo ALBA indica que la atención que se brinda a las víctimas directas e indirectas de la desaparición de personas, se debe desarrollar en un nivel importante de empatía por parte de todos y cada uno de los elementos de la Fiscalía asignada a la búsqueda y localización (Arteaga, 2016). Por tanto, como parte de las políticas de atención se desarrollan:

4.4.2.2 Intervención en crisis

Todo el personal ministerial, policial y pericial debe contar con los elementos suficientes y el entrenamiento adecuado en la técnica de intervención en crisis.

Características principales de actuación:

- Hacer siempre contacto visual con la persona.
- Practicar un escucha activa, que haga devoluciones verbales sobre lo que se está exponiendo por parte de quien efectúa la noticia de la desaparición o no localización que corresponde a la o el Fiscal.
- Permitir que fluyan los sentimientos que han provocado la desaparición o no localización de la niña, adolescente o mujer adulta.
- Que la víctima esté enterada de que percibimos y sabemos de dichos sentimientos.
- Explorar las dimensiones de la problemática planteada.
- Explorar las posibles soluciones a la localización de la niña, adolescente o mujer adulta.

- Establecer un seguimiento claro de manera conjunta con quien da la noticia de la desaparición o no localización.
- En la medida de lo posible tener una actitud empática.
(Arteaga, 2016, p. 26)

4.4.2.3 Lineamientos de atención básica

Todo el personal debe dar siempre un trato directo, sin usar diminutivos y sin prejuicios personales, de manera respetuosa con los familiares de la víctima, o bien con la propia víctima directa, sin importar su actividad o estilo de vida.

Características principales de actuación:

- Explicar de manera sencilla y sin tecnicismos los procedimientos y alcances de los mismos, e informar de igual manera durante toda la búsqueda y localización.
- Establecer y atender de forma inmediata las posibles líneas de investigación planteadas por las víctimas indirectas, evitando críticas o la emisión de juicios de valor respecto a la vestimenta, pareja o vínculos amistosos de la niña, adolescente o mujer.
- Mantener constante y continuo contacto con los círculos cercanos a la víctima para el mejor flujo de la información.
- Mantener constante y continuo contacto con las dependencias públicas y privadas con las que se intercambia comunicación, para la obtención de las respuestas realizadas.
- Para el caso que las víctimas directas o indirectas según sea el caso presenten alguna discapacidad que les impida entender o comprender el hecho, la Fiscalía buscará sin dilatación alguna tomar las medidas de protección a fin de garantizar no sólo la comunicación para la aportación del esclarecimiento de los hechos, sino para la protección de su integridad física y psicoemocional.
- Brindar una atención integral (Escucha activa, actitud de respeto, empatía, uso del silencio, eficacia en preguntas).

- Utilizando un lenguaje incluyente y con perspectiva de género, que no estigmatice o establezca roles tradicionales para las mujeres, respecto al trámite de inicio de carpeta de investigación.
- Canalización y derivación de forma adecuada para evitar la re victimización. (En caso de haber denunciado algún hecho delictivo).
- Valoración de riesgo de cada denuncia por la desaparición o no localización de personas, a fin de que se le brinde el apoyo y atención de forma pronta y expedita, a efecto de salvaguardar la integridad de la persona ofendida (extraviada o no localizada).
(Arteaga, 2016, p. 27-28)

4.4.2.4 Órdenes y medidas de protección

Para efectos de la atención integral, la seguridad e integridad de la víctima es fundamental, por lo que si se detecta algún tipo de riesgo, deberán tomarse de inmediato las medidas de protección, que garanticen la integridad física y emocional de víctimas directas e indirectas.

(Arteaga, 2016, p. 28)

Con el objetivo de establecer las mejores condiciones de seguridad para la niña, adolescente o mujer adulta que se encuentra desaparecida o no localizada, el Protocolo ALBA adiciona tres recomendaciones dirigidas a la víctima indirecta las cuales son:

- Evitar la publicación de números telefónicos personales en redes sociales, como medio de comunicación para la recepción de información sobre el paradero de la niña, adolescente o mujer adulta.
- En caso de persistir en la intención de realizar alguna publicación en redes sociales o medios públicos, por parte de las víctimas indirectas, solicitarles que se publique el número telefónico de la Fiscalía de Acusación Especializada en Búsqueda de Personas.
- Solicitar a las víctimas indirectas que no cancelen o den de baja cualquier plan telefónico que se tenga, e incluso en su caso alimentar el crédito del número telefónico, si se trata de línea de prepago.

(Arteaga, 2016, p. 35-36)

Es importante determinar la vinculación con redes sociales y medios de comunicación, sin duda la participación de la sociedad es muy valiosa, sin embargo se debe considerar que por el contrario, existen personas que pudieran obstaculizar la búsqueda (Arteaga, 2016). Por lo que la valoración del riesgo por las y los Fiscales, debe vincular a la familia de la niña, adolescente o mujer adulta, y el resultado de la misma determinará la participación de redes sociales y público en general, así como la difusión oficial que se hace mediante la página web de la Fiscalía General.

(Arteaga, 2016, p.25)

El Protocolo ALBA “establece líneas de investigación con el fin de llevar a cabo una búsqueda focalizada, efectiva y directa” (Arteaga, 2016, p. 36). De las cuales se derivan dos posibles escenarios para el motivo de la desaparición o no localización de la niña, adolescente o mujer adulta: voluntario, en cuyo caso podrían estar involucrados los posteriores supuestos:

- Causas de violencia familiar.
- Una relación sentimental o afectiva.
- Problemas económicos.
- Problemas de índole legal.
- Problemas de adicción.

(Arteaga, 2016, p. 37)

O cuando de la secuencia de los hechos se aprecia que el motivo de la no localización de la víctima ha sido obligada destacan alguno de los siguientes supuestos:

- La posible comisión de un delito (secuestro, privación de la libertad, trata de personas, sustracción de menores, desaparición forzada, feminicidio, violación etc.).
- Por la ejecución de mandatos judiciales.
- Por la aficción a alguna adicción, la víctima es ingresada a un centro de rehabilitación por algún tercero.
- Por estar sometida en una relación violenta o con un sujeto que la controla y le infringe miedo.

- Por una deportación, al tratarse de personas inmigrantes.
(Arteaga, 2016,p. 37)

Ahora bien, en el caso de que en el seguimiento de la investigación surjan otros ilícitos, como son violencia familiar, delitos sexuales o feminicidio por razones de género. La Unidad Especializa en Búsqueda de Personas, deberá continuar conociendo del hecho que resulte, con el objetivo de no volver a generar una re victimización en las víctimas directas o indirectas (Arteaga, 2016).

Desde otra perspectiva, el Protocolo ALBA incorpora lineamientos de investigación de carácter multidisciplinario los cuales deben ejecutar las autoridades competentes que reciban reportes relacionados con la no localización de personas de acuerdo con (Arteaga, 2016), que se describe a continuación:

Todo servidor público que intervenga en la investigación de una niña, adolescente o mujer adulta reportada como desaparecida o no localizada deberá iniciar sin dilatación la carpeta de investigación, en el cual aplica el lineamiento denominado: debida diligencia, este, deberá ser orientado primordialmente a la localización ya determinar si la persona localizada fue víctima de algún delito para lograr una reparación del daño y castigar a los involucrados (Arteaga, 2016). Respecto a la labor de búsqueda, se deberá orientar profesionalmente y metodológicamente, lo cual consiste en: definir y analizar la información que pueda ser relevante y focalizar las fuentes de búsqueda para obtener más información a efecto de determinar la ubicación de la persona no localizada (Arteaga, 2016). Del mismo modo se debe incorporar la perspectiva de género, con el lineamiento de la no criminalización, a fin de no juzgar a la víctima y que pueda justificarse o minimizarse su búsqueda (Arteaga, 2016).

4.4.3 Principales intervenciones de asistencia a víctimas y ofendidos

Es fundamental que todo el personal que coadyuva en la búsqueda de las niñas, adolescentes o mujeres adultas, brinde asistencia y atención a los familiares, así como en el momento de su localización. Esta asistencia puede ser en cualquier etapa del procedimiento e intervienen profesionistas de Psicología, Medicina o

Trabajo Social, y se activa cuando las o los Fiscales, solicitan a la Unidad de Asistencia Especializada a Víctimas del Delito (Arteaga, 2016).

Las intervenciones con mayor participación se describen a continuación:

Tabla 2.16

Asesoría jurídica a víctimas indirectas

■ La o el Fiscal activa a las (los) Asesores Jurídicos de Víctimas, constituidos en las instalaciones de la Unidad Especializada de la Fiscalía General
■ Se explica el procedimiento penal a seguir ante la denuncia de persona desaparecida ante la Fiscalía
■ Se deberá atender a las víctimas en base a las políticas de atención que establece en el Protocolo ALBA, y atender a víctimas directas e indirectas con la técnica de intervención en crisis por abogados, en todo momento.
■ Se realiza el acompañamiento presencial con la víctima indirecta en el inicio de la carpeta de investigación a fin de asistirlo (a) en la entrevista inicial, focalizando la asesoría jurídica en las obligaciones de actuación y debido proceso que debe seguir la Fiscalía para la efectiva búsqueda y localización de la víctima directa.
■ Se realiza seguimiento jurídico durante la búsqueda y localización de la víctima directa por parte de la (del) asesora (or) jurídico (a) señalando las citas programadas en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva de Atención a Víctimas.
■ La (el) asesora (or) jurídica (o) son las y los abogados de las víctimas y estas así deben considerarlo
■ Se elabora reporte inicial de atención y asesoría jurídica el cual se entrega a la o el Fiscal a efecto de que se agregue a la carpeta de investigación.
■ Se deberá tomar en consideración las circunstancias particulares de la persona víctima, sus necesidades específicas y, en caso que sea necesario, solicitar la participación de especialistas en otras áreas para garantizar, en todo momento, la estabilidad física, emocional y evitar una doble victimización.

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida de (Arteaga, 2016).

Tabla 2.17

Atención psicológica a víctimas directas e indirectas

■ Podrá requerir esta intervención especializada, a medida que pasan las primeras 72 horas de espera sin localización
■ Las y los fiscales deben atender la crisis de las víctimas durante las diligencias que tengan con ellas, salvo que esta requiera por la naturaleza y complejidad de la crisis que presentan, la necesidad de la intervención de las áreas de atención a víctimas
■ Se le brinda apoyo emocional y orientación, permitiendo que focalicen su desesperación en acciones concretas de búsqueda
■ Se genera un vínculo entre los familiares y la autoridad encargada de la búsqueda, propiciando una actuación activa de los familiares para no provocar culpa en el sentido de que piensen que “no hacen nada” en la búsqueda
■ Se vincula a las víctimas indirectas con redes de apoyo como familiares, o amigos
■ Para los casos de que la víctima directa sea localizada, se le proporcionará contención emocional inmediatamente después de su localización
■ Tratándose de otro delito que pudiese haber sido víctima la niña, adolescente o mujer adulta de que se trate, se efectuará una valoración psicoemocional para que en su caso se sugiera el proceso psicoterapéutico a seguir
■ Cuando sea detectada la necesidad por el personal de psicología, se canalizará a las víctimas de delito que así lo requieran a las instituciones públicas de salud mental especializadas, con el fin de que se les brinde el tratamiento respectivo

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida de (Arteaga, 2016).

Tabla 2.18

Área de Psicología de la Unidad de Asistencia Especializada a Víctimas del Delito

■ Deberá valorar el impacto en las víctimas directas e indirectas en el caso de la comisión de delito, y coadyuvar en la acreditación del daño y su consecuente cuantificación.
■ Se les orienta en cuanto a identificar los posibles síntomas que pudieran aparecer como ansiedad, angustia, tristeza, impotencia o desesperación para que canalizar de manera asertiva en ellos o en otras personas involucradas.
■ Identificar el rol que ocupaba la persona desaparecida en la dinámica familiar, para subsanar momentáneamente su ausencia, a fin de reducir el desequilibrio de la dinámica.
■ Orientar en cuanto a los posibles escenarios del resultado de la desaparición, es decir, encontrarla sana y salva, encontrarla lesionada, sin vida o como última posibilidad, no lograr localizarla.
■ La valoración del daño, podrá efectuarse mediante informe, para los efectos de que exista una localización de la víctima de la cual se desprenda la comisión de algún ilícito, como violencia familiar y siempre y cuando la niña, adolescente o mujer adulta sea encontrada con vida.

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida de (Arteaga, 2016).

De igual modo, y considerando que las víctimas son niñas, adolescentes o mujeres adultas se incorpora la atención del Centro de Justicia para las mujeres cuya intervención se describe enseguida.

Tabla 2.19

Centro de Justicia para las Mujeres

■ Orientación jurídica, respecto al trámite de denuncia, así como las diligencias a realizar dentro de la carpeta de investigación.
■ Proporcionar y gestionar la ayuda integral a las niñas, adolescentes y mujeres adultas, así como a los familiares de estas, en cuestión de atención jurídica y psicológica, que tengan relación con la denuncia a iniciar.
■ Derivación a las distintas instituciones públicas que forman parte del mismo Centro de Justicia o colaboren con el mismo, (Fiscalía General, Instituto Queretano de las Mujeres, Dirección Ejecutiva de Atención a Víctimas, Secretaría de Salud, etc.).

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida de (Arteaga, 2016).

El Protocolo ALBA se complementa con la activación del programa Alerta AMBER, en el cual, el presente protocolo considera por igual la atención a niñas y niños menores de 12 años de edad así como la etapa de la vida de las mujeres menores de 18 años (Arteaga, 2016). Es importante diferenciar entre Pre Alerta y Alerta, por lo que a continuación se enuncian las principales características:

Pre Alerta

- No cumple los 3 criterios mínimos (figura 2.7)
- Nivel de urgencia inmediata menor a la Alerta
- Se valora la difusión atendiendo al caso en particular
- Dura activa 72 hrs.

(Querétaro F. G., Servicios y Programas)

Alerta

- Cumple los 3 criterios mínimos (figura 2.7)
- Se emite con carácter de urgente
- Se difunde a las autoridades de los 3 niveles de gobierno, medios de comunicación y redes sociales
- Dura activa 72 hrs.

(Querétaro F. G., Servicios y Programas)

4.4.4 Acciones y procedimientos de búsqueda

En el Estado de Querétaro, desde que se tiene conocimiento de la desaparición o no localización de niñas, adolescentes o mujeres adultas, se recurre a las acciones de búsqueda inmediata, retomando el reporte de no localización o desaparición y realizando simultáneamente acciones ministeriales, policiales, y periciales (Arteaga, 2016). Todas las acciones a realizar se incorporan en la carpeta de investigación de cada caso.

Se debe tener claro que la activación del protocolo se efectúa ante la noticia de la desaparición o no localización de adolescentes y mujeres adultas, y en el caso de las niñas se aplica adicionalmente la alerta AMBER, (Arteaga, 2016) por lo que las acciones iniciales a implementar se describen a continuación:

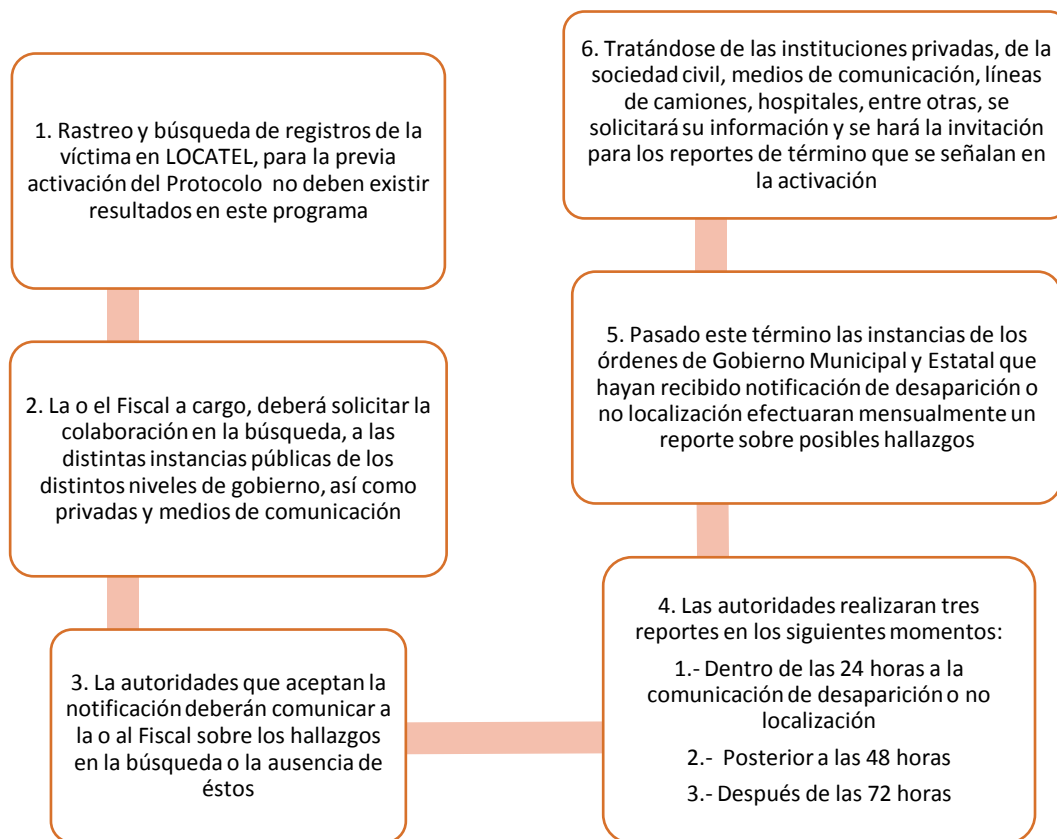


Figura 2.6 Elaboración propia, con base a información obtenida de (Arteaga, 2016).

En contraste, resulta importante indicar que existen dos acciones para la cancelación o suspensión del Protocolo Alba (Arteaga, 2016). Las cuales son: localización de la niña, adolescente o mujer adulta o cuando es voluntad expresa de la adolescente o mujer adulta no ser encontrada.

A fin de desarrollar los procedimientos básicos de búsqueda en la recepción de la denuncia por desaparición o no localización de una niña, adolescente o mujer adulta, se detalla en la siguiente página.

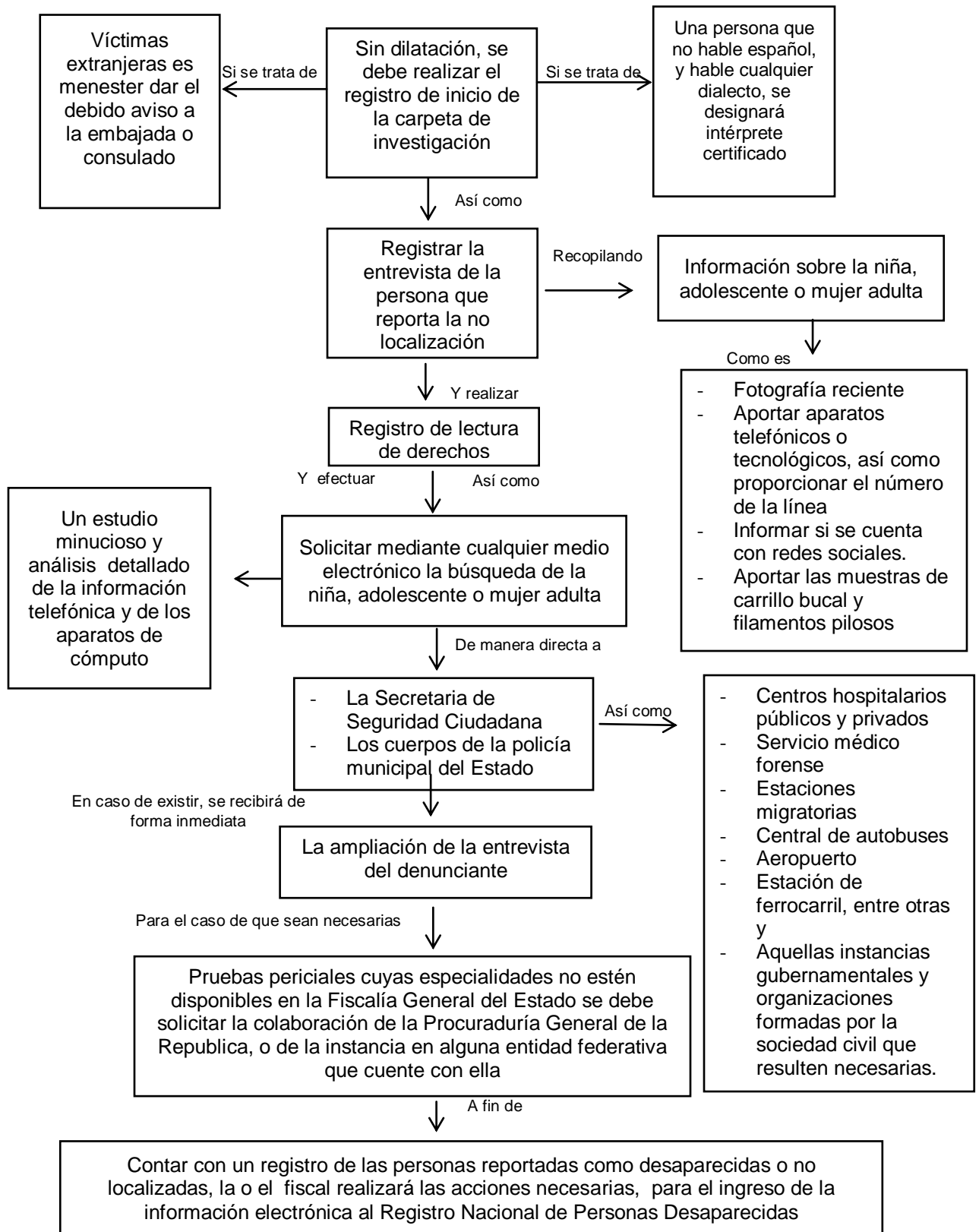


Figura 2.7Elaboración propia, con base a información obtenida deDesarrollo del procedimiento básico de búsqueda del Protocolo ALBA (Arteaga, 2016).

4.4.4.1 Acciones policíacas e intervención pericial

La intervención de la policía está presente a lo largo de todo el desarrollo de la investigación, desde el momento del reporte de la no localización o desaparición y hasta la localización de la niña, adolescente o mujer adulta. Por lo que la o el Fiscal solo coordinará y supervisará los actos de investigación de los indicados (Arteaga, 2016,p.55).

Entre las principales acciones policíacas se destacan:

- Realizar de forma inmediata, posterior a la denuncia, una entrevista personal con la o el denunciante, a fin de allegarse de toda aquella información que sea pertinente para la localización de la niña, adolescente o mujer adulta desaparecida.
- Acotar las líneas de investigación otorgadas por la o el denunciante, entre ellas, determinar posibles testigos o personas relevantes para la búsqueda(...), allegarse de información de las redes sociales de la víctima por medio de la familia de aquella, ubicación de las cámaras de circuito cerrado (...) (CECOM), buscar el seguimiento telefónico o de cualquier otro dispositivo de internet (...) entre otros.
- Inspeccionar el lugar donde habita la persona desaparecida (...) para conocer si existe algún recado o nota relevante que se vincule al motivo de su desaparición.
- Solicitud de información específica que se considere relevante (...) a diversas instituciones como son, la Central de Autobuses, Telmex, Telcel, Policía Cibernética, entre otras.
- En los casos en los que se tenga (...)la sospecha de la ubicación de la persona, o si se establece un contacto con la persona no localizada, ya sea por teléfono o exista la posibilidad de contactarla personalmente, se debe acudir y atender de manera inmediata para conocer si la víctima se encuentra en riesgo inminente o si actúo de manera voluntaria.
- Si tras entrevistarse con la víctima se sabe que ésta es, o ha sido víctima de un delito como consecuencia de su desaparición, se debe hacer del conocimiento de la o del Fiscal y realizar las diligencias correspondientes de

acuerdo a la situación que se presente, protegiendo la integridad de la víctima en todo momento.

(Arteaga, 2016, p. 56 - 58)

Derivado de la información previa, en los casos donde se presente la comisión de algún delito. La intervención pericial logra que la búsqueda sea científica, con mayores posibilidades de éxito en la localización (Arteaga, 2016). Por lo que esta, en caso de ser necesaria, se realizara en compañía de la policía de investigación.

Entre los dictámenes periciales y sus características principales se destaca:

Tabla 2.20

Intervención pericial prevista, respecto al Protocolo ALBA en Querétaro.

Dictamen	Característica
Genética	Es la prueba pericial de mayor importancia ya que permite en caso de no localización prolongada su identificación, así como en caso de muerte, ayuda a la localización, logra identificar si más personas intervienen en la desaparición, evita que ocurra algún daño a la víctima, cuando se sospeche que corre riesgo la vida de la persona desaparecida
Criminalística	Procesamiento del lugar de los hechos y manejar los indicios diligentemente.
Medicina forense	Valoración del estado de salud de víctimas directas.
Psicología forense	Constatar el impacto del delito en las víctimas indirectas y directas, tratándose de la comisión de un ilícito, y poder acreditarse el daño y su consecuente cuantificación, en aquellos casos en que no se haya dado la intervención para estos efectos a la Unidad de Asistencia Especializada a Víctimas.

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida de las (Arteaga, 2016, p. 58-59).

Así como entre los dictámenes periciales complementarios según el caso y sus características principales se ubican los sucesivos:

Tabla 2.21

Intervención pericial complementaria, respecto al Protocolo ALBA en Querétaro

Dictamen	Característica
Química	Rastreo hemático, toma de muestras, identificación de sustancias tóxicas o de efectos similares.
Dactiloscopia	Rastreo, fijación y estudio de utilidad de huellas dactilares en el lugar de los hechos, también para confronta de ser necesaria, identificación en los que aparezca impresa la huella dactilar de la persona.
Fotografía	Foto documentación pericial de lugares, objetos y personas.
Retrato Hablado	Tratándose de testigos o personas relacionada con la desaparición y no localización, así como realiza proyecciones de edad conocidas como retratos de envejecimiento.
Patología	Realización de estudio de muestras biológicas.

Fuente: Elaboración propia, con base a información obtenida de (Arteaga, 2016, p.59).

De acuerdo a la naturaleza de cada caso se definirá el tipo de dictamen a implementar, considerando como objetivo principal reunir los datos de prueba que resulten indispensables para la localización (Arteaga, 2016).

4.4.5 Evaluación y observancia

Es importante que todas (os) las (os) servidoras (es) publicas (os) participe en la investigación de no localización o desaparición de niñas, adolescentes y mujeres adultas, conozcan los alcances y contenidos del protocolo ALBA, así como que se coordinen acciones de evaluación y de capacitación (Arteaga, 2016). Por lo que la Fiscalía General del Estado de Querétaro estableció un Comité de Observancia del Protocolo, el cual debe verificar que todos los procedimientos incluidos se lleven a la práctica, entre ellos, que se incluya el enfoque de género, sin ningún tipo de discriminación y en estricto apego a los derechos humanos.

Del mismo modo, le corresponderá establecer y validar el programa de Capacitación Anual en temas como: investigación con perspectiva de género, el respeto a los derechos humanos, la no discriminación, el manejo de la técnica de intervención en crisis, entre otros (Arteaga, 2016). De lo anterior, el Comité de Observancia del

Protocolo tendrá entre sus funciones principales, el supervisar que se efectuó la evaluación anual de las y los servidores públicos que operen el Protocolo Alba (Arteaga, 2016). Con el objetivo de efectuar los ajustes necesarios para garantizar su buena práctica.

Este Comité de Observancia del Protocolo está integrado por las o los titulares de las siguientes direcciones: Dirección Jurídica y de Vinculación Institucional, Contraloría de la Fiscalía General, Dirección de Derechos Humanos y el Instituto del Servicio Profesional de Carrera.(Arteaga, 2016,p.64)

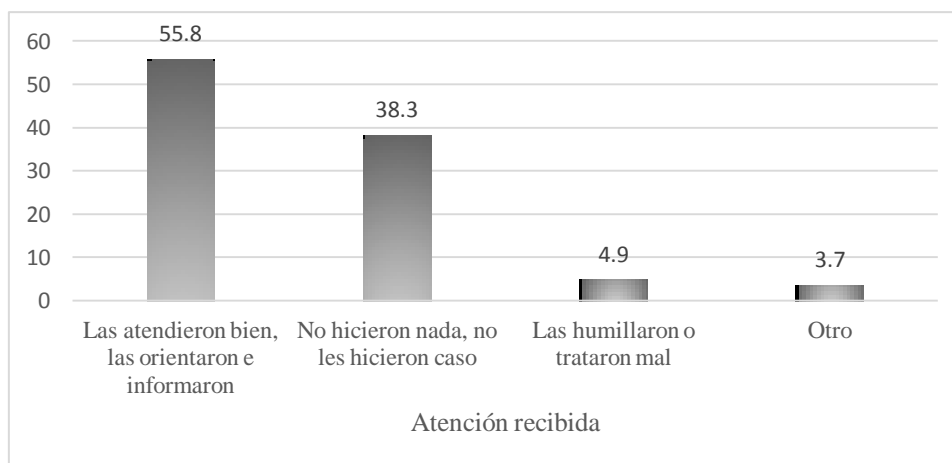
4.5 Percepción de la atención recibida

En el desarrollo de este apartado se abordan los resultados de dos investigaciones respecto a la atención brindada por servidores de Ministerios Públicos en México. Un estudio general, enfocado hacia la atención a mujeres que denuncian en estas Instituciones, y, en relación al presente análisis, un informe de la atención que se brinda a familiares de desaparecidos, específicamente en los estados de Coahuila, Guanajuato, Nuevo León, San Luis Potosí, Zacatecas, Tamaulipas y Michoacán.

4.5.1 Primera percepción de atención en Ministerios Públicos de México, hacia las mujeres de 15 y más años.

De acuerdo a resultados de la encuesta Mujeres violentadas en el ámbito comunitario INEGI (2011) de los 6.5 millones de mujeres que reportaron por lo menos un incidente de violencia generadas en calles, plazas, lugares de reunión, recreación y demás espacios comunes, y que comprenden: ofensas, abuso, extorsión, hostigamiento, acoso, agresiones de carácter sexual en sitios públicos perpetradas por cualquier persona, poco más de 299 mil (4.6%) acudieron con alguna autoridad o institución para solicitar ayuda, entre ellos, a la policía, con un 42.4% y como segunda institución, el Ministerio Público con un 34.6 % (INEGI, Panorama de violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos ENDIREH, 2011).

De lo anterior, se desprende la siguiente gráfica:



Grafica 2.10 Distribución de atención que se brindó a mujeres violentadas que pidieron ayuda

Fuente: Elaboración propia, con base a datos obtenidos en (INEGI, Panorama de violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos ENDIREH, 2011).

Como se aprecia, fueron bien atendidas un poco más de la mitad de las mujeres que se atrevieron a denunciar; sin embargo el 38.3% de las agredidas expresan que no les hicieron caso. Además, 4.9% fueron tratadas mal o las humillaron, “Las agredidas se enfrentaron ante la incompetencia de las autoridades” (p.85).

Respecto a los resultados aportados INEGI (2011) reúne las siguientes conclusiones:

El hecho de que las mujeres agredidas en espacios comunitarios no acudan a las autoridades para pedir apoyo, refleja un patrón de comportamiento social de predominancia masculina, en el que muchas de las prácticas agresivas, sobre todo las emocionales, son socialmente percibidas como hechos “normales” (...), instaurados históricamente como parte de un esquema sociocultural construido, aceptado y reproducido por la sociedad en su conjunto. (p. 83)

Este comportamiento también indica un ambiente de desconfianza en las autoridades competentes para atender adecuadamente las quejas que las agredidas les formulan, pues implica, a veces, pasar por un proceso tortuoso de trámites, incluso por maltrato institucional de quien tiene facultades para resolver con justicia los conflictos de género” (p. 83)

A pesar de que en este estudio considerablemente, el desempeño de las y los servidores públicos fue adecuado, resta esa diferencia en la cual no se atendió a las mujeres y aquellas a las que se les humillo o se les trato mal. La colaboración seria, corregir, para mejorar el trato igualitario a todas las mujeres y así prevenir la violencia de género.

4.5.2 Segunda percepción de atención en Ministerios Públicos de México, hacia las y los familiares o allegados de personas desaparecidas.

La investigación efectuada por Human RightsWatch (HRW, 2013) en los estados de México mencionados con antelación y en el cual se documentaron 100 casos de desaparición en donde las personas fueron llevadas contra su voluntad, a menudo por hombres armados, y al día de hoy se desconoce su paradero. Se destaca las siguientes conclusiones, respecto la atención percibida por familiares y allegados de las personas desaparecidas en agencias del Ministerio Público.

- 1) “No se realizan búsquedas de las víctimas ni se inician investigaciones inmediatamente” (HRW, 2013, p.40).

Human RightsWatch (HRW, 2013), concluyó que es habitual que los agentes del Ministerio Público no realicen averiguaciones preliminares o inicien investigaciones inmediatamente de la denuncia, asumiendo que los familiares deben esperar a que transcurran 72 horas desde la desaparición para poder presentar una denuncia. Por otra parte, los servidores públicos mencionaron a los familiares que era muy probable que la persona desaparecida hubiera sido detenida y que se pondría a disposición o que sería liberada, por lo que: “no valía la pena iniciar una investigación” (HRW, 2013, p.41).

- 2) “Se culpa a las víctimas por lo sucedido” (HRW, 2013, p.44).

Conforme señalaron casi todos los familiares entrevistados de acuerdo con Human RightsWatch (HRW, 2013) numerosos agentes del Ministerio Público y funcionarios de seguridad pública asumen automáticamente que la persona desaparecida fue elegida debido a que pertenecía a una organización delictiva.

- 3) “Presunciones infundadas sobre el paradero de las víctimas” (HRW, 2013, p.47).

Resultados de Human RightsWatch (HRW, 2013) indican que a modo de pretexto para no iniciar una investigación, se les indica a los familiares o allegados de la persona desaparecida que estas se habían ido voluntariamente “porque tal vez no estaban satisfechas con la relación, o habían escapado con algún amante, lo cual constituye una especulación particularmente ofensiva (HRW, 2013, p.47).

- 4) “No se actúa oportunamente para localizar el teléfono celular, los movimientos bancarios u otros rastros inmediatos de las víctimas” (HRW, 2013, p.48).

La investigación efectuada por Human RightsWatch (HRW, 2013) comprobó que en general se esperan semanas, meses o incluso años antes de solicitar los registros de telefonía celular, dispositivos de radio o movimientos bancarios de las personas desaparecidas, del mismo modo, tampoco intentaron obtener las imágenes tomadas por cámaras de vigilancia pública o privada. “Para cuando los funcionarios pidieron estas grabaciones, en general ya habían sido borradas debido a que había transcurrido demasiado tiempo” (HRW, 2013, p.48).

- 5) “Negligencia, demoras, errores y conjeturas” (HRW, 2013, p.52).

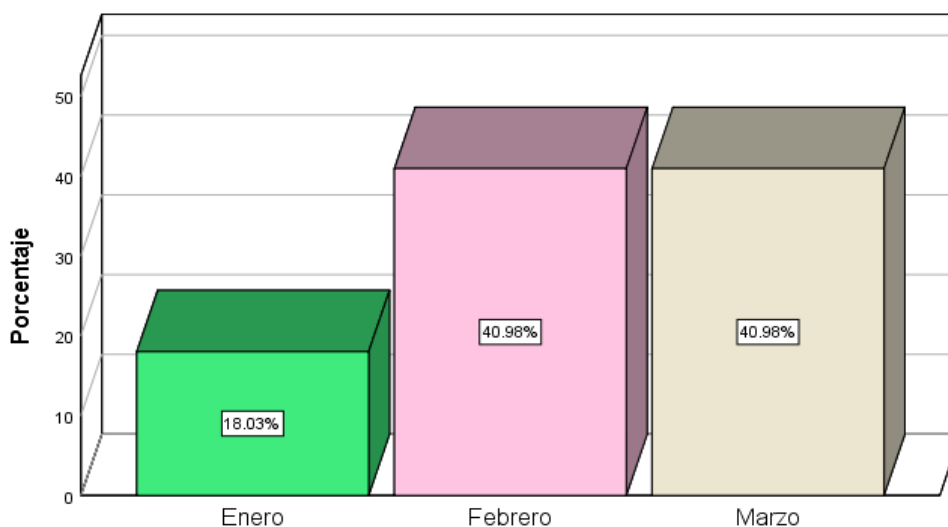
Entre las irregularidades más comunes en las investigaciones documentadas por Human RightsWatch (HRW, 2013) se encuentran las siguientes: no se realizan entrevistas a los familiares de las víctimas, testigos, compañeros de trabajo u otras personas, no se entrevista a posibles implicados que habían sido identificados por los familiares y no visitar el lugar de los hechos para recoger pruebas.

En razón de lo expuesto se puede estimar, que con frecuencia las y los Funcionarios Públicos brindan un servicio deficiente, con demora en las investigaciones y falta de atención a familiares y allegados de las personas desaparecidas.

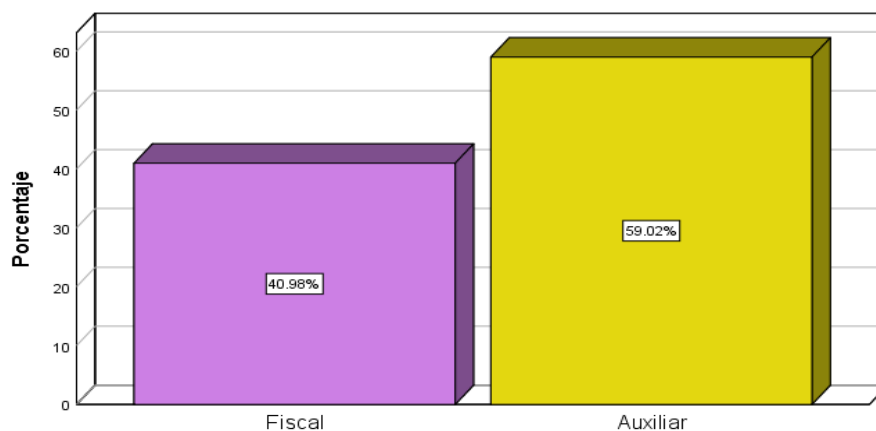
Capítulo V Resultados descriptivos y analíticos

5.1 Características sociodemográficas del denunciante y aspectos generales de la atención recibida.

Como se aprecia en las gráficas 4.1 y 4.2, el mayor número de entrevistas aplicadas fueron en los meses de febrero y marzo, con un total de 25 entrevistas por mes. Sin embargo, cabe mencionar que de las entrevistas realizadas en el mes de enero con un total de 25, se consideraron 14 entrevistas para la aplicación de la prueba piloto. La muestra final fue de 61. Por otro lado, más del 50 % de las víctimas indirectas recibieron atención por el auxiliar en turno.

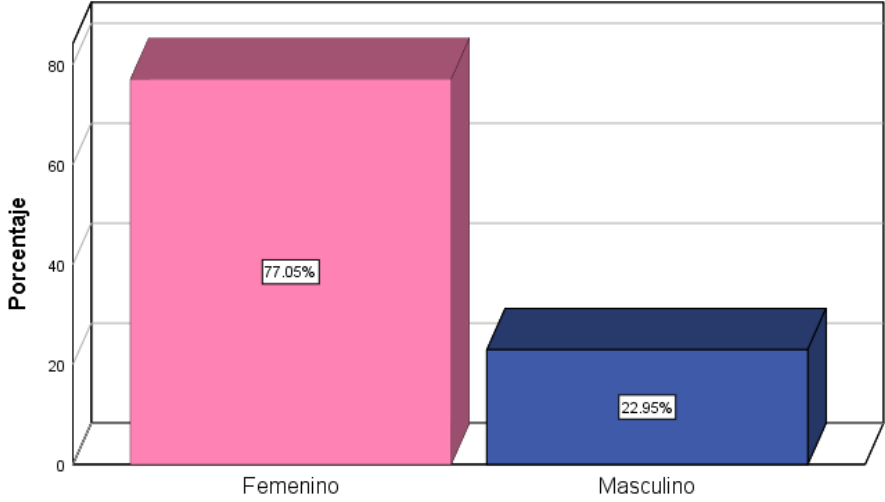


Gráfica 4.1 Distribución de entrevistas aplicadas al denunciante por mes, 2018 (n= 61).

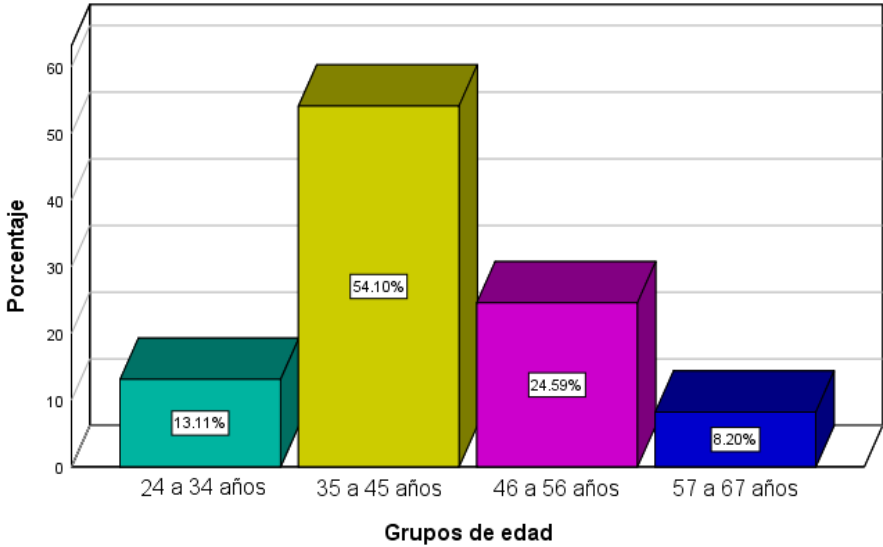


Gráfica 4.2 Cargos de servidores públicos que brindaron atención al denunciante, 2018 (n= 61).

El mayor porcentaje de víctimas indirectas que presentan denuncia, son del sexo femenino con un total de 77 % y el resto con un 23 % son del sexo masculino. En relación a la edad el 54.10 % de las víctimas indirectas tiene entre 35 y 45 años con una media de 43 ± 8.9 años.



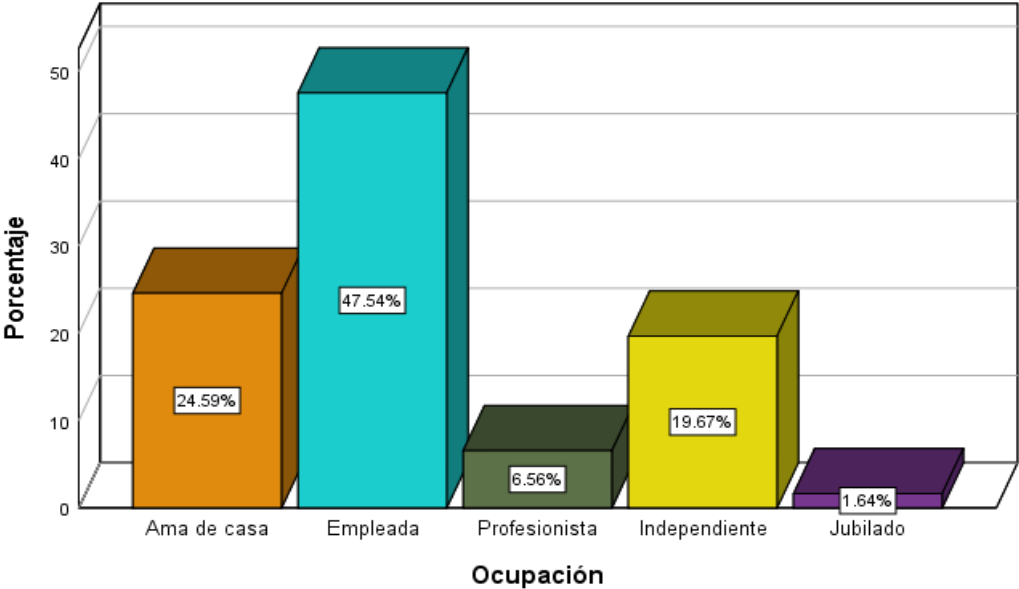
Grafica 4.3 Denunciantes entrevistados, distribuidos por sexo, 2018 (n= 61).



Grafica 4.4 Grupos de edad de los denunciantes entrevistados, 2018 (n= 61).

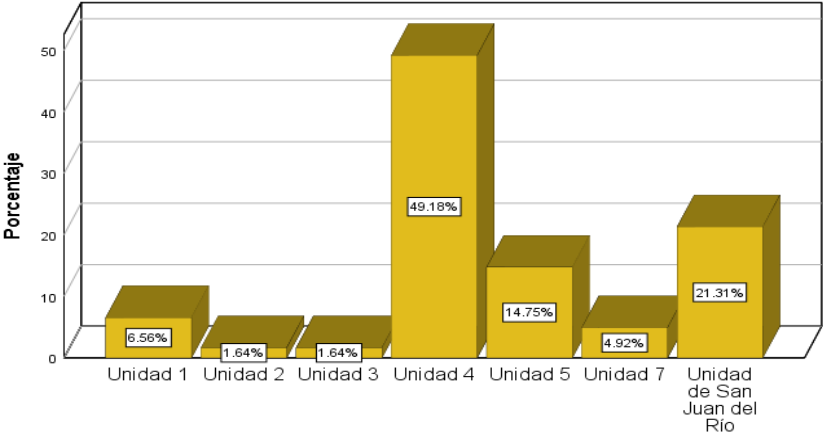
A partir de esta gráfica, se puede observar que el 47.5 % de los denunciantes, se desempeñan como empleados, el 24.59 % como amas de casa y el 19.67 % tienen

un trabajo independiente. El resto de los denunciantes con un 6.56 % son profesionistas y el 1.64 % jubilados.



Grafica 4.5 *Principal ocupación de los denunciantes entrevistados, 2018 (n= 61).*

De acuerdo a las cifras de la gráfica 4.6, las denuncias por no localización o desaparición de personas se recibieron primordialmente en las unidades: 4, con un total de 49.2 %, en la unidad de San Juan del Rio con un porcentaje del 21.3 % y en la unidad 5 con un 14.3 %.

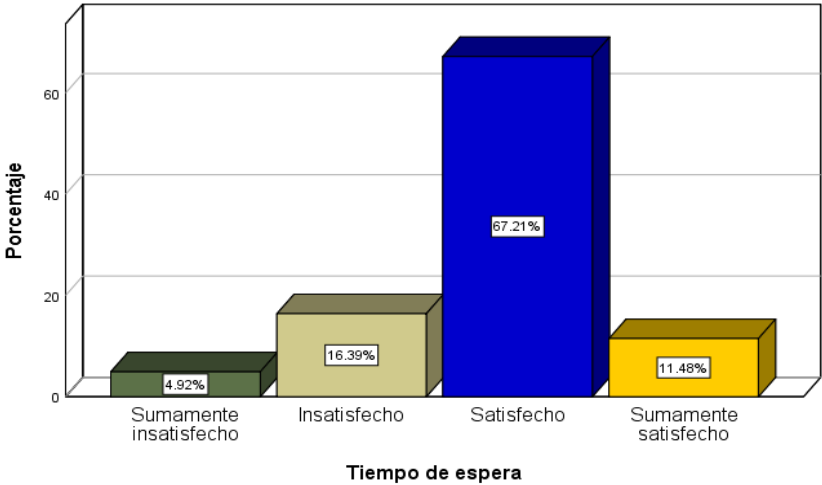


Grafica 4.6 *Unidades adscritas a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, en donde se brindó atención a los denunciantes entrevistados, 2018 (n= 61).*

5.2 Indicadores de satisfacción reportados por los denunciante, en relación a la atención recibida en las Unidades adscritas a la Fiscalía General del Estado de Querétaro.

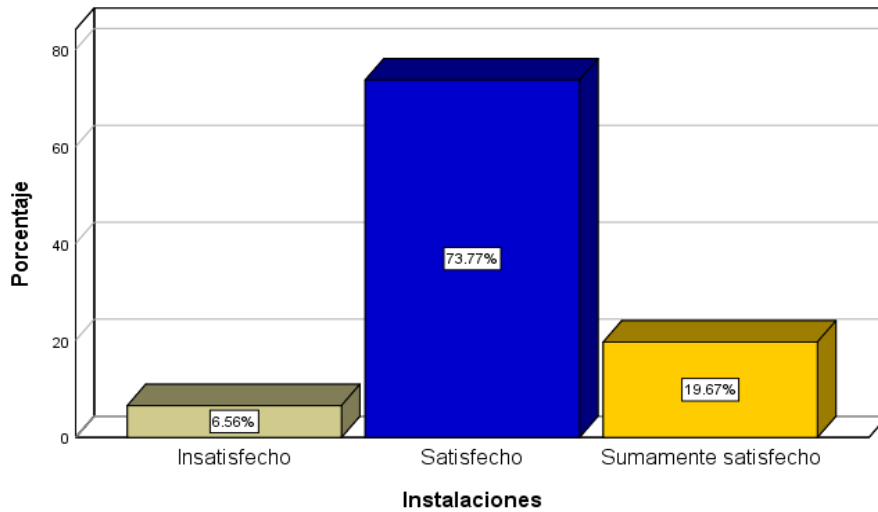
En las siguientes graficas se presentan los resultados de cada uno de los indicadores para medir la satisfacción del denunciante.

De acuerdo al tiempo estimado de atención desde el momento de su llegada a la Unidad hasta que fue tomada su entrevista, el 78.7 % de los denunciante refirieron estar satisfechos y muy satisfechos. El otro 21.3 % resultaron insatisfechos y muy insatisfechos.



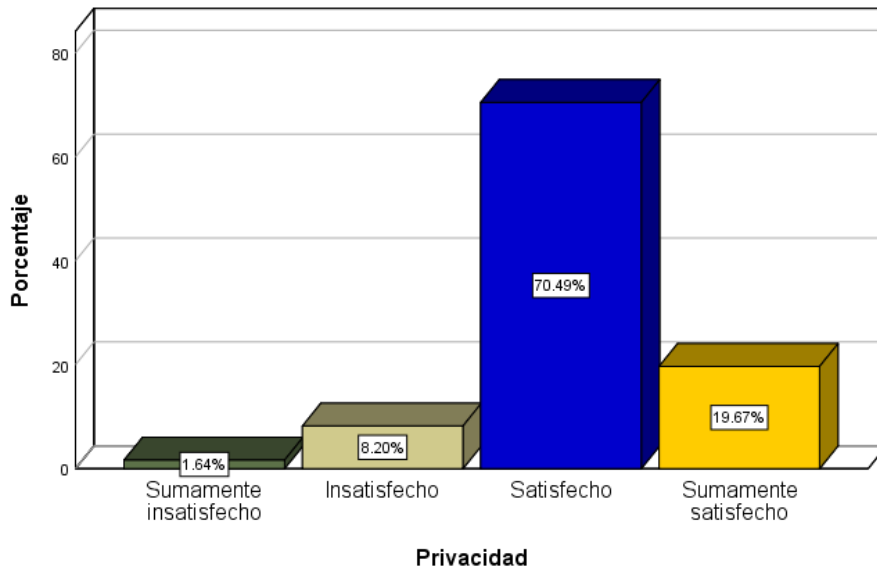
Grafica 4.7 Satisfacción de los denunciante con el tiempo de espera en la unidad donde recibió la atención, 2018 (n=61).

Como se observa en la gráfica 4.8, más del 90 % de los denunciante refirieron estar satisfechos con la comodidad de las instalaciones donde fueron atendidos. El 6.5 % no se sintieron satisfechos con la comodidad.



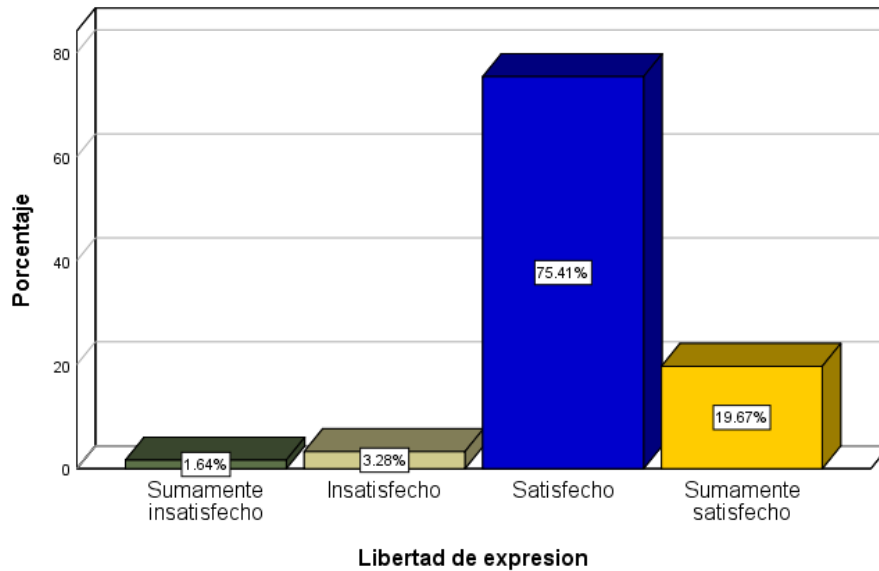
Grafica 4.8 Opinión de los denunciantes, en torno a la comodidad de las instalaciones donde recibió la atención, 2018 (n= 61).

A partir de esta gráfica, se puede observar que el 70.5 % de los denunciantes refirieron sentirse satisfechos con la privacidad que se les brindó durante su entrevista, el 19.7 % sumamente satisfechos y el 9.8 % respondieron que no se



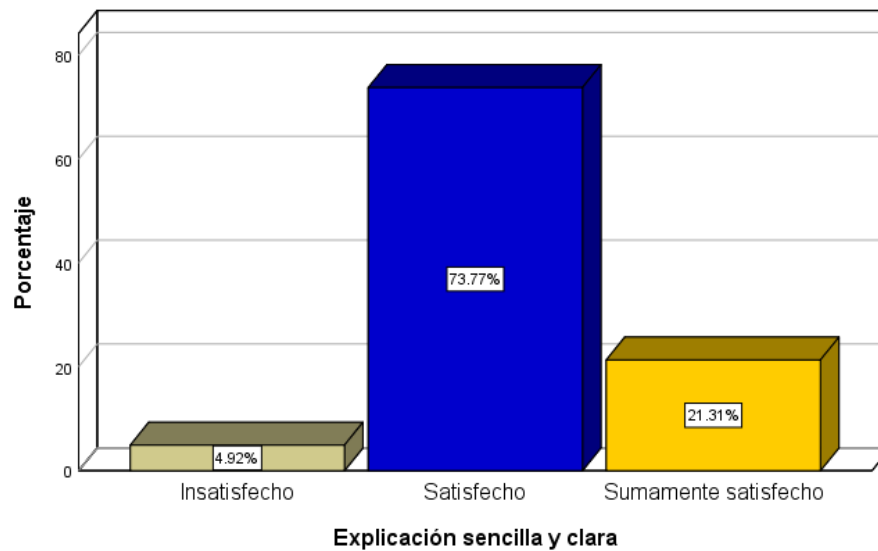
Grafica 4.9 Respuestas de los denunciantes, en cuanto a la privacidad ofrecida durante su entrevista, 2018 (n= 61).

Como se observa, el 75.4 % de los denunciantes se sintieron satisfechos con la libertad de expresión durante la entrevista, el 19.7 % sumamente satisfechos y el 4.9 % insatisfechos y sumamente insatisfechos.



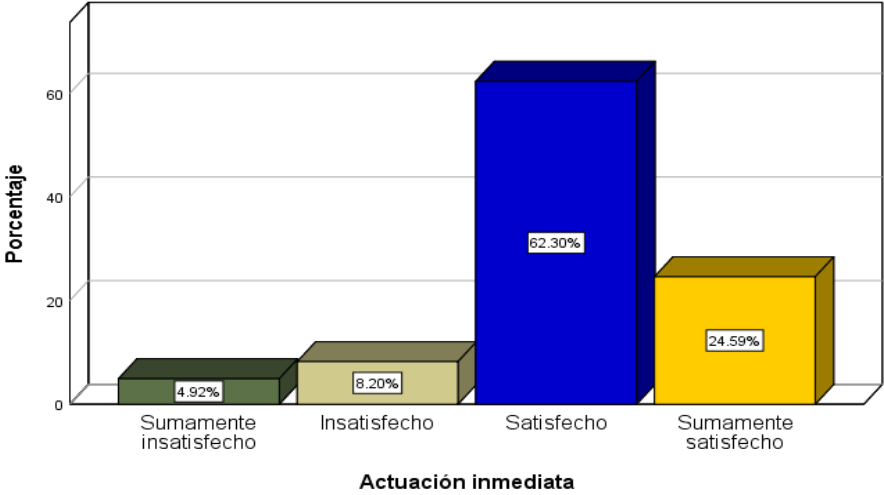
Grafica 4.10 Opinión de los *denunciantes*, respecto a la libertad de expresión que tuvieron durante su entrevista, 2018 (n= 61).

Un 73.8 % de los denunciantes refirió estar satisfecho con la explicación de manera sencilla y clara del procedimiento de la carpeta de investigación. El 21.3 % respondió estar muy satisfecho y el resto, con un 4.9 % respondieron sentirse insatisfechos con



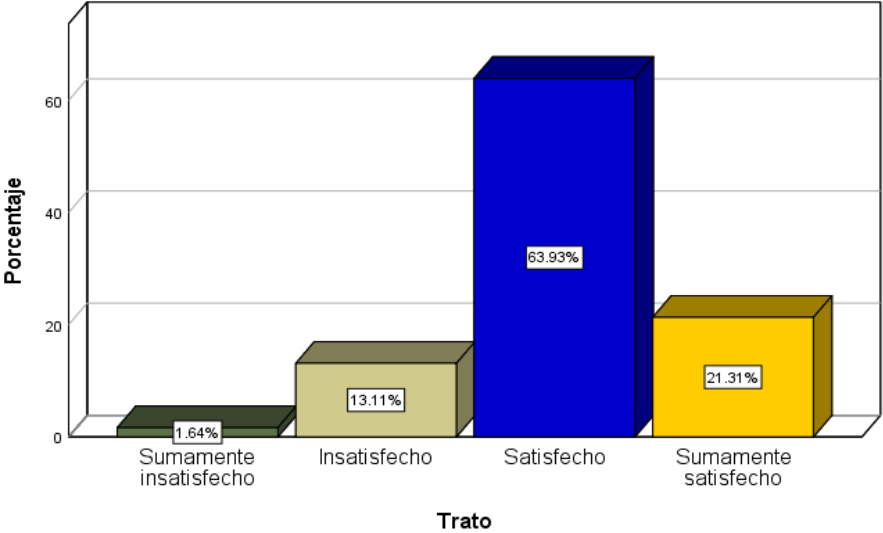
Grafica 4.11 Satisfacción de los *denunciantes* en cuanto a una explicación sencilla y clara del procedimiento de investigación, 2018 (n= 61).

Como se observa, el 62.3 % de los denunciante refirieron estar satisfechos con la actuación inmediata para la búsqueda de sus familiares o allegadas, el 24.6 % respondieron estar muy satisfechos, y el 13.1 % se sintieron insatisfechos y muy insatisfechos.



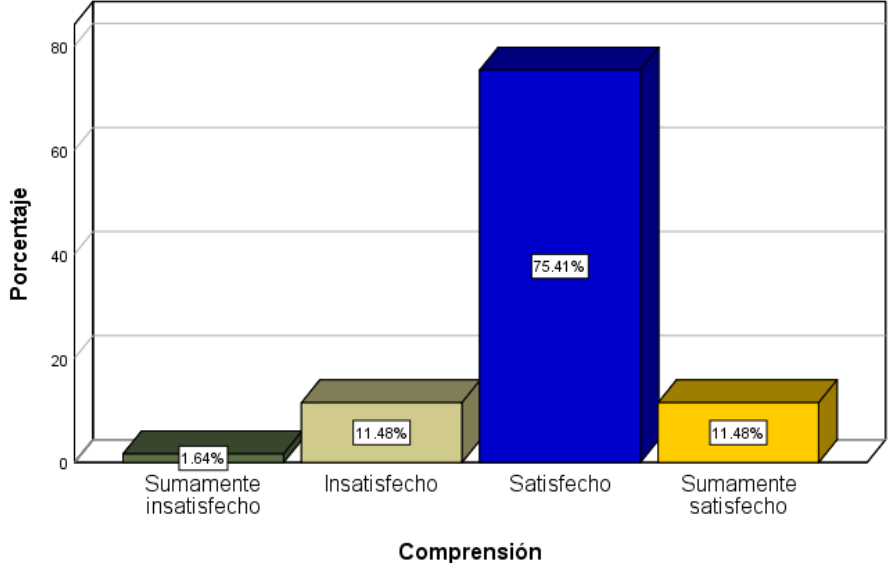
Grafica 4.12 Distribución de las respuestas de los denunciante, en torno a una búsqueda inmediata, 2018 (n= 61).

Los denunciante entrevistados, calificaron al servidor público respecto a su amabilidad, eficiencia, empatía y disposición para orientarle con un 63.9 % como satisfechos con el trato, 21.3 % muy satisfechos y con el 14.7% insatisfechos y sumamente insatisfechos.



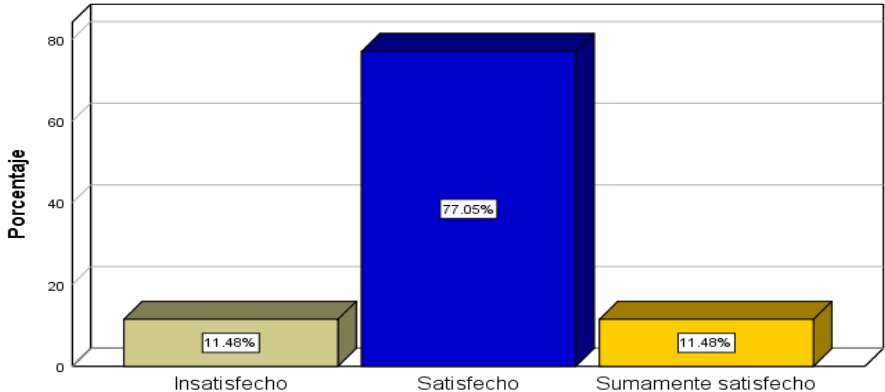
Grafica 4.13 Opinión de los denunciante entrevistados de acuerdo al trato recibido, 2018 (n= 61).

De acuerdo a la gráfica 4.14, el 75.4% de los denunciados entrevistados se sintieron satisfechos con la comprensión que mostro el servidor público por el momento que estaban pasando, 11.5 % se sintió muy satisfecho y el 13.1% no se sintieron comprendidos en el momento de su atención.



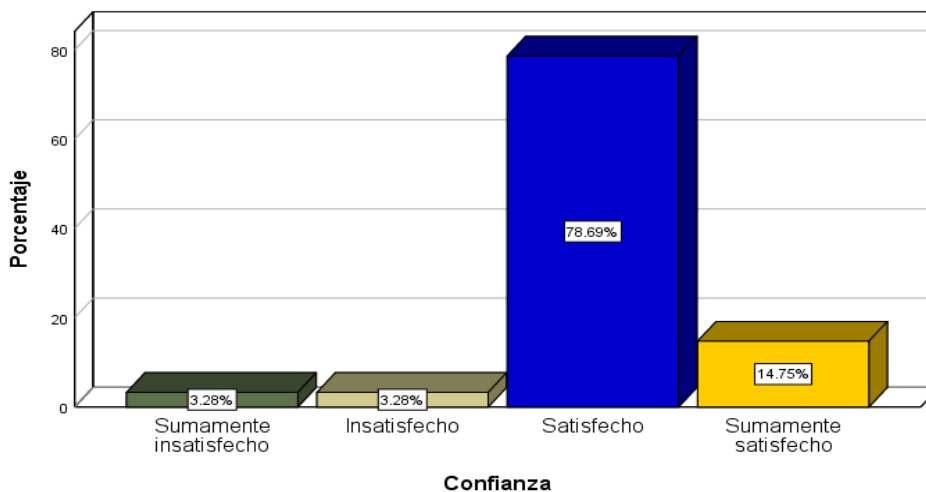
Grafica 4.14 *Respuestas de los denunciados, conforme a la comprensión recibida por los servidores públicos, 2018 (n= 61).*

Respecto a la capacidad de escucha del servidor público, los denunciados respondieron que con un 77 % se sintieron satisfechos, 11.5% muy satisfechos y de igual forma, 11.5 % refirieron estar insatisfechos.



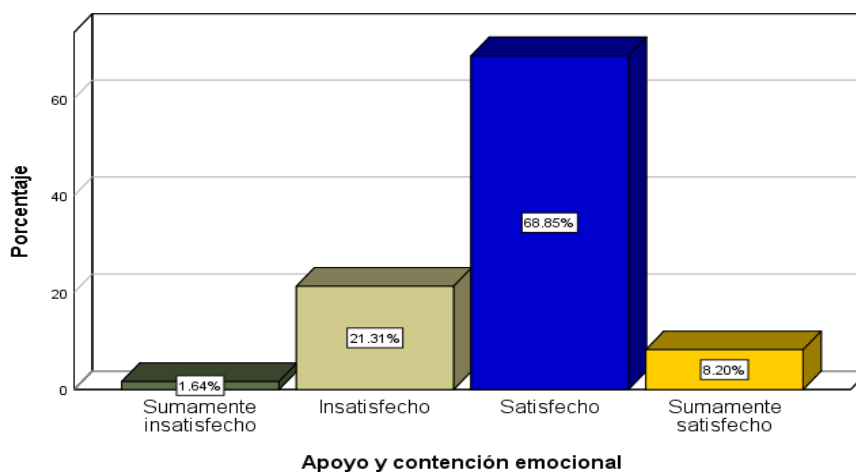
Grafica 4.15 *Satisfacción de los denunciados, con la capacidad de escucha de los servidores públicos, 2018 (n= 61).*

A partir de esta gráfica, se puede observar que conforme a seguridad y confianza que les brindaron, el 93.5 % de los denunciantes refirieron que se sintieron satisfechos y muy satisfechos. El resto con 6.5 % respondieron sentirse insatisfechos y muy insatisfechos.



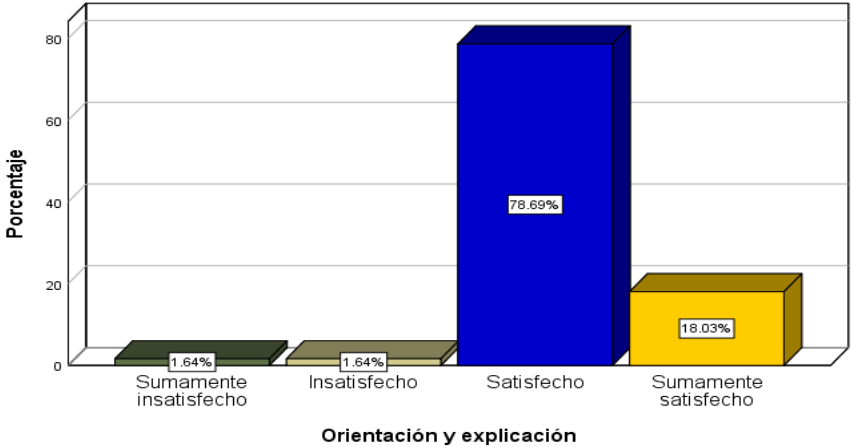
Grafica 4.16 Porcentajes de *confianza y seguridad que transmiten los servidores públicos, de acuerdo a los denunciantes entrevistados 2018 (n= 61).*

Como se aprecia, el 68.9 % de los denunciantes entrevistados refirieron sentirse satisfechos con la capacidad de apoyo y contención emocional que se les brindó, el 8.2 % sumamente satisfechos y el 22.9 % respondieron sentirse insatisfechos y sumamente insatisfechos con el apoyo brindado.



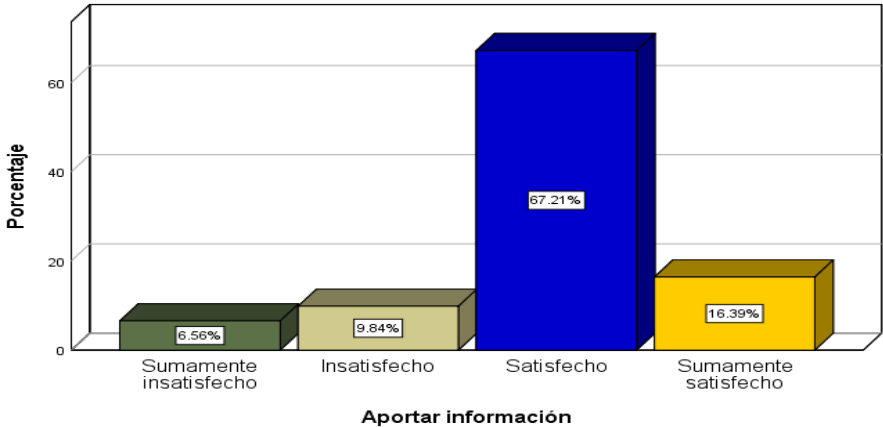
Grafica 4.17 *Apoyo y contención emocional brindado por los servidores públicos, de acuerdo a los denunciantes entrevistados 2018 (n= 61).*

En la gráfica 4.18, se puede observar que respecto a la orientación para explicarle el tipo de información más útil para la investigación el 96.7 % de los denunciados se sintieron satisfechos y muy satisfechos. Y el 3.3 % respondieron sentirse insatisfechos con la orientación en la información necesaria.



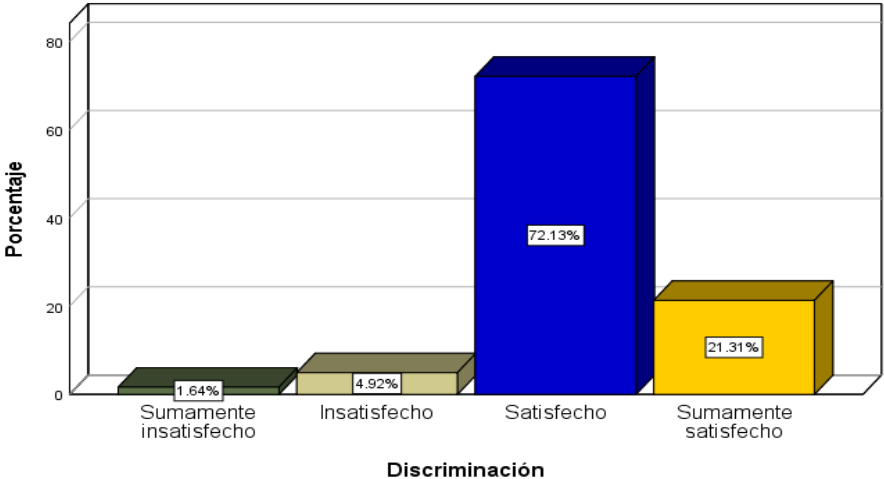
Grafica 4.18 Satisfacción de los denunciados, con la orientación y explicación brindada por los servidores públicos, 2018 (n= 61).

El 67.2 % de los denunciados entrevistados se sintieron satisfechos con la accesibilidad de los servidores públicos para aportar información en todo momento sobre los avances de la investigación y el seguimiento, el 16.4 % se sintieron muy satisfechos y el 16.4% se sintieron insatisfechos y sumamente insatisfechos con la accesibilidad en la información.



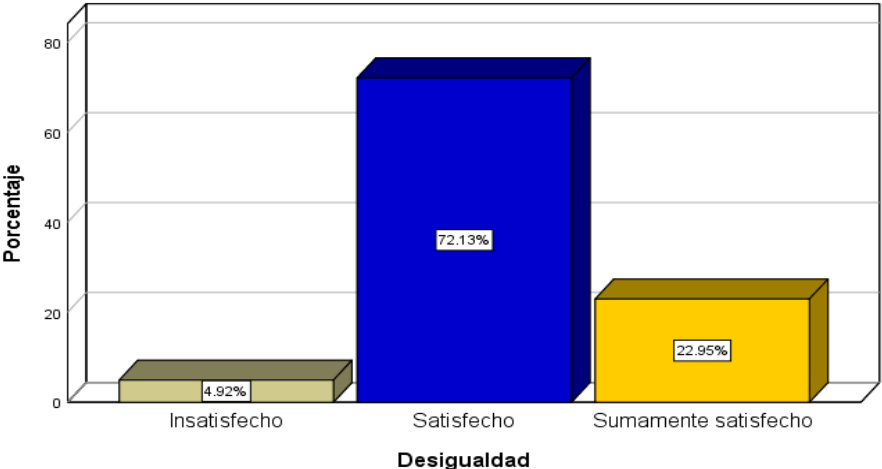
Grafica 4.19 Respuestas de los denunciados, en torno a la accesibilidad de los servidores públicos para aportar información sobre la investigación, 2018 (n= 61).

Como se aprecia, el 93.4 % de los denunciantes se sintieron satisfechos y muy satisfechos debido a que no fueron discriminados. El 6.5 % respondieron que se sintieron discriminados.



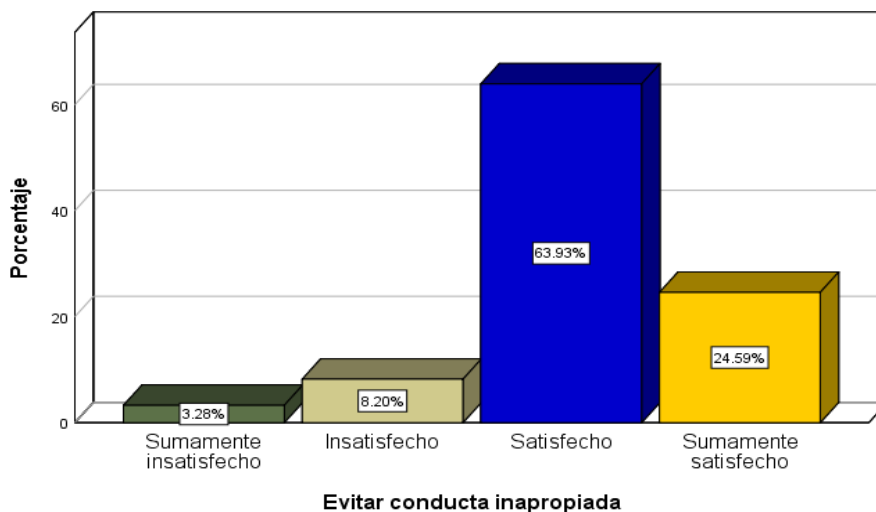
Grafica 4.20 Opinión de los denunciantes, en relación a que los servidores públicos eviten un trato discriminatorio, 2018 (n= 61).

De acuerdo a la gráfica mostrada, respecto al trato con igualdad, el 72.1 % de los denunciantes opinaron estar satisfechos, el 23 % sumamente satisfechos y el 4.9 % se sintieron insatisfechos.



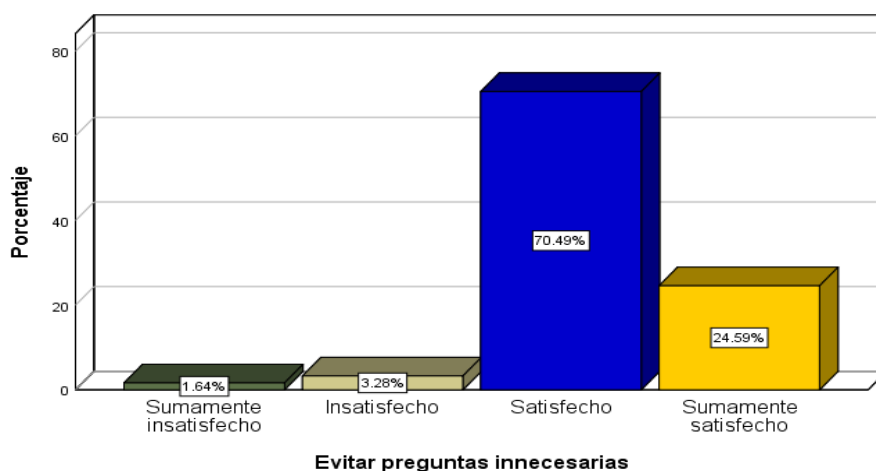
Grafica 4.21 Satisfacción de los denunciantes, en torno a que los servidores públicos eviten un trato con desigualdad, 2018 (n= 61).

En relación a que los servidores públicos evitaran conductas inapropiadas, el 63.9 % de los denunciantes se sintieron satisfechos, un 24.6 % respondieron sentirse sumamente satisfechos y el 11.5% se sintieron insatisfechos y sumamente insatisfechos.



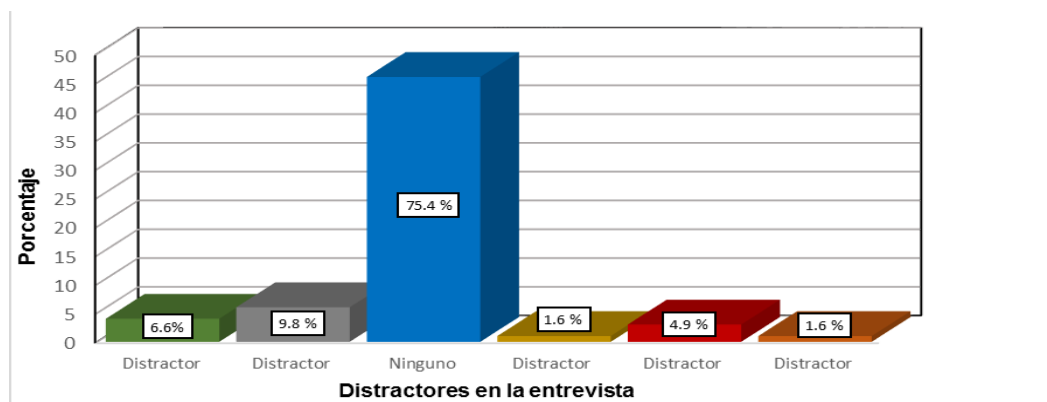
Grafica 4.22 Satisfacción de los denunciantes, en relación a que los servidores públicos eviten conductas inapropiadas, 2018 (n= 61).

De acuerdo a la gráfica 4.23, el 95.1 % de los denunciantes se sintieron satisfechos y sumamente satisfechos, debido a que no se les hicieron preguntas innecesarias que les causara ofensa a su persona así como a la de su familiar o allegada y el 4.9 % opinaron sentirse insatisfechos y sumamente insatisfechos.



Grafica 4.23 Distribución de las respuestas de los denunciantes, en torno a preguntas innecesarias, 2018 (n= 61).

Como se observa, el 75.4 % de los denunciante refirieron que durante la entrevista el servidor público no tuvo ninguna distracción. El resto con el 24.6 % respondieron que sí tuvieron distractores durante la entrevista



Grafica 4.24 Distribución de las respuestas de los denunciante, en torno a distractores en la entrevista, 2018 (n= 61).

De acuerdo a la siguiente tabla, de los 61 denunciante entrevistados 48 aportaron comentarios adicionales, 16 de estos, resultaron insatisfechos y el resto de los denunciante con 32 comentarios: “agradecieron la llamada y la atención recibida en el momento de su denuncia y comentan que les parece bien que se evalué el servicio para mejorarlo”.

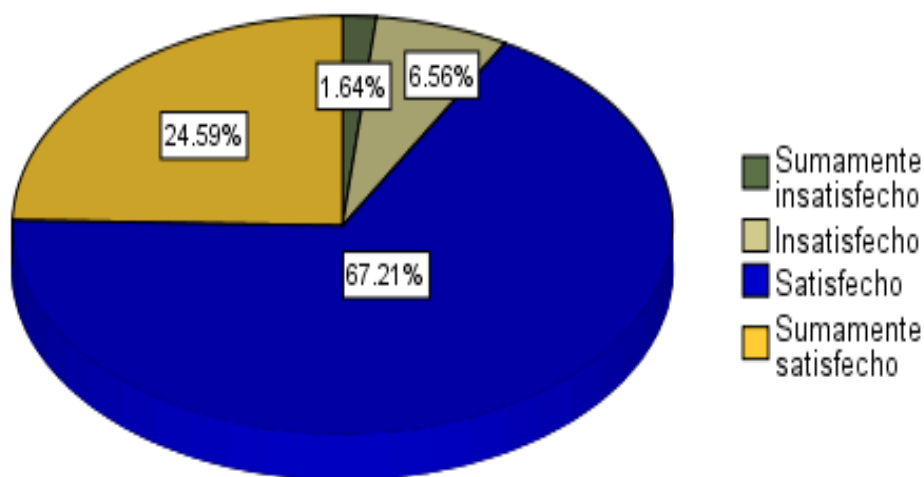
Tabla 4.1 Comentarios adicionales de los denunciante, 2018 (n= 61).

Comentarios	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfechos	5	8.2
Agradece la llamada	1	1.6
Agradece la atención	27	44.3
Le parece bien que se evalué el servicio	4	6.6
Insatisfechos	3	4.9
Sin comentarios	13	21.3
Insatisfechos	2	3.3
Insatisfechos	4	6.6
Insatisfechos	1	1.6
Insatisfechos	1	1.6
Total	61	100.0

5.3 Resultados de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis se usaron intervalos de confianza para la satisfacción general del denunciante con la atención recibida en las Unidades de Investigación y Acusación adscritas a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, encontrando que el intervalo estuvo entre 2.99 y 3.41 (IC 95 %) lo anterior, significa que si se entrevistara a una población con las mismas características de los denunciantes de esta investigación, estarían satisfechas con la atención recibida. Señalando que los valores de estudio fueron 1 sumamente insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 satisfecho y 4 sumamente satisfecho. La unidad que mejor intervalo tuvo fue la 4, con 3.01 a 3.52, cabe destacar que fue la unidad que presento más denuncias.

Por otro parte, en la siguiente grafica se observa que el 24.59 % de los denunciantes refirieron estar sumamente satisfechas con la atención y el 67.21% satisfechos. Es decir, el 92% de los entrevistados calificaron satisfactoriamente el desempeño del personal adscrito a la Fiscalía General del Estado de Querétaro.



Grafica 4.25 *Distribución de la satisfacción de los denunciantes, respecto la atención recibida, 2018 (n= 61).*

El nivel de confiabilidad de la versión final de la entrevista fue de: .952 medida a través del Alfa de Cronbach. Esta entrevista puede seguir aplicándose ya que rebaso la confiabilidad mínima permitida que es de .60.

Capítulo VI Conclusiones

6.1 Conclusiones

A partir de la presente investigación y de acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que, se logró cumplir con cada uno de los objetivos planteados.

Como primer aproximación la hipótesis se aprobó, al validar la opinión de más del 50% de los denunciantes respecto a la atención recibida en las Unidades de Investigación y Acusación de la Fiscalía General del Estado de Querétaro y San Juan del Río.

Lo que se muestra en el análisis de investigación, es que se logró determinar que la percepción de los denunciantes, es satisfactoria respecto al servicio y atención recibida por servidores públicos guiados por el Protocolo ALBA. Es decir, al identificar a los familiares o allegados de niñas, adolescentes y mujeres adultas que denunciaron su no localización y aplicar el instrumento, en su mayoría, refirieron estar satisfechos con el trato y atención de los servidores públicos, satisfechos con el actuar inmediato, así como su intervención con enfoque de género y total respeto a sus Derechos.

Este estudio permitió identificar diversas áreas de oportunidad para la Institución señalada, las cuales se desarrollaran a continuación:

Se mostró que la Unidad 4, recibe casi el 50 % de denuncias de no localización o desaparición, por lo que se debe considerar el motivo por lo cual acuden directamente a esta Unidad, se puede suponer que debido a que la Unidad atiende delitos sexuales, violencia familiar y en agravio al menor, sin embargo, es importante difundir que todas las Unidades pueden y cuentan con personal capacitado para atender estas denuncias. Con ello, se puede mejorar el nivel de satisfacción que tendrían respecto al tiempo de espera desde el momento de su llegada a la Unidad hasta que se toma su entrevista, dado que el 21.3 % respondieron sentirse insatisfechos con este aspecto.

Por otra parte, el 24.6 % de los denunciantes, refirieron que el servidor público se distrajo. Es conveniente considerar un espacio específico para tomar la entrevista, el cual difiera de cualquier distractor como pueden ser otros denunciantes, los mismos compañeros, otras personas o incluso el ruido de los alrededores.

Respecto al apoyo y contención emocional que brindaron los servidores públicos al denunciante, 22.9 % respondieron sentirse insatisfechos con este aspecto, por lo que se puede mejorar esta actuación con la capacitación continua de los servidores públicos.

Como último objetivo cumplido, el instrumento pudo validarse con una confiabilidad de .952, esto significa que la escala que se desarrollo es confiable y puede continuar implementándose para identificar la percepción de atención continua. Este estudio como bien se expuso, tuvo como resultados la opinión satisfactoria de los familiares o allegados de niñas, adolescentes o mujeres adultas reportadas como no localizadas o desaparecidas, a diferencia de los estados descritos en el marco teórico de la presente, como son: Coahuila, Guanajuato, Nuevo León, San Luis Potosí, Zacatecas, Tamaulipas y Michoacán.

Para finalizar, cabe mencionar que la Fiscalía General del Estado de Querétaro y San Juan del Rio, carecían de este tipo de investigaciones sociales, lo que se considera como un primer avance para futuros estudios en apoyo con profesionistas de Trabajo Social, quienes colaboran en la promoción, el desarrollo y la implementación de programas y proyectos de diversas problemáticas sociales.

Como opinión personal y profesional de Trabajo Social, esta investigación no solo me sirvió como aprendizaje para conocer la opinión de la sociedad civil y de las instituciones encargadas de investigar este hecho, sino que a su vez pude contrastar las dos partes y formular mi opinión personal, de la cual considero: “se ha trabajado en estrategias para tratar estos casos, con todo el apego a la ley y sus reglamentaciones, sin embargo, aún falta mucho por emprender e indagar en este tema y considero que la primera pauta es crear una mancuerna entre los familiares o

allegados de las víctimas de desaparición y los organismos investigadores con el fin de prevenir las desapariciones o no localizaciones de niñas, niños, adolescentes, mujeres adultas y hombres, así como eficientar la búsqueda y localización de las personas que lamentablemente son víctimas de este hecho.

A su vez, esta investigación es viable como herramienta de trabajo en ámbitos públicos, educativos y profesionales. Y más importante aún, me queda una experiencia personal para no ser indiferente a un problema grave y presente en el mundo entero.

Referencias Bibliográficas

- I(DH)EAS Litigio Estratégico de Derechos Humanos A.C.(2018) de Conócenos, líneas de trabajo. Recuperado de: <http://www.idheas.org.mx/index.html> (Fecha de consulta 20 de junio 2018)
- Protocolo ALBA para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas. (2016). *Sombra de Arteaga*, p. 4 - 65.
- CICR,(16 de septiembre 2009). La personas desaparecidas .(vol. 17), p.13.
- Delgadillo, A. L., Rincón, T., Fandiño, M., González, L., Indacochea, U., Novoa, M,...Bustamante, C. (11 de agosto de 2017). Estándares Internacionales sobre La Autonomía de los Fiscales y las Fiscalías, p. 15.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Estatal y Municipal de Querétaro (DIF), (2018) Recuperado de: <http://www.queretaro.gob.mx/dif/> (Fecha de consulta 21 de junio 2018)
- Rights,W.H. (2013). *El país de los desaparecidos*. Estados Unidos de América: Copyright.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos (2009) *Caso González y otras ("Campo algodonero") vs. México*. Recuperado de: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Internacional/Casos/4.pdf>
- CNDH Comisión Nacional de Derechos Humanos, Comisión (2017) de conócenos. Recuperado de <http://www.cndh.org.mx/Servicios> (Fecha de consulta 15 de junio 2018)
- ICMP La Comisión Internacional sobre Personas Desaparecidas (2018) de paso Fundamental de Avance sobre las Personas Desaparecidas. Recuperado de <https://www.icmp.int/es/press-releases/icmp-welcomes-key-step-forward-in-colombias-missing-persons-process/> (Fecha de consulta 15 de junio 2018)
- INEGI. (2015) de *Encuesta Intercensal 2015*. Recuperado de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/promo/eic_2015_presentacion.pdf (Fecha de consulta 15 de junio 2018)
- INEGI. (2011). *Panorama de violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos ENDIREH*. Recuperado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100962.pdf (Fecha de consulta 25 de junio 2018)
- Amnistía Internacional. (2018). *Actuamos por los derechos humanos en todo el mundo*. Recuperado de ¿Quiénes somos?: <https://www.es.amnesty.org/quienes-somos/> (Fecha de consulta 15 de junio 2018)

Fundar Fundar – Centro de Análisis e Investigación (2015). *Elementos esenciales para la elaboración de la ley general sobre personas desaparecidas en México*. Recuperado de https://www.uaem.mx/sites/default/files/elementos_esenciales_para_la_elaboracion_de_una_lgdfdp.pdf (Fecha de consulta 12 de junio 2018)

Ley del registro nacional de datos de personas extraviadas o desaparecidas. (17 de abril de 2012). *Diario Oficial de la Federación*, p. 2.

Ley general en materia de desaparición forzada de personas, desaparición cometida por particulares y del sistema nacional de búsqueda de personas. (17 de noviembre de 2017). *Diario Oficial de la Federación*, pp. 3 - 5.

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. (2016). *Protocolo Alba (Atención, Reacción y Coordinación en caso de Extravío de Mujeres y Niñas para Cd. Juárez)* Recuperado de <https://www.gob.mx/conavim/documentos/protocolo-de-atencion-reaccion-y-coordinacion-entre-autoridades-federales-estatales-y-municipales-en-caso-de-extravio-de-mujeres-y-ninas-para-ciudad-juarez-protocolo-alba> (fecha de consulta 10 de junio)

Procuraduría General de la República (2018). *De Acciones y programas*. Recuperado de https://www.gob.mx/pgr/es/archivo/acciones_y_programas (fecha de consulta 10 de Junio de 2018)

Noticias,Imagen. (Productor). (2018). *¿Dónde están los miles de niños desaparecidos en el mundo?* [WEB]. De https://www.youtube.com/watch?v=vrhsybX3T_c (fecha de consulta 10 de junio 2018)

Exigen Justicia para mujeres desaparecidas en Querétaro. (27 de Junio de 2017). *Capital*, p. 1

Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas (RNPED). (2016). *Informe Anual 2016*. Recuperado de http://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/63/3/2017-09-12-1/assets/documentos/Informe_Anual_RNPED_2016_FINAL.pdf (fecha de consulta 25 de junio 2018)

Rabasa, D., Jiménez, L.D., Amor, P., Vázquez, R.D., Luna, D. Aguilar, E.,...Souza, P.(2018)*El día después*. Ciudad de México. Recuperado de <https://eldiadespues.mx/directorio-de-organizaciones/>(fecha de consulta 25 de agosto 2018)

Querétaro, F. d. (2018). *Dirección de Policía de Investigación del Delito*. Recuperado de http://fiscaliageneralqro.gob.mx/Conocenos/Direccion_PID.htm (fecha de consulta 17 de julio 2018)

Acuerdo Protocolo ALBA.(10 de noviembre de 2016).*Sombra de Arteaga*,p.13715 – 13716.

Fiscalía General del Estado de Querétaro. (2017).*Manual de Organización*. Recuperado de http://fiscaliageneralqro.gob.mx/Transparencia-A66/LeyTrans_A66.html. (fecha de consulta 30 de julio 2018)

Fiscalía General del Estado de Querétaro. (2018). *Noticias- Prensa. Firma convenio de colaboración con 9 municipios para fortalecer el trabajo interinstitucional en la aplicación de protocolo alba*. Recuperado de http://fiscaliageneralqro.gob.mx/Prensa/Prensa_Nota043-2018.html (fecha de consulta 29 de julio 2018)

Fiscalía General del Estado de Querétaro. (2018).*Personas no Localizadas*. Recuperado de http://fiscaliageneralqro.gob.mx/NoLocalizados/NoLocalizados_Mme.html(fecha de consulta 3 de agosto 2018)

Fiscalía General del Estado de Querétaro. (2017).*Prensa. Fiscalía de Querétaro y municipios metropolitanos firman convenio para la operación del Protocolo Alba*.Recuperado de http://fiscaliageneralqro.gob.mx/Prensa/Prensa_Historico.html (fecha de consulta 3 de agosto 2018)

Fiscalía General del Estado de Querétaro. (2018). *Servicios y Programas.Unidades*. Recuperado de <http://fiscaliageneralqro.gob.mx/Conocenos/Unidad-7.html> (fecha de consulta 3 de agosto 2018)

Fiscalía General del Estado de Querétaro.(2018).*Servicios y Programas.Protocolo Alba*. Recuperado de <http://fiscaliageneralqro.gob.mx/ProtocoloALBA/Secc-QueEs.html> (fecha de consulta 3 de agosto 2018)

Fiscalía General del Estado de Querétaro. (2018). *Servicios y Programas. Alerta AMBER*. Recuperado de http://fiscaliageneralqro.gob.mx/AlertaAmber/AAmber_principalphp.html(fecha de consulta 7 de agosto 2018)

Código de Ética. (27 de enero de 2017). " *La Sombra de Arteaga*", pág. 1486.

Ley General de Víctimas. (3 de Enero de 2017)."*La Sombra de Arteaga*" , pág. 2.

Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas,Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas.(17 de noviembre de 2017). Diario Oficial de la Federación, pag. 2-3.

Organismos Autónomos. (13 de mayo de 2016). " *La Sombra de Artega*" , pág. 6206.

- Acuerdo mediante el cual se crea la Comisión para la Implementación de la Reforma Penal. (23 de junio de 2010). *"La Sombra de Artega"*, pág. 5586.
- Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro. (2016-2021). *Programa Estatal de Seguridad Querétaro 2016-2021*. Recuperado de http://www.queretaro.gob.mx/pdf/Programa_Estatal_Seguridad.pdf (fecha de consulta 10 de agosto 2018)
- Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.(2017). *Nosotros*. Recuperado de <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx/triforce.php?id=172> (fecha de consulta 10 de agosto 2018)
- Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas (RNPED). (2017). *Informe Anual 2016*. Recuperado de <http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/63/2017/sep/RNPED-20170912.pdf> (fecha de consulta 15 de agosto 2018)
- Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas (RNPED). (2018). *Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas*. Recuperado de <https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/registro-nacional-de-datos-de-personas-extraviadas-o-desaparecidas-rnped> (fecha de consulta 15 de agosto 2018)
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2018). *Quiénes somos*. Recuperado de <https://www.icrc.org/es> (fecha de consulta 20 de junio 2018)
- Vélez, D., y Vélez, M. (2017). *Desapariciones forzadas e involuntarias*. México, D.F: D.R. Observatorio Nacional Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., Méndez, S., y Mendoza, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: McGRAW-HILL /Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ríos, F. (2018). *Derechos y violencias: La experiencia de ser mujer Situación nacional 2008 - 2017*. Ciudad de México: Creative Commons Atribucion – No Comercial-Licenciamiento Reciproco.
- UNICEF. (Ed). (2002). *Estado Mundial de la Infancia 2002*. Recuperado de <https://www.unicef.org/spanish/sowc/archive/SPANISH/Estado%20Mundial%20de%20la%20Infancia%202002.pdf> (fecha de consulta 20 de agosto 2018)
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *La Organización, ¿Qué hacemos?* Recuperado de <http://www.un.org/es/sections/what-we-do/index.html> (fecha de consulta 20 de junio 2018)
- Villalpando, Rubén. (26 de julio de 2012). *Entra en vigor Protocolo ALBA en todo México*. La Jornada, pág. 34

Anexos

Anexo 1 Índice de tablas

- Tabla 1.1 Programas vinculados al tema de desaparición de personas de la FGEQ.
- Tabla 2.1 Intervención de Fiscalías Internacionales.
- Tabla 2.2 Intervención de la Comisión Internacional sobre personas desaparecidas (ICMP).
- Tabla 2.3 Intervención de la Organización Amnistía Internacional.
- Tabla 2.4 Intervención de la Organización Internacional de la Cruz Roja (ICRC).
- Tabla 2.5 Intervención Internacional de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- Tabla 2.6 Intervención Nacional de la Procuraduría General de la República (PGR).
- Tabla 2.7 Intervención Nacional del Registro Nacional de Datos de Personas Extraviadas o Desaparecidas (RNPED).
- Tabla 2.8 Intervención de La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).
- Tabla 2.9 Intervención Nacional de la Asociación civil: Litigio Estratégico de Derechos Humanos A.C., I(DH)EAS.
- Tabla 2.10 Intervención de la Asociación civil Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos – Todos los Derechos para Todas y Todos (Red TDT).
- Tabla 2.11 Intervención de la Fiscalía General del Estado de Querétaro (FGEQ).
- Tabla 2.12 Intervención de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro (SSC).
- Tabla 2.13 Intervención de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro (SSPM).
- Tabla 2.14 Intervención del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Estatal y Municipal de Querétaro (DIF).

- Tabla 2.15 Intervención de Instancias y registros para la localización de personas desaparecidas.
- Tabla 2.16 Asesoría jurídica a víctimas indirectas.
- Tabla 2.17 Atención psicológica a víctimas directas e indirectas.
- Tabla 2.18 Área de Psicología de la Unidad de Asistencia Especializada a Víctimas del Delito.
- Tabla 2.19 Centro de Justicia para las Mujeres.
- Tabla 2.20 Intervención pericial prevista, respecto al Protocolo ALBA en Querétaro.
- Tabla 2.21 Intervención pericial complementaria, respecto al Protocolo ALBA en Querétaro.
- Tabla 2.22 Variables del diagnóstico.

Anexo 2 Índice de figuras

- Figura 2.1 Información de las Unidades de atención que forman parte de la FGEQ.
- Figura 2.2 Descripción de las Unidades especializadas que forman parte de la FGEQ.
- Figura 2.3 Organigrama de la Unidad Especializada en Búsqueda de Personas.
- Figura 2.4 Desarrollo de las políticas de operación Protocolo ALBA.
- Figura 2.5 Información general de Alerta AMBER.
- Figura 2.6 Acciones iniciales para la activación del Protocolo ALBA.
- Figura 2.7 Desarrollo del procedimiento básico de búsqueda del Protocolo ALBA.

Anexo 3 Cuestionario de entrevista aplicado.

Carta introductoria:

"Buenos (días o tardes), mi nombre es: _____ soy Trabajadora Social de la Fiscalía General del Estado de Querétaro. ¿Estoy hablando con la Sra. (or): _____? El motivo de mi llamada es informarle que la Fiscalía General del Estado ha implementado diversos Protocolos de Investigación de Delitos con Perspectiva de Género, uno de ellos es el Protocolo Alba que se aplicó cuando acudió a la Unidad _____ a reportar la no localización de _____. Dado lo anterior, estamos realizando una investigación para conocer cómo fue la atención que las y los usuarios recibieron del fiscal y su auxiliar en el momento en que presentaron su denuncia y verificar que sus derechos se hayan respetado. Su opinión es muy importante, pues de la información que nos proporcione, se podrán derivar acciones de mejora y corrección.

La información que amablemente me proporcione tendrá un manejo confidencial.

Por lo anterior, nos interesaría saber si ¿es posible aplicarle una entrevista por este medio que implicará aproximadamente 15 minutos?"

Fiscalía General del Estado de Querétaro

Protocolo Alba para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas

Encuesta telefónica

Objetivo general: Identificar las áreas de oportunidad, respecto al servicio y atención que se brinda a las y los denunciantes y víctimas indirectas.

Objetivo específico: Conocer la opinión de las y los denunciantes y víctimas indirectas respecto a la atención de las (os) Servidoras (es) Públicas (os) al incorporar la perspectiva de género y efectuar una investigación, sin estereotipos o prejuicios de ninguna índole, con el fin de mejorar los procedimientos de atención.

Dirigida a: Denunciante y víctima indirecta.

Datos generales							
Fecha				Unidad donde recibió la atención			
Sexo del entrevistado	Mujer	Hombre	Ocupación			Edad	
Cargo de la persona que lo atendió			Fiscal	Auxiliar			
1. ¿En qué medida está usted satisfecha (o) con el tiempo de espera para su atención, desde el momento de su llegada a la Unidad hasta que fue tomada su entrevista?				Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?							
2. ¿En qué medida está usted satisfecha (o) con la comodidad de las instalaciones donde fue atendida (o)?				Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?							
3. ¿En qué medida está usted satisfecha (o) con la privacidad ofrecida durante su entrevista?				Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?							
4. ¿En qué medida está usted satisfecha (o) con la libertad de expresión durante su entrevista?				Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?							

5. Una de las obligaciones de la (el) Servidora (or) Pública (o), es explicar de manera sencilla y clara el procedimiento de la carpeta de investigación, así como resolver alguna duda o inquietud que se presente. Respecto a lo anterior, ¿En qué medida esta usted satisfecha (o)?	Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
6. La característica principal del Protocolo Alba es: La actuación inmediata ante el reporte de desaparición o no localización de una niña, adolescente o mujer adulta. Por lo anterior, ¿En qué medida esta usted satisfecha (o) del inicio de la búsqueda de su familiar o allegada?	Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
7. El trato a recibir por parte de las (los) Servidoras (es) Públicas (os) debe ser amable, eficiente, empático y con disposición a orientarle. Por lo anterior, ¿En qué medida esta usted satisfecha (o) con el trato recibido?	Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
8. ¿En que medida esta usted satisfecha (o) con la comprensión recibida por la (el) Servidora (or) Pública (o) que la (o) entrevistó?	Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
8.1 ¿En que medida esta usted satisfecha (o) con la capacidad de escucha de la (el) Servidora (or) Pública (o) que la (o) entrevistó?	Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
8.2 La (el) Servidora (or) Pública (o) que la (o) entrevistó debe generar confianza en usted y proporcionarle seguridad en todo momento. De acuerdo a lo anterior, ¿En que medida esta usted satisfecha (o)?	Sumamente Satisfecha (o) A	Satisfecha (o) B	Insatisfecha (o) C	Sumamente Insatisfecha (o) D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				

8.3 La (el) Servidora (or) Pública (o) que la (o) entrevistó debe tener la capacidad para brindarle apoyo y contención emocional en caso de requerirlo o de solicitar apoyo a personal especializado. De acuerdo a lo anterior, ¿En que medida esta usted satisfecha (o)?	Sumamente Satisfecha (o) <input type="radio"/> A	Satisfecha (o) <input type="radio"/> B	Insatisfecha (o) <input type="radio"/> C	Sumamente Insatisfecha (o) <input type="radio"/> D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
8.4 La (el) Servidora (or) Pública (o) que la (o) entrevistó debe orientarla (o) y explicarle el tipo de información más útil para la investigación. De acuerdo a lo anterior, ¿En que medida esta usted satisfecha (o)?	Sumamente Satisfecha (o) <input type="radio"/> A	Satisfecha (o) <input type="radio"/> B	Insatisfecha (o) <input type="radio"/> C	Sumamente Insatisfecha (o) <input type="radio"/> D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
8.5 La (el) Servidora (or) Pública (o) que la (o) entrevistó debe ser accesible para aportar información en todo momento sobre los avances de la investigación y el seguimiento. De acuerdo a lo anterior, ¿En que medida esta usted satisfecha (o)?	Sumamente Satisfecha (o) <input type="radio"/> A	Satisfecha (o) <input type="radio"/> B	Insatisfecha (o) <input type="radio"/> C	Sumamente Insatisfecha (o) <input type="radio"/> D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
9. En el momento de la entrevista, la (el) Servidora (or) Pública (o) se distrajo con:	Aparatos telefónicos <input type="radio"/> A	Compañeros (as) <input type="radio"/> B	Otras personas <input type="radio"/> C	Ninguno <input type="radio"/> D
Si la opción elegida es: C, especifique su respuesta				
10. La (el) Servidora (or) Pública (o) que la (o) entrevistó debió: Evitar todo trato discriminatorio a su persona así como a la de su familiar o allegada. (Ejemplo: ser señalada por su estilo de vida, condición, origen, práctica sexual o actividad). De acuerdo a lo anterior, ¿En que medida esta usted satisfecha	Sumamente Satisfecha (o) <input type="radio"/> A	Satisfecha (o) <input type="radio"/> B	Insatisfecha (o) <input type="radio"/> C	Sumamente Insatisfecha (o) <input type="radio"/> D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				
10.1 Evitar un trato con desigualdad a su persona así como a la de su familiar o allegada. (Ejemplo: tratar el caso con indiferencia, hacerla (o) sentir menos importante, o con acciones lentas en la investigación). De acuerdo a lo anterior, ¿En que medida esta usted satisfecha (o)?	Sumamente Satisfecha (o) <input type="radio"/> A	Satisfecha (o) <input type="radio"/> B	Insatisfecha (o) <input type="radio"/> C	Sumamente Insatisfecha (o) <input type="radio"/> D
Si la opción elegida es: C o D señale ¿por qué?				

