



En la XXXX Sesión Ordinaria del Ayuntamiento de Victoria, Tamaulipas, celebrada el XX de XXXX del 2020, se presentó para su aprobación, en términos del artículo 49 del Código municipal para el Estado de Tamaulipas, el siguiente:

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y SANCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE VICTORIA, TAMAULIPAS.

María del Pilar Gómez Leal, ciudadana Presidente municipal de Victoria, Tamaulipas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115, fracción II párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 130 y 131 párrafo primero de la Constitución Política del Estado de Tamaulipas y en ejercicio de las facultades conferidas por los artículos 49 fracciones II, III y XXXV, 53, 54 y 55 fracción V, 195, 196, 197 y 198 del Código municipal para el Estado de Tamaulipas, y;

CONSIDERANDO.

Que el Protocolo para la Prevención, Atención, Seguimiento y Sanción de la Violencia de Género, es un instrumento interno del Gobierno del municipio de Victoria, Tamaulipas, para establecer las instancias para la orientación, asistencia, tramitación y acompañamiento de quejas por violencia de género y asegurar a las personas en situación de víctima tengan un acceso efectivo a servicios y medidas de asistencia, atención, y protección con enfoque de género, además de énfasis en las condiciones de vulnerabilidad. Por la importancia y trascendencia de la problemática que atiende, el Protocolo debe darse a conocer a todo el personal del Ayuntamiento municipal y su contenido debe ser comprendido y asimilado por toda la comunidad.

Asimismo, hacer más efectiva y expedita la participación de las instancias que conforman las áreas administrativas para desarrollar y concretar una cultura de no violencia institucional libre de discriminación, acoso, hostigamiento, con respeto a la igualdad de género.

El presente documento se integra por seis capítulos. El primero que señala los principios rectores que rigen el procedimiento de atención y seguimientos de casos de violencia de género; el segundo capítulo, expresa las reglas generales del presente protocolo; el tercero, establece las instancias competentes para atender los casos de



violencia de género, así como las atribuciones de cada una de ellas; en el cuarto capítulo, se aborda el tema de prevención, acción fundamental para lograr los objetivos del presente protocolo; el quinto capítulo describe de manera integral el procedimiento de atención de casos, que incluye el primer contacto, presentación de la queja y seguimiento de las acciones y acuerdos; por último, el capítulo seis precisa la importancia de establecer indicadores de calidad y satisfacción para la atención de los casos de violencia de género.

La naturaleza flexible de este instrumento normativo permite que, a partir de una evaluación del procedimiento y de las acciones y medidas en favor de la igualdad de género implementadas, se revise y actualice periódicamente el procedimiento de atención de los casos de violencia de género.

CAPÍTULO I. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

El procedimiento de atención y seguimiento de casos, materia del presente protocolo, se regirá bajo los principios rectores siguientes:

- I. **Debida diligencia:** Implica la prevención razonable, la investigación exhaustiva, la sanción proporcional y la reparación suficiente. La actuación con debida



diligencia es una obligación de las autoridades en tanto que las conductas constitutivas de violencia de género vulneran la dignidad e integridad de quienes la padecen;

- II. **Confidencialidad:** La revelación de cualquier información personal por parte de la autoridad debe limitarse a las personas involucradas en los procedimientos. Por lo anterior, las autoridades que conozcan de casos sobre violencia de género están obligadas a proteger la información personal y sólo podrán revelar ésta a las personas legítimamente involucradas en el caso, en términos de la normativa de transparencia vigente;
- III. **Información adecuada:** El procedimiento de queja debe ser claramente explicado a las personas involucradas. Durante todo el procedimiento de queja se les mantendrá informadas sobre los razonamientos detrás de las decisiones; y
- IV. **Accesibilidad:** El procedimiento deberá ser accesible para todas las personas y éstas deberán poder participar en igualdad de condiciones.

CAPÍTULO II. ACTOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

Los actos de violencia de género se encuentran descritos en la legislación nacional e internacional. El Gobierno municipal, conforme a lo establecido en el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, deberán privilegiar la aplicación de la norma que brinde la mayor protección a la persona.

Para determinar que un acto representa violencia de género, se deberán valorar elementos tales como: comportamiento (acción u omisión) derivado de estereotipos de género, daño (individual y colectivo) de acuerdo a la persona que lo resintió, asimetría



de poder (formal o informal), consecuencias (individuales, colectivas, mediatas e inmediatas), y contexto.

Algunas manifestaciones y ejemplos de violencia de género de manera enunciativa más no limitativa pueden ser:

Celotipia, insultos, devaluaciones, chistes sexuales u obscenos; comentarios o bromas acerca de la vida privada o las supuestas actividades sexuales de una persona; toma o difusión de fotografías y videos de carácter sexual sin el consentimiento de la persona; invitaciones, llamadas telefónicas o mensajes electrónicos indeseables y persistentes, seguir a una persona del municipio (acecho); amenazas, tratos o comentarios discriminatorios, gestos ofensivos con las manos o el cuerpo; contactos físicos indeseados (tocamientos); insinuaciones u observaciones marcadamente sexuales; violación, exhibición no deseada de pornografía; pedir favores sexuales a cambio de una promesa de cualquier tipo de trato preferencial; bajarla de puesto o cuestiones similares, si no se mantiene un contacto sexual, entre otros.

III. ASPECTOS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

El Protocolo para la Prevención, Atención, Sanción y Seguimiento de la Violencia de Género, es un instrumento interno de la administración pública del municipio de Victoria, Tamaulipas, para establecer las instancias para la orientación, asistencia, tramitación y acompañamiento de quejas por violencia de género y asegurar a las personas en situación de víctima tengan un acceso efectivo a servicios y medidas de asistencia, atención, y protección con enfoque de género además de énfasis en las condiciones de vulnerabilidad.

El procedimiento establecido en el presente protocolo aplica para los actos de violencia de género ocurridos en las instalaciones e inmediaciones, así como en



espacios distintos a las instalaciones del Ayuntamiento municipal, siempre y cuando intervenga un Servidor Público integrante de la administración pública municipal y vulneren la normativa, el orden, la disciplina, los principios o valores que deben guiar la conducta, y que se derive de una relación laboral o análoga.

Podrá presentar una queja la persona que considere haber sido víctima de un acto de violencia de género. Asimismo, podrá presentar una denuncia la persona que tenga conocimiento directo de **hechos materia** del presente Protocolo. Esto último tiene como fin estimular la vigilancia y corresponsabilidad social en materia de violencia de género entre quienes integran la administración pública municipal.

En caso de que una tercera persona presente una denuncia, el Ayuntamiento municipal, a través de las instancias competentes, sólo podrá iniciar el procedimiento establecido en la legislación aplicable si la persona señalada como probable afectada presenta una queja. En caso de que se trate de personas en situación de minoría de edad, las autoridades competentes podrán levantar una queja y deberán proceder de acuerdo a los estándares nacionales e internacionales de la materia.

Si la persona que presenta la queja señala delitos perseguibles de oficio, las personas titulares de las entidades y dependencias municipales darán aviso al Ministerio Público.

Quienes integran la administración pública municipal, deberán actuar con honestidad al emplear estos procedimientos. En caso de que se denuncie la presentación de una queja falsa, se investigará y tomará las medidas correspondientes conforme a la normativa aplicable.



CAPÍTULO IV. INSTANCIAS COMPETENTES EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

I.- Comité para la Prevención, Atención, Sanción y Seguimiento de la Violencia de Género. (en adelante el Comité)

La presidencia del Comité, será la persona titular de la Secretaría del Ayuntamiento y el **Secretariado** Técnico quien funja como titular de la Secretaría Técnica de la administración pública municipal y estarán representados, la Consejería Jurídica, el Titular de Administración, de Recursos Humanos, de la Contraloría municipal, los integrantes de la Comisión de Equidad de Género del Ayuntamiento municipal y demás servidores públicos municipales que sean convocados por el propio Comité.

Las áreas a cargo de la aplicación y ejecución del protocolo, están comprometidas a salvaguardar la identidad de las personas involucradas en los casos y a lo establecido la Ley de Protección de Datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Tamaulipas, y en el artículo 15 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

En ningún caso se hará público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobre victimización o que sea boletinada o presionada para abandonar la escuela o trabajo; En caso de ser necesario referirse en documento oficial para formalizar un procedimiento, se utilizarán iniciales del nombre y/o en sobre cerrado los datos completos.

II.- Funcionamiento del Comité



El Comité tendrá la autoridad suficiente para resolver, hacer propuestas y asesorar para atender los casos de violencia de género que se presenten.

El Comité se reunirá de forma trimestral y de manera extraordinaria cuando así lo solicite la Unidad de Género del Comité. En dichas reuniones se dispondrá lo siguiente:

1. El número de quejas y/o denuncias reportadas al Comité o a la Unidad de Género del Comité, identificando los casos de violencia de género y las relacionadas a tareas laborales; de igual forma se reportarán el número de **Opiniones Técnicas** elaboradas y que han sido turnadas a las áreas administrativas correspondientes;
2. El Comité, informará de los casos atendidos, y de aquellos en los que se ha determinado una sanción administrativa, laboral y/o penal;
3. El Comité, atendiendo a los elementos detectados de daño, **impulsar** la implementación de las medidas de reparación del daño e informará sobre el seguimiento de las mismas;
4. Se integrarán todas las sugerencias por escrito, que elaboren las áreas integrantes del Comité para fortalecer el protocolo.

III.- Sobre la instancia coordinadora de la atención y seguimiento a los casos de violencia de género

La Secretaria del Ayuntamiento de la administración pública municipal, será la instancia coordinadora de todas las instancias que participen en el presente protocolo.

La Unidad de Género del Comité, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos y la Controlaría municipal, serán la instancia responsable de



coordinar y asesorar la atención y seguimiento de los casos de violencia de género a través de las siguientes medidas:

- I. Concentrar el registro de quejas y procedimientos de atención a casos de violencia de género;
- II. Coordinar, dar seguimiento y, en su caso, instruir a las instancias competentes para atender casos de violencia de género, sobre las acciones encaminadas al mejoramiento de la atención y seguimiento de quejas relacionadas con violencia de género;
- III. Coordinar la capacitación y actualización permanente del personal de la Unidad de Género del Comité, encargado de la atención de los casos relacionados con violencia de género;
- IV. Asesorar y mantener comunicación estrecha con autoridades, funcionarios, personas titulares de las unidades administrativas de la administración pública municipal para coadyuvar en la atención, implementación de medidas urgentes de protección, sanción y seguimiento de las quejas relacionadas con violencia de género, así como en el uso y aplicación de los estándares en materia de derechos humanos;
- V. Vigilar, en coordinación con las autoridades, el cumplimiento de las sanciones impuestas por las autoridades competentes en casos de violencia de género y dar seguimiento a los acuerdos tomados entre las partes derivado de los procedimientos; y
- VI. Coadyuvar en el establecimiento y capacitación de la figura de la persona orientadora en contra de la violencia de género en cada unidad, para que haya personas en toda la estructura de la administración pública municipal que puedan brindar información sobre qué es violencia de género y los procedimientos al interior del Gobierno municipal para su atención.

IV Comisión de Equidad de Género del Ayuntamiento municipal.



La Comisión de Igualdad de Género del Ayuntamiento municipal es el órgano colegiado integrado por Síndicos y Regidores del Ayuntamiento, de los distintos partidos políticos encargada de:

- I. Aprobar las medidas de prevención de la violencia de género que la Unidad de Género del Comité proponga, las cuales deberán estar incluidas en el Plan Anual de Trabajo.
- II. Recibir, analizar y calificar el informe anual que efectúe el Comité, en virtud de las distintas acciones realizadas en el marco de la prevención y atención de la violencia de género.
- III. Reunirse por lo menos cada tres meses, a fin de evaluar el trabajo desempeñado por el Comité, así como para supervisar los avances obtenidos hasta la fecha.

CAPÍTULO IV. LA PREVENCIÓN.

Prevenir implica implementar políticas, acciones y estrategias para fomentar una cultura de la igualdad de género y la no discriminación en el Gobierno municipal, que promueva el conocimiento, entendimiento, sensibilización, concientización y prevención de la violencia de género para el acceso a una vida libre de violencia en el entorno laboral y comunitario.



Parte de ello, son las acciones de capacitación a través de talleres y/o cursos y campañas de sensibilización y concientización dirigidas a todo el personal, ya sea por medios impresos o electrónicos, y especialmente a las personas designadas en temas de igualdad de género, prevención de la violencia de género y el procedimiento de atención contra actos de violencia de género, según lo previsto en el presente protocolo.

Asimismo, desarrollar un clima organizacional propicio para el desarrollo profesional, libre de cualquier tipo de acoso, discriminación, intolerancia y otras formas de violencia, estableciendo relaciones laborales dignas con respeto e igualdad. De igual forma, se procura la eliminación de todos los elementos que puedan estar presentes en documentos institucionales y criterios normativos, que establezcan en su contenido o lenguaje, condiciones discriminatorias o excluyentes.

Las medidas de prevención a la violencia de género deberán incluirse en un Plan Anual de Trabajo, desarrollado por la Unidad de Género del Comité y aprobado por la Comisión de Equidad de Género del Ayuntamiento municipal, así como las propuestas relativas a dar continuidad a las medidas de prevención, en coordinación con las instancias de la administración pública estatal, específicamente con el Instituto de las Mujeres de Tamaulipas, a fin de mantener un estándar adecuado y actualizado en la formación y sensibilización del personal.

La Unidad de Género del Comité, deberá guiar e informar a todas las personas de la comunidad que lo requieran, brindando servicios y elementos para determinar las conductas que son consideradas como violencia de género y los tipos de violencia que existen, con el fin de que quien reciba la orientación pueda identificar si se encuentra en una situación de violencia de género. Además, proporcionarán información sobre qué es el Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género en la administración pública del municipio de Victoria, Tamaulipas, las etapas del procedimiento, qué hacer, cómo y a dónde acudir en caso de querer presentar una



queja por violencia de género.

CAPÍTULO V. EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

I.- Etapas generales del procedimiento de atención de casos.

El procedimiento de atención y seguimiento a casos de violencia de género estará compuesto por tres etapas:

- **Etapas I: Primer contacto u orientación.**
 - A. Medidas de contención necesarias en el primer contacto.

- **Etapas II: Presentación de la queja, definición del procedimiento de atención más adecuado para el caso y su verificación.**
 - A. Presentación de una queja;
 - B. Medidas urgentes de protección para la persona que presenta la queja;



- C. Medidas de contención para la persona que presenta la queja;
- D. Directrices para la entrevista en el levantamiento de la queja; y
- E. Acompañamiento y asesoría para el procedimiento penal.

- **Etapa III: Seguimiento de las acciones y acuerdos derivados del procedimiento.**

Etapa I: Primer contacto u orientación.

El primer contacto tendrá los siguientes objetivos:

1. Orientar a las personas sobre los actos que se consideran contrarios a las políticas institucionales de igualdad de género;
2. Explicar a las personas sobre las posibles alternativas de solución al interior del Gobierno municipal, en caso de que quiera presentar una queja en contra de un acto de violencia de género, y,
3. Referir a la persona, en caso de ser necesario, con las instancias dependientes del Gobierno municipal o Estatal para que se gestione un apoyo de contención psicológica de la manera más expedita posible.

El primer contacto podrá realizarse por comparecencia, con una persona orientadora en casos de violencia de género o a través de la Unidad de Género del Comité competente para atender casos de violencia de género. Las personas pueden presentar una queja sin haber solicitado la orientación.

Podrán solicitar orientación las personas que consideren haber sido víctimas de violencia de género y terceras personas que tengan conocimiento directo sobre actos materia del protocolo.



En la etapa de primer contacto u orientación no se registrarán nombres; sólo se asentarán datos generales con el fin de llevar un registro de las orientaciones brindadas. Dicha estadística será concentrada por la Unidad de Género del Comité, por los medios que se establezcan para ello.

En la reunión de primer contacto, la Unidad de Género del Comité o persona orientadora en casos de violencia de género escuchará a la persona que solicite la orientación y explicará los posibles pasos a seguir conforme a los procedimientos establecidos en este protocolo.

Si con la información brindada la persona que considere haber sido víctima de violencia de género, o la tercera persona que tenga conocimiento directo sobre **actos materia del protocolo desea** proseguir con el procedimiento de queja, se iniciará la segunda etapa.

A. Medidas de contención necesarias en el primer contacto.

En caso de que la persona que busca la orientación se encuentre en un evidente estado de alteración, se deberá gestionar apoyo de contención psicológica de la manera más expedita posible (ya sea al interior del edificio o fuera de éste). Bajo este supuesto, la persona orientadora deberá referir a la persona a una de las instancias dependientes del Gobierno municipal para que se haga la gestión correspondiente.

Etapa II: Presentación de la queja, definición del procedimiento de atención más adecuado para el caso y su verificación.

A. Presentación de una queja y aviso a la Unidad de Género del Comité para seguimiento del caso.

La persona que considere haber sido víctima de violencia de género o la tercera persona que tenga conocimiento directo sobre actos materia del protocolo, podrá



presentarse ante la Unidad de Género del Comité para iniciar el procedimiento de queja o denuncia, respectivamente.

Cuando la persona que haya presentado su queja esté en situación de minoría de edad, la Unidad de Género del Comité deberá dar aviso a su padre, madre, persona tutora o a la autoridad correspondiente de acuerdo al caso.

En caso de que la denuncia sea presentada por una tercera persona que tenga conocimiento directo sobre actos de violencia de género, la denuncia deberá ser comunicada a la persona señalada como presunta afectada para que personalmente manifieste si desea o no que se inicie el procedimiento de queja sobre el incidente y la ruta de solución que quiere tomar. Si los actos denunciados por terceros afectan a personas menores de edad o a varias personas integrantes del Gobierno municipal, entonces se dará inicio al procedimiento de queja.

El desconocimiento de la identidad de la persona presunta agresora no eximirá a la Unidad de Género del Comité de realizar el debido registro y proporcionar atención. En estos casos, tomará las medidas de prevención correspondientes para atender el caso y evitar que el acto se repita.

La Unidad de Género del Comité mantendrá informada de manera directa y permanente a la persona que presentó su queja sobre el desarrollo del procedimiento formal con enfoque restaurativo desde el inicio y hasta su conclusión. Asimismo, llevará una bitácora de las acciones realizadas a lo largo de la atención del caso hasta la implementación de las sanciones y su seguimiento.

La Unidad de Género del Comité deberá brindar a la persona que presente la queja información clara y precisa sobre las distintas opciones con las que cuenta para proceder, ya sea a través del procedimiento formal, o el procedimiento legal externo correspondiente.



B. Medidas urgentes de protección para la persona que presenta la queja

La Unidad de Género del Comité recomendará a las instancias competentes del Gobierno municipal, tomar en consideración las necesidades de la persona que presenta la queja, para que se tomen las medidas urgentes de protección en casos que pusieran en riesgo la integridad física o psíquica de la misma. Ello considerando que la oportuna definición de acciones puede impedir la escalada de violencia (la intensidad y frecuencia de las agresiones), así como consecuencias desfavorables por presentar la queja. Las medidas urgentes de protección podrán hacerse extensivas en favor de otras personas relacionadas con los hechos.

Las medidas urgentes de protección son acciones de interés general consistentes en prevenir posibles actos de violencia. No constituyen un prejuzgamiento sobre la responsabilidad de la persona en contra de quien se interpone la queja, o sobre los actos denunciados.

Las medidas urgentes de protección se podrán otorgar antes de la presentación de la queja o durante el procedimiento de investigación administrativa correspondiente. Sus efectos finalizarán con la resolución del procedimiento.

Se considerarán como elementos para determinar las medidas que deben implementarse los siguientes:

a) La naturaleza de la violencia de género:

I. La gravedad del incidente (efectos para la persona que presentó su queja);



II. El tiempo que ha durado el ejercicio de la violencia (un evento aislado o una serie continuada);

III. El daño causado (individual o colectivo, inmediato o mediato); y

IV. Si hubo actos similares anteriormente (frecuencia y escalada de violencia).

b) Las relaciones de poder entre quien presenta su queja y la persona presunta agresora:

I. Si existe abuso de autoridad; y

II. La posición de la parte que presentó su queja (edad, nivel de experiencia, posición en la organización).

c) Cualquier otra información relevante de la condición de la víctima y del agresor.

Algunas medidas urgentes de protección que se podrán adoptar son:

I. Medidas de no comunicación directa, a través de terceras personas o medios electrónicos;

II. Cambio de área administrativa en función de las necesidades de la persona que presenta la queja; y

III. Las que se consideren pertinentes en cada caso.

C. Medidas de contención para la persona que presenta la queja.



En caso de encontrarse la persona en un evidente estado de alteración, la instancia del Gobierno municipal que tenga conocimiento del caso, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos y la Contraloría municipal, deberá gestionar el apoyo de contención psicológica de manera expedita, ya sea al interior del Gobierno municipal o a través de un servicio externo.

La contención psicológica implica escuchar a la persona afectada; validar y contener sus emociones; proporcionarle información que le permita conocer sus opciones y tomar una decisión libre e informada. Asimismo, en la contención se visibiliza la importancia de solicitar apoyo.

La contención también se podrá realizar vía telefónica, en caso de ser necesario.

D. Directrices para la entrevista en el levantamiento de la queja.

Elegir un lugar propicio para realizar la entrevista, en el que haya un mínimo de interrupciones y una atmósfera neutral que estimule la conversación.

Levantar el acta de hechos preferentemente en una sola sesión, tomando en consideración el estado de la persona que acuda a presentar su acta.

Hacer del conocimiento de la persona que presentó su queja que su derecho a la confidencialidad será resguardado y que se adoptarán medidas para protegerla en contra de cualquier represalia.

Enfatizar que el Gobierno municipal condena las conductas relacionadas con violencia de género y tiene una política enérgica para erradicar estas prácticas.

Indicar que la entrevista generará un informe, independientemente de que la persona decida no interponer la queja, para efectos del registro estadístico.



Mostrar respeto por las personas entrevistadas, generar empatía y escuchar atentamente lo que dicen o darle la opción de que pueda asentarlos por escrito.

Ser totalmente imparcial y evitar en todo momento expresiones (sean o no verbales) en que se dé a entender que no se le cree a la persona; aprobación o desaprobación; o que se sobreentienda que el acto de violencia es su culpa (por ejemplo “entendió mal”, “no puede ser”).

Evitar cuestionar por qué si una situación ha durado mucho tiempo no ha sido reportada antes. Ello se debe a que generalmente hay razones significativas por las que esto no se denuncia, en virtud de las relaciones de poder existentes. Es importante reconocer que tomar la decisión de presentar una queja o denuncia generalmente es un paso difícil que requiere de mucho valor.

E. Acompañamiento ante el Ministerio Público para levantar la denuncia o querrela correspondiente.

Si el acto de violencia de género cometido pudiese constituir un delito y la persona que presenta la queja quisiera interponer una denuncia ante el Ministerio Público, el Gobierno municipal, a través de la Consejería Jurídica y la Unidad de Género del Comité, o la instancia que esté conociendo del asunto, brindará el acompañamiento correspondiente.

El acompañamiento al Ministerio Público que brinde el Gobierno municipal, consistirá en acompañar a la víctima a que presente su denuncia ante las autoridades correspondientes e informar sobre la estructura y dinámica del proceso legal.

Procedimiento Formal



Para iniciar un procedimiento formal, las autoridades y personas competentes se remitirán a las disposiciones existentes en la legislación y reglamentación aplicable según la calidad de la persona que haya cometido el acto denunciado.

El procedimiento formal sólo se podrá llevar a cabo en el marco del presente protocolo si se cumplen los siguientes supuestos:

- a. La identificación de la persona presunta agresora;
- b. La pertenencia de la persona presunta agresora al Gobierno municipal; y
- c. Que los hechos señalados constituyan probables actos de violencia de género.

En caso de no cumplirse alguno de los dos primeros incisos del numeral anterior, se podrá otorgar a la persona que presentó la queja atención psicológica y acompañamiento al Ministerio Público en caso de que la conducta constituya un delito, así como medidas urgentes de protección.

En el procedimiento formal se llamará a las partes “persona presunta agresora” y “persona que presenta la queja”. El problema planteado será “la queja”.

La Unidad de Género del Comité, en coordinación con la Consejería Jurídica, el Departamento de Recursos Humanos y la Contraloría municipal, dará trámite y seguimiento al procedimiento formal.

a) Directrices para la investigación de casos de violencia de género.

La investigación y actuaciones realizadas por las autoridades competentes en los procedimientos disciplinarios y de investigación administrativa, deberán respetar los principios establecidos en los estándares internacionales más altos en la materia, entre los cuales se retoman los siguientes:



- 1. Evaluar razonablemente la ausencia de consentimiento libre y voluntario por parte de la víctima respecto de la conducta de contenido sexual materia de la queja:** Un elemento importante para configurar el acoso u hostigamiento de carácter sexual, es que se trate de conductas indeseadas por parte de la víctima, lo cual implica que ésta adopte una postura contundente de oposición. La ausencia de oposición contundente puede deberse a temor a represalias, y a la incapacidad real de defensa o a la convicción de que se carece de dicha capacidad.

Para determinar que existe aceptación y desestimar, por tanto, la existencia del acoso, es necesario analizar el contexto de cada caso.

- 2. Valor preponderante del dicho de la víctima:** Al tratarse de temas sensibles y que generalmente se procuran cometer sin la presencia de testigos buscando la impunidad, la jurisprudencia interamericana y mexicana reconocen el valor preponderante del dicho de la víctima. La Corte Interamericana en las sentencias de *Inés Fernández Ortega y Valentina Cantú* ha referido en sentencias contra México que la violencia de género (particularmente la sexual) se caracteriza por producirse en ausencia de testigos.

Dada la naturaleza de esta forma de violencia, no se puede esperar la existencia de pruebas gráficas o documentales y, por ello, la declaración de la víctima constituye una prueba fundamental sobre el hecho. La Corte consolidó como estándar de prueba la efectividad probatoria plena a la declaración de la víctima, cuando se adminicula con otros medios de prueba. En este mismo sentido, el Poder Judicial de la Federación ha establecido tesis jurisprudencial estableciendo que el dicho de la víctima en casos de violación adquiere un valor preponderante como prueba.

- 3. Aplicar el "estándar de la persona razonable":** El estándar de la "*persona razonable*", es un mecanismo de interpretación respecto del significado de



ciertas conductas y su aptitud para generar intimidación, exclusión, ofensa, presión, humillación, miedo o inseguridad sexual. Cobra importancia ante la posibilidad de que las personas, por su contexto, puedan percibir con relativa facilidad una conducta o actitud como violenta o que, por el contrario, no sean capaces de distinguir conductas abusivas cometidas en su contra.

El estándar provee seguridad jurídica al constituir un parámetro para ponderar entre los elementos subjetivos (apreciación de la ofensa) y los objetivos (las conductas o comportamientos) en un caso concreto.

Parte del supuesto de que existen ciertos elementos subjetivos socialmente compartidos, por lo que entre las personas en condiciones similares hay un núcleo común de preocupaciones respecto a la propia vulnerabilidad frente a las agresiones; en el caso de las mujeres, **por ejemplo, el temor fundado de que una insinuación sexual por parte de un extraño en la vía pública pueda resultar en violencia sexual.**

En consecuencia, se determina que una persona es víctima de acoso, cuando sostiene que ha padecido una conducta que cualquier persona razonable consideraría plena y suficientemente abusiva o dominante como para alterar las condiciones de su actividad en el Gobierno Municipal y crear un ambiente opresivo, hostil o humillante por razones de género.

- 4. Establecer qué elementos acreditarían la intencionalidad de quien sea probable responsable:** En el caso de la violencia de género, más que la intencionalidad de quien la comete, el criterio para su configuración reside en la generación de intimidación, exclusión, ofensa, presión, humillación, miedo o inseguridad sexual. Ello debido a que los actos de violencia de género son producto de la reproducción de estereotipos que discriminan a personas.
- 5. Evaluar la existencia de relaciones de poder:** Para una correcta investigación, valoración y dictaminación de cada caso, resulta imprescindible



analizar las relaciones de poder, formales e informales, de las cuales se abusa en los casos de acoso simple y sexual.

Por lo anterior se recomienda, con propósitos de identificación, no dar el abuso por hecho, sino sólo presumir que es factible e investigar en consecuencia. Es decir, las presunciones deben orientar las investigaciones.

La Unidad de Género del Comité, así como las autoridades competentes en los procedimientos disciplinarios y de investigación administrativa, deberán considerar, en el marco de sus atribuciones, los criterios para juzgar con perspectiva de género establecidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en su jurisprudencia 1a./J. 22/2016 (10a.), los cuales se refieren a continuación:

- I. Identificar si existen situaciones de poder que, por cuestiones de género, den cuenta de un desequilibrio entre las partes de la controversia;
- II. Identificar, a la luz de los hechos y las pruebas, los estereotipos o prejuicios de género, a fin de visualizar las situaciones de desventaja provocadas por condiciones de sexo o género;
- III. En caso de que el material probatorio no sea suficiente para aclarar la situación de violencia, vulnerabilidad o discriminación por razones de género, ordenar las pruebas necesarias para visibilizar dichas situaciones;
- IV. De detectarse la situación de desventaja por cuestiones de género, cuestionar la neutralidad del derecho aplicable, así como evaluar el impacto, diferenciado de la solución propuesta para buscar una resolución justa e igualitaria de acuerdo al contexto de desigualdad por condiciones de género;



- V. Aplicar los estándares de derechos humanos de todas las personas involucradas, especialmente de aquellos que pertenecen a algún grupo vulnerable; y,
- VI. Considerar que el método exige que, en todo momento, se evite el uso del lenguaje basado en estereotipos o prejuicios, por lo que debe procurarse un lenguaje incluyente con el objeto de asegurar un acceso a la justicia sin discriminación por motivos de género.

b) Directrices para proteger los derechos de la persona en situación de víctima en casos de violencia de género.

Conforme al Derecho interno y al Derecho internacional y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, las autoridades competentes en los procedimientos disciplinarios y de investigación administrativa, en el marco de sus atribuciones, velarán por la protección de los derechos de la persona en situación de víctima de manera efectiva, proporcional e integral.

Etapas III: Seguimiento de las acciones y acuerdos derivados del procedimiento.

Los casos de violencia de género resueltos por vía del procedimiento formal, deberán contar con una fase de seguimiento a corto, mediano y largo plazo por parte de la persona titular de la dependencia que conoció del asunto y de la Unidad de Género del Comité.

Las sanciones que deriven de la aplicación del protocolo serán ejecutadas por las autoridades competentes en términos de la legislación que en materia de responsabilidades administrativas resulte aplicable, sin demérito de las demás sanciones que resulten en términos de la legislación vigente.



El seguimiento de las acciones y acuerdos derivados tendrá como fin vigilar la eficiencia de las medidas adoptadas y así evitar problemas de reincidencia, minimizar el impacto de los hechos ocurridos, restaurar el ambiente sano y seguro, y prevenir otros actos de violencia o la re-victimización. Para ese caso, se deberá mantener comunicación directa y permanente con la persona que presentó su queja, según sea el caso. Por lo menos deberá darse un seguimiento hasta los 3 meses posteriores al acuerdo entre las partes o la resolución del asunto.

En caso de que la persona afectada fuese sujeta a represalias por la presentación de la queja en contra de actos violencia de género, podrá contactar al Comité, para que en colaboración con el área administrativa correspondiente se tomen las medidas necesarias contra estos hechos.

Las acciones y acuerdos tomados en este protocolo, son independientes a las sanciones aplicables a los servidores públicos en la legislación vigente.

CAPÍTULO VI. EVALUACIÓN DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN

El Comité establecerá un mecanismo de evaluación de los procedimientos de atención de casos de violencia de género, con el fin de medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias y el impacto de las resoluciones y acuerdos en la disminución de la violencia de género en el Gobierno municipal.



El Comité publicará anualmente, a través de los medios que considere más adecuados, un informe estadístico sobre la implementación del Protocolo para la Atención de Casos de Violencia de Género para conocimiento de la sociedad.

ANEXO 1 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Acoso Sexual: Forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación formal, sí se identifica un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos, relacionado con la sexualidad de connotación lasciva, que atenta contra la dignidad de la víctima y que convierte su entorno laboral en intimidatorio, degradante u ofensivo. El acoso sexual constituye una forma de violencia de género que se puede



presentar además a través de mensajes, sonidos o exposición de imágenes de carácter sexual dirigidos a la víctima y en el cual no es necesario que exista una relación de subordinación entre la víctima y la persona agresora.

Acoso laboral: Es el conjunto de los actos o comportamientos, en un evento o en una serie de ellos, en el entorno de trabajo o con motivo de éste, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que atenten contra la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de las personas; entre otros: la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización, o ataques verbales o físicos, que pueden realizarse de forma evidente, sutil o discreta, y que ocasionan humillación, frustración, ofensa, miedo, incomodidad o estrés en la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo de trabajo.

Agresor o agresora: Cualquier persona que despliegue una conducta que afecte en forma dolosa la esfera sexual y/o laboral de otra, con el ánimo de causar daño o de obtener un beneficio sexual o laboral.

Atención Integral: Forma en la que se ha de atender a las víctimas de hostigamiento y acoso sexual o laboral, tanto en el ámbito jurídico, psicológico y médico; con perspectiva de género, fundamentada en un marco de derechos humanos y desde un enfoque humanista.

Comisión: Comisión para la Equidad de Género del Ayuntamiento del municipio de Victoria, Tamaulipas.

Contención: Procedimiento mediante el cual se brinda ayuda a la víctima a través de la escucha activa y la validación de sus emociones para evitar su desbordamiento, de



tal manera que logre emplear sus capacidades, sus recursos personales y sociales para tomar una decisión libre e informada respecto a su caso.

Contención emocional: La implementación de medidas para tranquilizar y devolver la confianza a la persona que se encuentra afectada emocionalmente.

Derechos Humanos: Atributos, facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter cívico, político, económico, social y cultural, adscritos a la dignidad humana y los cuales están reconocidos por instrumentos jurídicos nacionales e internacionales. La importancia de estos derechos radica en su finalidad: proteger la vida, la libertad, la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona frente a la autoridad. En virtud de su fundamento jurídico y filosófico, los derechos humanos son imprescriptibles, universales, indivisibles, inherentes a las personas, integrales, dinámicos, históricos e inalienables.

Discriminar: Hacer distinción de personas por su condición de origen étnico o racial, edad, credo, nivel económico o social, escolaridad, capacidades diferentes, nacionalidad, actividad profesional, orientación o preferencia sexual o de cualquier otra diferencia, que deriva en la afectación o anulación de sus derechos humanos. Práctica que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.

Delito: Acto u omisión que sancionan las leyes penales.

Empatía: Comprensión a la víctima en sus preocupaciones cognitivas y emocionales, con la capacidad de transmitirle dicha comprensión en un lenguaje accesible.

Equidad de género: Principio ético y político, con soporte jurídico y de relaciones económicas; implica sistemas de creencias y conceptos donde se reconocen la



pluralidad y diversidad de las personas y los grupos, pero sin que éstas impliquen relaciones asimétricas, de explotación, subordinación o invisibilización.

Estereotipo: Imagen estructurada y aceptada por la mayoría de las personas como representativa de un determinado colectivo. Esta imagen se forma a partir de una concepción estática sobre las características generalizadas de las personas que forman parte de esa comunidad.

Expediente único: Documento que se forma con motivo de la atención a la víctima, con todos y cada uno de los datos relativos a su atención, desde la entrevista, las acciones que han de ejercitarse y las instancias respectivas, los elementos de prueba con que se cuenta, el desarrollo del o los procedimientos que se inicien hasta su conclusión; o en su caso, la canalización de la víctima a la autoridad competente para conocer de su caso. También, deben constar los alcances de la atención en el marco legal, los compromisos que asume la víctima y el seguimiento cualitativo de la atención brindada.

Género: Aspectos simbólicos, culturales, arbitrarios, de la identificación-producción de los comportamientos, deseos, nombres, que se designan femenino o masculino.

Hostigamiento sexual: Forma de violencia de género que se produce en el ejercicio desequilibrado de poder, en una relación de subordinación de la víctima frente a la persona agresora que se produce a través de comportamientos físicos, verbales y no verbales, de connotación sexual o lasciva que tienen por objeto o producen en la víctima afectación a su dignidad o generen en ella un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto.

Medidas cautelares: Resoluciones necesarias para salvaguardar la integridad física y psíquica de las personas víctimas de cualquier tipo y modalidad de violencia y que



encuentran su fundamento y se pueden dictar dentro de un procedimiento interno disciplinario.

Medidas de Protección: Implementación de una serie de acciones de cuidado institucional para coadyuvar a la salvaguarda de la integridad física y emocional de la persona violentada, sin que el proceso afecte los derechos laborales, en particular el salario y la permanencia en el empleo.

Medidas de Reparación Integral: Medidas que se determinarán e implementarán de manera oportuna, diferenciada, integral y efectiva a favor de la víctima, por el daño que ha sufrido como consecuencia del hecho de violencia ejercido en su contra, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y prevención para la no repetición.

Motivos de Género: Cualquier tipo de acción u omisión ejercida, en contra de una persona sobre la base de su género, y que causen daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte.

Opinión Técnica: Documento en el que se emite una opinión técnica-jurídica y con perspectiva de género de las circunstancias y hechos relevantes que permiten demostrar la existencia de violencia y/o discriminación. Incluye la detección de necesidades, la evaluación del riesgo, las condiciones de seguridad, los requerimientos de atención, las medidas necesarias para afrontar la situación, así como recomendaciones para lograr la restitución efectiva de los derechos a la víctima y posibles sanciones.

Órdenes de protección: Actos de urgente cumplimiento en función del interés superior de la víctima y son de manera fundamental precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente para que conozca los hechos probables de la violencia por razón de género contra las mujeres.



Perspectiva de género: Enfoque analítico y metodológico que tiene como fundamento la teoría de género, en la que se visualiza a hombres y mujeres en tanto sujetos históricos, contruidos socialmente, producto de una organización social determinada.

Prevención de hostigamiento y acoso sexual o laboral: Anticipar y evitar la generación de conductas constitutivas de hostigamiento y acoso sexual o laboral con el objetivo de eliminar el número de casos en la institución.

Reparación del daño: Derecho que tiene la víctima de solicitar el restablecimiento del orden jurídico perturbado y la garantía de no repetición, en términos de la legislación aplicable.

Reporte de Hechos: Documento en el cual se deja por escrito la narración de los hechos denunciados, el plan de atención y el plan de seguridad a establecerse para el caso en concreto.

Seguimiento: Proceso de comunicación interinstitucional cuyo objetivo será observar y/o monitorear la evolución y el desarrollo de los casos atendidos en la Unidad de Género del Comité.

Sexo: Corresponde a las diferencias biológicas y físicas entre mujeres y hombres; serie de elementos naturales (genéticos, cromosómicos, hormonales, órganos sexuales, caracteres secundarios).

Tipos de Violencia: Hace referencia a los daños en diversas esferas constitutivas de la víctima, y ocasionados a partir del hecho violento, entre ellas la psicológica, física, patrimonial, económica, sexual y **cualquiera** otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad, libertad y el ejercicio de sus derechos, incluyendo la violencia política.



Teoría de Género: Marco conceptual que permite comprender la producción social de las diferencias entre hombres y mujeres; así como sus pluralidades.

Víctima: Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

Violencia por género: Cualquier acto perjudicial perpetrado contra la voluntad de una persona, y basado en diferencias (de género) sociales adscritas entre varones y mujeres.

Violencia Institucional: Actos u omisiones de las y los servidores públicos del Gobierno municipal que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Violencia laboral: Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño.

Violencia sexual: Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física.



ANEXO 2

MARCO JURÍDICO.

Instrumentos jurídicos internacionales.

- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- Convención Interamericana para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Belém do Pará)
- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer
- Recomendaciones Generales de la CEDAW
- Plataforma de Acción de Beijing

Instrumentos jurídicos nacionales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres
- Ley General de Víctimas
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal del Trabajo.

Criterios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

- Tesis Jurisprudencial: Tesis 22/2016 1a. /J. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, tomo II; Libro 29, Abril de 2016, Pág. 836 Acceso a la justicia en condiciones de igualdad. Elementos para juzgar con perspectiva de género. Jurisprudencia.



- Tesis Jurisprudencial: Tesis XXI.1º. J/23, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, tomo XVII, marzo de 2003, p. 1549. Reg. 184610. VALOR DE LA DECLARACIÓN DE LA OFENDIDA.
- Tesis Aislada: Tesis I.3º.C.739 C, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, t. XXX, agosto de 2009, p. 1597. Reg. 166676. Derechos fundamentales. Son susceptibles de analizarse, vía amparo directo interpuesto contra la sentencia definitiva que puso fin al juicio, en interpretación directa de la constitución, aun cuando se trate de actos de particulares en relaciones horizontales o de coordinación.
- Amparo en revisión 595/97. Tercer Tribunal Colegiado en materia penal del primer circuito.

Instrumentos jurídicos estatales

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tamaulipas
- Ley para la Igualdad de Género en Tamaulipas
- Ley para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Estado de Tamaulipas
- Ley para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Tamaulipas
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de Tamaulipas
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tamaulipas
- Código de Ética para los servidores públicos del **municipio** de Victoria, Tamaulipas, o análogo.

ANEXO 3

FORMATO EXPEDIENTE ÚNICO

Fecha:

Folio:



Datos de la persona que presenta la queja o denuncia

Nombre:

Edad:

Sexo:

Puesto:

Área:

Teléfonos:

Correo electrónico:

Nombre del jefe inmediato:

Cargo del jefe inmediato:

Datos de la persona contra quien se presenta la queja o denuncia

Nombre:

Edad:

Sexo:

Puesto:

Área:

Teléfonos:

Correo electrónico:

Nombre del jefe inmediato de la persona probable responsable:

Cargo del jefe inmediato de la persona probablemente responsable:

Descripción de circunstancias de modo, tiempo y lugar.

ANEXO 4

DETALLES DE LA QUEJA O DENUNCIA

Señalar con una X.

Frecuencia con la que han sucedido los hechos



¿Ha denunciado anteriormente la conducta?

Si ()	No ()
--------	--------

En su caso, explique ante que autoridad y en qué fecha.

Nivel jerárquico de la persona acusada respecto al suyo

Nivel superior ()

Igual nivel ()

Nivel inferior ()

Otro ()

¿La persona acusada trabaja directamente con usted?

Si ()

No ()

Algunas veces ()

Ha puesto en conocimiento de los hechos a su jefe inmediato (en caso de que éste no sea la persona acusada)

Si ()

No ()

La persona denunciada es su jefe inmediato

Si ()

No ()

Para dar fundamento a los hechos se cuenta con:

Ninguna prueba ()

Documentos de respaldo ()

Fotografías ()

Testigos ()

Correos electrónicos ()

Notas ()

Videos ()



Otros ()

Observaciones y comentarios:

ANEXO 5

ACUERDOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

El quejoso o denunciante, manifiesta bajo protesta de decir verdad que toda la información proporcionada es veraz.

Que proporcionará todos los documentos e información necesaria, a fin de desarrollar de manera imparcial, justa y expedita el procedimiento.

Se compromete a estar atento/a al desarrollo del procedimiento, a fin de cumplir de manera oportuna con cada una de las etapas del proceso jurídico.



En caso de decidir no continuar con el trámite, se dará aviso a la persona responsable ante quien se interpuso la queja o denuncia.

Estoy enterado/a de que este servicio es de carácter temporal, motivo por el cual debo solicitar información sobre la dinámica del procedimiento.

FIRMAS

Nombre y firma de la víctima, quien presenta la queja	Nombre y firma de quien atendió a la víctima
---	--

Nombre y firma de testigo

ANEXO 6 ATENCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO

Nombre:

Persona que la atendió:

Fecha:

Lugar:

Por favor ayúdenos a mejorar nuestra labor contestando algunas preguntas. Conteste todas las preguntas señalando con un X la respuesta elegida.

¿Cómo calificaría la calidad de la atención que ha recibido?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Mala ()
---------------	-----------	-------------	----------

¿Encontró la clase de atención que necesitaba?



No ()	Si, parcialmente ()	Si, en general ()	Si ()
--------	----------------------	--------------------	--------

¿En qué medida nuestro servicio de atención ha satisfecho sus necesidades?

Totalmente ()	Parcialmente ()	Ninguna ()
----------------	------------------	-------------

Si un compañero(a) necesitara una ayuda similar ¿le recomendaría que se acercara a recibir nuestro servicio de atención?

No ()	Probablemente no ()	Probablemente si ()	Si ()
--------	----------------------	----------------------	--------

¿En qué medida esta satisfecho con el tipo de ayuda recibida?

Mucho ()	Poco ()	Nada ()
-----------	----------	----------

¿Le ha ayudado la atención recibida para hacer frente a los problemas que originaron su acercamiento a este servicio?

Mucho ()	Poco ()	Nada ()
-----------	----------	----------

El tiempo en que se resolvió el problema de su caso, fue:

Muy corto ()	Corto ()	Largo ()	Muy largo ()
---------------	-----------	-----------	---------------

Comentarios:



TRANSITORIOS

Primero. - El presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Tamaulipas y deberá publicarse en medios electrónicos y/o impresos de difusión pública municipal.

Segundo. - A partir del día siguiente de la entrada en vigor del presente Protocolo, se tendrán 60 días naturales para que las respectivas áreas de la administración pública municipal formalicen los órganos, las autoridades, el personal y los demás necesarios para el desempeño de sus funciones, conforme a lo establecido en el presente Protocolo.

ATENTAMENTE. – LA CIUDADANA PRESIDENTE MUNICIPAL DE VICTORIA, TAMAULIPAS. - MARÍA DEL PILAR GÓMEZ LEAL. - Rúbrica. – EL CIUDADANO SECRETARIO DEL R. AYUNTAMIENTO. - LIC. CÉSAR SAAVEDRA TERÁN. – Rúbrica.