

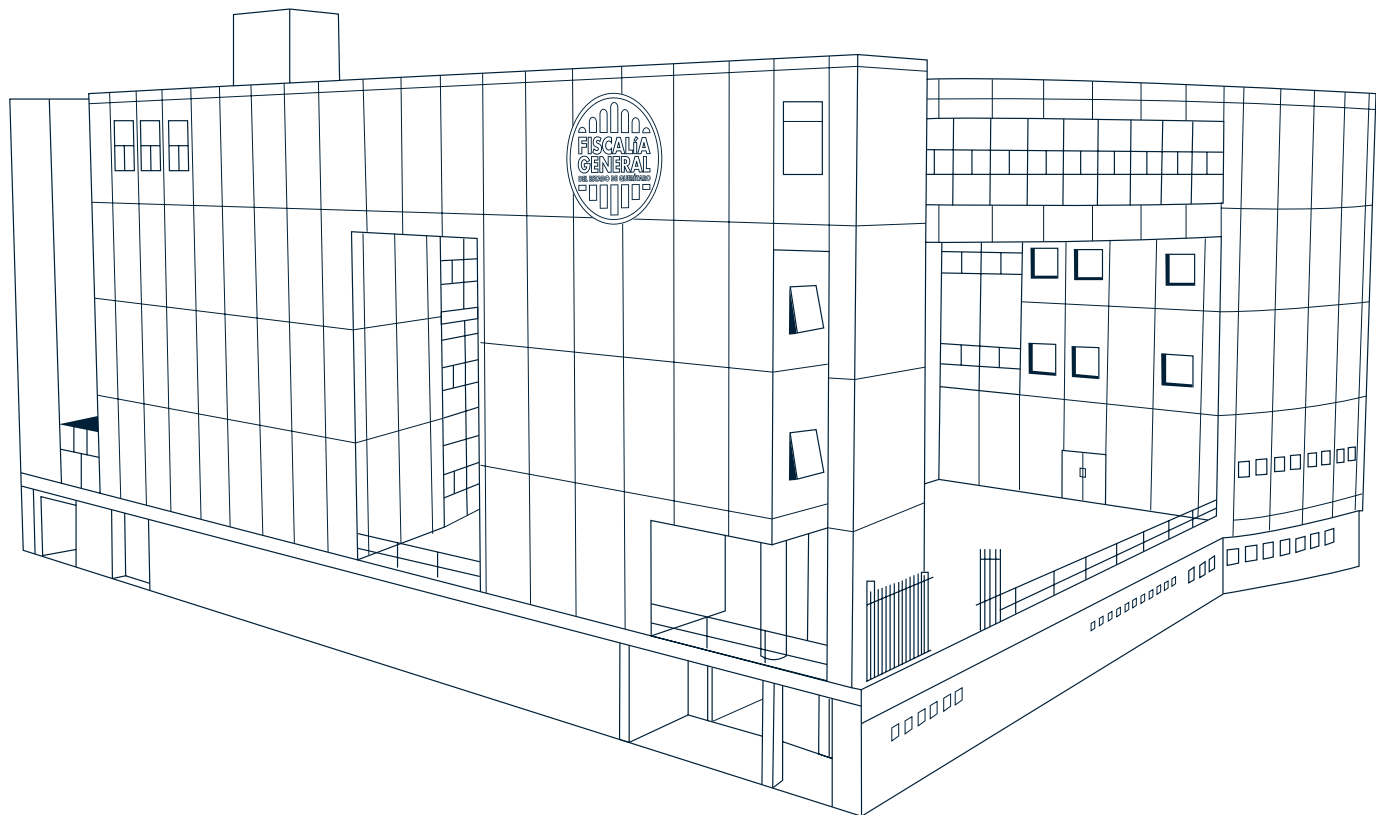


# POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD, ATENCIÓN Y CONTROL DE ACCESO DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO





# POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD, ATENCIÓN Y CONTROL DE ACCESO DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO



**MAESTRO ALEJANDRO ECHEVERRÍA CORNEJO, Fiscal General del Estado de Querétaro**, en ejercicio de las facultades que me confiere lo dispuesto por los artículos 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 30 bis de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro; 12 y 13, fracción VII de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, 31 fracción XV del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, y

## CONSIDERANDO

**PRIMERO.** Que el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que, todas las personas gozarán de los Derechos Humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse salvo los casos y condiciones que la misma establece.

**SEGUNDO.** Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reconoce dentro del artículo décimo séptimo el acceso a la justicia de manera pronta y expedita como un Derecho Humano.

**TERCERO.** Que una forma de garantizar este acceso a la justicia lo es priorizar y agilizar los procesos de atención para su debida sustanciación.

**CUARTO.** Que el Estado por medio de sus autoridades y diversos poderes debe garantizar el derecho de acceso a la justicia en su sentido más amplio.

**QUINTO.** Que por tal motivo, se deben impulsar buenas prácticas, tomar medidas a fin de materializar y garantizar a las personas que, al tener cercanía con un servidor público se les proporcionará un trato digno, identificará el problema brindando un proceso de atención idóneo, ágil y adecuado, otorgando una atención inmediata minimizando el tiempo de respuesta al facilitar canales de comunicación, gestionar y agilizar los procesos y trámites que hacen una realidad el derecho reconocido como acceso a la justicia.

**SEXTO.** Que en consecuencia, cualquier norma o medida estatal, en el orden interno, que dificulte de cualquier manera, el acceso de los individuos a los mecanismos que el Estado ha creado para acceder a la justicia y que no esté justificado por necesidades razonables, debe entenderse como contrario al máximo ordenamiento legal, de modo tal que, se deben adoptar disposiciones de derecho interno que brinden una atención empática, efectiva, confiable, de calidad evitando revictimizaciones e impunidad, facilitando y agilizando los canales de comunicación para materializar el derecho fundamental a una tutela efectiva.

**SÉPTIMO.** Que la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>1</sup>, reconoce la importancia de acciones mundiales para los grupos en situación de riesgo y en las normas uniformes sobre la Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad como factor en la promoción, la formulación y la evaluación de normas, planes, programas y medidas a nivel nacional, regional e internacional destinados a dar una mayor igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, aunado a que, dicho concepto se encuentra en constante evolución.

**OCTAVO.** Que la Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad en su artículo primero establece que su objeto es "...reglamentar en lo conducente, el Artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos estableciendo las condiciones en las que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos



<sup>1</sup> Véase: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades”. Asimismo dispone que la observancia de la misma corresponde a todas las dependencias públicas, en el ámbito de sus competencias, de ahí que estemos obligados a la realización de medidas afirmativas que permitan la inclusión de dichos grupos, todo lo cual incluye la emisión de ordenamientos que garanticen la accesibilidad en condiciones dignas y seguras.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 fracción I y II, de la Ley referida, se entiende por *accesibilidad*, “...Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”, mientras que por *ajustes razonables* “...las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.

De igual forma es necesario precisar que de conformidad con lo estipulado en el Diccionario de la Real Academia Española la palabra acceso significa entrada o paso, por lo que al precisar éstos conceptos se pretende evitar una interpretación diversa a lo que en esencia trata el presente documento.

**NOVENO.** Que las presentes “*Políticas de Accesibilidad, Atención y Control de Acceso de la Fiscalía General del Estado de Querétaro*” son parte de la estrategia de Inclusión laboral y no discriminación que plantea la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, la cual busca una mayor participación en la sociedad

con igualdad de oportunidades, siendo latente la detección y eliminación de todas las barreras físicas y actitudinales que impidan lograr dicho objetivo, más aún que nuestro país ha ratificado la convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

**DÉCIMO.** Que todas las personas somos iguales en derechos y en deberes, merecemos y esperamos recibir la atención y el respeto que exige nuestra condición humana. Pero dentro de esta condición común, somos al mismo tiempo individuos con características particulares, diferentes unos de otros, lo que se manifiesta en la diversidad de nuestra sociedad.

**DÉCIMO PRIMERO.** Que contar con un instrumento que permita diseñar y ejecutar una adecuación a las barreras físicas que se ajuste a la NMX-R-025-SCFI-2015 para la accesibilidad física de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas adultas mayores o cualquier grupo en situación de riesgo, resulta una necesidad imprescindible y obligatoria.

**DÉCIMO SEGUNDO.** Que analizar las “*Políticas de Accesibilidad, Atención y Control de Acceso de la Fiscalía General del Estado de Querétaro*”, vislumbran la necesidad de adecuaciones razonables de las barreras existentes en los caminos o senderos que dan acceso a la institución y los que comuniquen los edificios entre sí.

**DÉCIMO TERCERO.** Que en términos del artículo vigésimo primero de la Carta Magna, la seguridad pública es una función del Estado a cargo de las Entidades Federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social.

**DÉCIMO CUARTO.** Que parte de la seguridad contemplada en el artículo vigésimo primero



Constitucional está concentrada en las corporaciones en cualquiera de sus niveles, esto al señalarse como función de la Federación, Estado y Municipios; la cual deberá ejercerse en sus respectivos ámbitos de competencia y actuación, con la finalidad de salvaguardar la integridad, libertades, bienes y derechos de las personas, además de preservar el orden público y la paz social, ello al así contemplarse dentro del artículo segundo de la Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro.

**DÉCIMO QUINTO.** Que la función de seguridad pública tiene como finalidad salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos; en este sentido, se tiene que las instituciones de seguridad pública, para el mejor cumplimiento de sus objetivos, desarrollan entre otras funciones la investigación; asimismo, para el desarrollo de estas, en especial, para la obtención de información y prestación del servicio, se cuenta con una constante afluencia del personal y personas usuarias que ingresan para su atención y prestación de servicios a un edificio de seguridad.

**DÉCIMO SEXTO.** Que por tal motivo, es menester la observancia de la Ley de Seguridad Nacional y la Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro, la cual brinda la categoría de instalaciones estratégicas a los inmuebles destinados al adecuado funcionamiento, mantenimiento y operación de las ocupaciones de las instituciones de seguridad, disponiendo en tal sentido que, corresponde al Estado, en coordinación

con la Federación y los municipios las acciones de vigilancia y protección de las instalaciones estratégicas, en el ámbito de su competencia.

**DÉCIMO SÉPTIMO.** Que tales acciones incluyen la guarda de secreto y confidencialidad de la información que conozcan en o con motivo de su función, así como la distribución de sus edificios y áreas estratégicas.

**DÉCIMO OCTAVO.** Que en consecuencia, toda la información que se alberga en esta institución resulta ser información sensible, tan es así que la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública así como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, regulan de forma particular toda aquella que se encuentre relacionada con instancias de seguridad o investigaciones de delitos.

**DÉCIMO NOVENO.** Que por tal motivo resulta ineludible, efectuar disposiciones de carácter interno que protejan no sólo la información, sino también al personal, personas usuarias, contando de igual forma con mecanismos de detección, acción y reacción al interior de los complejos y anexos de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, y en el mismo sentido se brinde la seguridad y certeza al personal y personas usuarias respecto de la dinámica y trato debidamente trazado, para que con ello, sepan cómo actuar ante la prestación y solicitud del servicio.

Por lo anterior, tengo a bien expedir las siguientes:

## **POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD, ATENCIÓN Y CONTROL DE ACCESO DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO**



# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES

---

**Artículo 1.-** Las presentes políticas, son de observancia obligatoria en la Fiscalía General del Estado de Querétaro tienen por objeto señalar las directrices para asegurar los ajustes razonables y necesarios para la accesibilidad y atención de grupos en situación de riesgo, a fin de que, accedan, brinden y/o reciban servicios en igualdad de condiciones que el resto de la población.

Asimismo, se establece directrices de actuación del personal y personas usuarias al interior de los complejos y anexos de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, pautando el proceso interno de accesibilidad, atención y control de acceso; con la finalidad de preservar su seguridad, regular el uso de los inmuebles y resguardo de la información que al interior de estos se alberga.

**Artículo 2.-** Para los efectos de las presentes se entenderá por:

**Anexos:** Todo aquel espacio accesorio que forma parte de las instalaciones de Fiscalía General del Estado de Querétaro;

**Fiscalía General:** A la Fiscalía General del Estado de Querétaro;

**Caseta:** Cubículo generado con la finalidad de albergar y dar protección al personal de vigilancia;

**Código de Conducta:** Al Código de Conducta de la Fiscalía General del Estado de Querétaro;

**Código de Ética:** Al Código de Ética de los Servidores

Públicos de la Fiscalía General del Estado de Querétaro;

**Complejo de Fiscalía:** Todas las áreas, unidades y edificios que conforman las instalaciones de la Fiscalía General del Estado de Querétaro para el ejercicio de sus funciones;

**Contraloría:** Al Órgano de Control Interno de la Fiscalía General del Estado de Querétaro;

**Credencial:** Documento administrativo personal e intransferible proporcionado a prestadores de servicio, estudiantes del Instituto del Servicio Profesional de Carrera y personas trabajadoras de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, mismo que contiene impresión gráfica de su fisonomía, así como los datos personales para su identificación;

**Grupos en situación de riesgo:** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

Para los efectos de las Políticas que nos ocupan, en el mismo sentido se encontrarán Adultos Mayores, Embarazadas y/o cualquier otra condición que haga latente e inminente el enfoque diferencial y especializado con perspectiva de género.

**Módulo de recepción:** Áreas destinadas a controlar el ingreso y salida del personal y personas usuarias;



**Políticas:** A las Políticas de Accesibilidad, Atención y Control de Acceso de la Fiscalía General del Estado de Querétaro;

**Perro guía:** Aquellos que han sido certificados para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas;

**Personal:** A las y los trabajadores de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, incluidos prestadores de servicio y estudiantes del Instituto del Servicio Profesional de Carrera;

**Personas usuarias:** Toda persona ajena a la Fiscalía General del Estado de Querétaro que acude, ingresa y permanece en los complejos y anexos de Fiscalía General.

De igual forma será todo aquella servidora o servidor público que, forma parte de una institución ajena a la Fiscalía General del Estado de Querétaro, misma que, por la naturaleza de sus funciones realiza actividades que contribuyen al ejercicio de las funciones de la Fiscalía General del Estado de Querétaro, y

**Titular del área:** La o el superior jerárquico del personal.

**Artículo 3.-** El personal en ejercicio de sus funciones desde el primer momento en que las personas usuarias ingresen y soliciten los servicios brindados por la Fiscalía General, deberá observar los valores que rigen el comportamiento y desempeño en el ejercicio de sus funciones, ello en términos de lo dispuesto en el Código de Ética, Código de Conducta y demás normatividad que sea aplicable al caso concreto.

**Artículo 4.-** El personal en su actuación deberá velar por el respeto a los Derechos Humanos, privilegiando la atención a las personas que pertenezcan a grupos en situación de riesgo.

**Artículo 5.-** Durante la atención brindada a los grupos en situación de riesgo y personas usuarias con motivo de su estadía en los complejos y anexos que integran la Fiscalía General, se deberá promover y fomentar el lenguaje incluyente y no sexista, respeto mutuo, igualdad de derechos y oportunidades, brindando un trato digno con enfoque especial y diferenciado a los grupos en situación de riesgo.

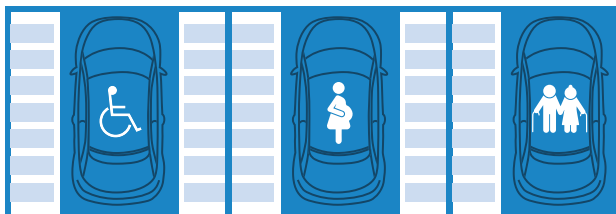


# CAPÍTULO II

## DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS GRUPOS EN SITUACIÓN DE RIESGO Y CONTINGENCIAS

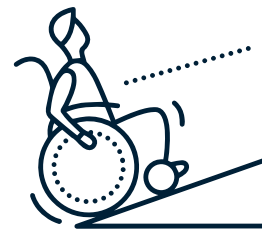
**Artículo 6.-** El personal buscará en todo momento desde el ingreso de las personas usuarias a los complejos y anexos que integran la Fiscalía General, implementar medidas para brindar accesibilidad en igualdad de condiciones a grupos en situación de riesgo, asegurando la orientación y comunicación asertiva en la prestación del servicio, facilitando el ingreso, desplazamiento, salida, orientación de manera segura, autónoma y cómoda para el ejercicio de sus funciones o prestación de servicios.

**Artículo 7.-** A fin de brindar condiciones de trabajo al personal y servicio inclusivo de mayor calidad se deberán adaptar espacios para las necesidades de grupos en situación de riesgo, de modo que los complejos y anexos que integran la Fiscalía General, deberán contar cuando menos:



I. Con áreas de estacionamiento particulares y exclusivos para grupos en situación de riesgo, debiendo estar debidamente señalados e identificados, preferentemente en espacios que, reduzcan y permitan el fácil tránsito y acceso en atención a sus condiciones;

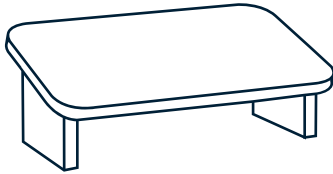
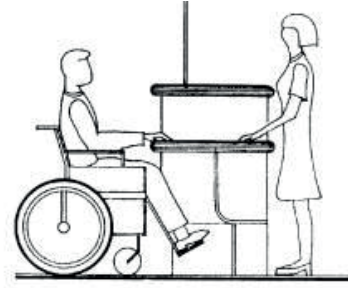
II. Rampas de acceso externas e internas, las cuales contarán con señalamientos adecuados y correctos para su diferenciación respecto del resto del inmueble, estas deberán ser óptimas y adecuadas para el correcto desplazamiento de los grupos que así lo requieran;



III. Elevadores o en su defecto, espacios habilitados para la atención o prestación de servicios, en el piso inmediato a la conexión de rampas de acceso y áreas de estacionamiento;

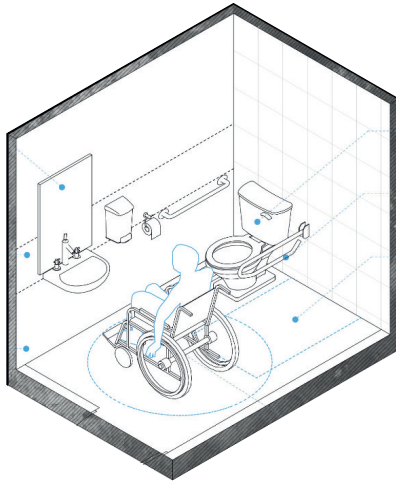


**IV.** Módulos de recepción los cuales, deberán brindar asistencia a efecto de responder diligentemente las inquietudes planteadas, otorgar brindar atención e información clara, evitando en todo momento respuestas evasivas limitando la petición que les pueda ser dirigida;



**V.** Mobiliario y equipo con ajustes razonables para personas con discapacidad y/o personas adultas mayores y/o embarazadas, de modo que, tan pronto se detecte la necesidad del mismo se facilite;

**VI.** Sanitarios accesibles e identificables;



**VII.** Lactario, siendo este un área o espacio acondicionado especialmente para contar con un lugar cómodo, limpio y privado donde extraer y conservar la leche materna;

**VIII.** Mecanismos de gestión y comunicación al alcance a efecto de que, se pueda facilitar traductor o intérprete, a las personas que por sus condiciones así lo requieran;



**IX.** Facilidades para el acceso y desplazamiento de perro guía, en todo momento cuando las condiciones lo demanden, y



**X.** Señalética correspondiente a fin de que, los espacios, mobiliarios, condiciones y áreas puedan ser debidamente identificadas.

**La lista indicada, será enunciativa más no limitativa, de modo que, se adoptarán todas aquellas medidas encaminadas a impedir que se produzcan deficiencias y limitaciones en la prestación y recepción del servicio.**



**Artículo 8.-** La página web de Fiscalía General, tendrá los ajustes razonables a fin de contar con menú de accesibilidad, eliminando cualquier barrera que impida el acceso y navegación en los mecanismos de información para grupos en situación de riesgo.

**Artículo 9.-** En la difusión dentro de los mecanismos de comunicación se implementará el uso de tecnología y herramientas de accesibilidad que permitan el acceso al contenido de su programación, en términos de lo establecido en la Ley General de Comunicación Social.

**Artículo 10.-** En caso de visita de personas usuarias pertenecientes a grupos en situación riesgo, se brindará una atención rápida, ágil y prioritaria, canalizando sin demora al área correspondiente, debiendo permanecer atentos ante las necesidades que pudieran presentarse.

**Artículo 11.-** De contar con personal que, por sus condiciones temporales o permanentes requiera hacer uso de las áreas de estacionamiento particulares y exclusivas para grupos en situación de riesgo, deberán brindarse las facilidades para el uso de las mismas.

**Artículo 12.-** Queda absolutamente prohibido la realización de conductas que tengan por objeto atentar contra la dignidad de la persona, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo, excluyente, restrictivo o cualquier otro que obstaculice la prestación o recepción del servicio, ingreso o reclutamiento de grupos en situación de riesgo.

**Artículo 13.-** En caso de presencia de siniestros o situaciones de contingencia, se deberá actuar en los términos establecidos en el Programa Interno de Protección Civil de la Fiscalía General, brindando en todo momento, apoyo y prioridad a los grupos en situación de riesgo.

Para tal efecto, los complejos y anexos que integran la Fiscalía General contarán con botiquín de primeros auxilios, así como mobiliario necesario para sofocar y mitigar cualquier conato de incendio.

**Artículo 14.-** Todas las áreas administrativas de Fiscalía General actuarán en conjunto y brindarán las facilidades para materializar los requerimientos dispuestos.

## CAPÍTULO III

### DEL CONTROL DE ACCESO

**Artículo 15.-** El personal de vigilancia que se encuentre en caseta, solicitará a las personas usuarias que requieran ingresar a los complejos y anexos de Fiscalía General se individualicen, teniendo a la mano una identificación oficial, canalizándolos al módulo de recepción, para el registro de su ingreso y egreso.

De tratarse de personal, este se deberá identificar y portando visiblemente su credencial e ingresar por la puerta de acceso identificada para el uso exclusivo de los mismos.

**Artículo 16.-** En virtud de tratarse de instalaciones de seguridad, además de la confidencialidad de la información que se conoce en o con motivo de la prestación del servicio, las personas usuarias previo a su ingreso deberán dejar los objetos de uso personal en el espacio asignado por el módulo de recepción.

Queda estrictamente prohibido a las personas usuarias, el ingreso de equipos móviles, dispositivos de almacenamiento y/o cualquier otro que, permita el registro de la información de los complejos y documentación que en el mismo se alberga.

**Artículo 17.-** Sólo en casos excepcionales y por necesidades del servicio, se permitirá a la persona usuaria el ingreso de los objetos indicados en el artículo anterior, ello a petición del personal que le brinda la atención y bajo su más estricta responsabilidad, en cuyo caso deberá justificar el motivo de ingreso, firmando el registro correspondiente en el módulo de recepción.

**Artículo 18.-** Queda prohibido, para el personal y

personas usuarias, salvo que las necesidades del servicio así lo requieran, el ingreso de:

- I. Personas con notorio aliento alcohólico, con o bajo el influjo de drogas o enervantes;
- II. Bebidas embriagantes, drogas o estupefacientes;
- III. Personas armadas;
- IV. Mochilas, bolsas, portafolios y/o cualquier otro en el cual se pueda ingresar objetos;
- V. Objetos metálicos, punzocortantes y/o cualquiera que por sus características puedan causar daño a la integridad del personal y personas usuarias, y
- VI. Las demás que pongan en riesgo al personal y personas usuarias.

**Artículo 19.-** Durante la estancia al interior de los complejos y anexos de la Fiscalía General, las personas usuarias según el caso, deberán cumplir con las siguientes reglas:

- I. Abstenerse de ejecutar actos que alteren el orden o la disciplina;
- II. Observar las medidas preventivas de higiene y protección civil que se dicten, con el objeto de salvaguardar su seguridad;
- III. No ejecutar actos que puedan poner en



riesgo su integridad personal, así como la de las personas usuarias;

**IV.** Abstener de realizar cualquier actividad o labor ajena a las necesidades del servicio o requerimiento del mismo;

**V.** Evitar el manejo de máquinas y aparatos sin conocer su funcionamiento o sin autorización previa;

**VI.** Evitar remover protecciones, señales, avisos, etc., colocados al interior de los complejos y anexos de la Fiscalía General;

**VII.** No dejar vehículos particulares pernoctando en espacios accesorios como el estacionamiento de los complejos, a menos que las necesidades del servicio así lo requieran;

**VIII.** Evitar deambular en los espacios en los cuales no tenga necesidad de ello;

**IX.** Distraer de forma injustificada la atención del personal, y

**X.** Comportarse de forma tal que facilite la prestación y recepción del servicio.

**Artículo 20.-** En caso que, alguna persona usuaria o personal advierta una conducta que no cumpla con las reglas establecidas, se deberá informar al personal de vigilancia o titular del área a efecto de proceder en los términos de la normatividad aplicable.

**Artículo 21.-** Los medios de comunicación que requieran ingresar y permanecer en los complejos y anexos de la Fiscalía General deberán seguir el procedimiento específico señalado para entrada y salida de personas usuarias, además de portar identificación correspondiente.

Durante su permanencia en los complejos y anexos de la Fiscalía General deberán estar acompañados por personal del área de Comunicación Social.

**Artículo 22.-** En caso de eventos protocolarios que se lleven a cabo dentro de los complejos y anexos de la Fiscalía General, el personal encargado de su organización deberá informar a la Dirección de Administración y personal del módulo de recepción los nombres de las y los funcionarios públicos participantes, cargos, horario y lugar del evento, y en su caso unidades vehiculares de transporte, para las previsiones que resulten necesarias.



## CAPÍTULO IV

### DE LAS PERSONAS USUARIAS

---

**Artículo 23.-** Las personas usuarias deberán permitir a vigilancia la revisión de portafolios, bolsas, prendas de vestir y demás artículos personales mediante los cuales se pueda introducir artículos u objetos prohibidos, bajo ninguna circunstancia el personal resguardará objetos de los usuarios.

**Artículo 24.-** Las Niñas, niños y adolescentes que acompañen a la persona usuaria, serán registradas en el formato correspondiente y se dejará asentado

el nombre del adulto responsable, quien deberá supervisar durante toda su permanencia en los complejos o anexos, no pudiendo delegar la responsabilidad a terceras personas.

**Artículo 25.-** El incumplimiento, inobservancia o renuencia de lo aquí dispuesto, de forma injustificada, será suficiente a efecto de negar la permanencia o acceso al interior de los complejos y anexos de Fiscalía General.

## CAPÍTULO V

### DEL PERSONAL

---

**Artículo 26.-** Al ingresar a los complejos y anexos deberán portar de manera visible la credencial vigente.

**Artículo 27.-** El personal que, estando en funciones no porte su credencial, deberá registrarse en la bitácora establecida en el módulo de recepción, en cuyo caso, el o la titular del módulo de recepción dará vista a su superior jerárquico a fin de que proceda en términos de la normatividad aplicable.

**Artículo 28.-** El personal de nuevo ingreso, deberá tramitar en lo inmediato su credencial en el área administrativa correspondiente, para que le sea permitido el acceso a los complejos y anexos de Fiscalía General.

**Artículo 29.-** Las credenciales son de uso personal, por lo cual queda prohibido, en todo momento ceder y traspasar el uso de la misma.



## CAPÍTULO VI

### DEL MÓDULO DE RECEPCIÓN

---

**Artículo 30.-** El módulo de recepción será el encargado de brindar la orientación correspondiente, lo cual deberá realizar con una comunicación efectiva, cordial y respetuosa, utilizando un lenguaje sencillo, claro e inclusivo, cumpliendo en todo momento con los valores, principios y reglas de integridad establecidas en el Código de Ética y Código de Conducta.

**Artículo 31.-** El personal de vigilancia realizará la revisión correspondiente a las personas usuarias, de modo que se respeten los controles de acceso.

**Artículo 32.-** El personal de recepción proporcionará las identificaciones a las personas usuarias, en los cuales se plasmará el área administrativa a la que acudirán.

Para el caso de que las personas usuarias requieran visitar varias áreas administrativas, deberá al término de cada una retornar al módulo de recepción a fin de que se efectúe el cambio de gafete correspondiente, circunstancia que le será debidamente informada desde el momento de su ingreso.

**Artículo 33.-** Tratándose de personas usuarias pertenecientes a instituciones públicas, así como proveedores o contratistas, se entregará un gafete

con custodia permanente con la distinción que lo indique, a fin de que los mismos puedan desplazarse de manera libre y responsable.

**Artículo 34.-** En todos los casos se deberá portar en forma visible la identificación, durante su permanencia en los complejos y anexos de Fiscalía General.

**Artículo 35.-** El personal de cada área administrativa, informará a recepción con la anticipación correspondiente, la lista de nombres de las personas usuarias citadas, el horario indicado, fecha, área a visitar, así como la persona que lo atenderá mediante el mecanismo que para tal efecto designe el área encargada de recepción.

**Artículo 36.-** Al llegar la persona usuaria, se identificará y registrará, proporcionando una identificación oficial y a cambio de esta se le entregará una identificación, la cual contendrá el área a la que ingresará, no se permitirá el acceso hasta el apersonamiento del personal, quién lo conducirá hasta el espacio en el que le brindará la atención.

**Artículo 37.-** Es responsabilidad del personal exigir a las personas usuarias el uso de la identificación y cumplimiento de las Políticas.



## CAPÍTULO VII

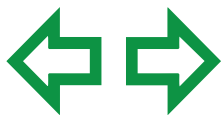
### DEL ESTACIONAMIENTO Y CIRCULACIÓN VEHICULAR

**Artículo 38.-** Los cajones de estacionamiento de los complejos y anexos de la Fiscalía General, son para uso del personal y personas usuarias.

**Artículo 39.-** El área de estacionamiento de vehículos oficiales deberá estar debidamente identificada del resto, siendo de uso exclusivo de vehículos propiedad o en posesión de la Fiscalía General.

En su caso los vehículos de las instituciones de seguridad, podrán ingresar a los estacionamientos de los vehículos oficiales, cuando las necesidades del servicio lo requieran.

**Artículo 40.-** El límite máximo de velocidad al interior de los complejos y anexos de la Fiscalía General lo será máximo de 20 km/h.



**Artículo 41.-** Encender las luces intermitentes del vehículo oficial o particular, durante su circulación en las vialidades de los de los complejos y anexos de Fiscalía.

**Artículo 42.-** Los conductores deberán respetar las señales informativas, preventivas y restrictivas, así como los sentidos viales, los espacios reservados para uso específico, las rampas, áreas de descarga, así como la zona destinada para el ascenso y descenso de pasaje y transporte público.



**Artículo 43.-** Los conductores brindarán en todo momento el paso preferente al peatón, en cuyo caso harán alto total y cederán el paso a los mismos.



**Artículo 44.-** Tan pronto se detecte la presencia de personas que, por sus condiciones requieran el uso de las áreas de estacionamiento particulares y exclusivas para grupos en situación de riesgo, se le deberá indicar por parte del personal de vigilancia las áreas destinadas para tal efecto, brindando la conducción y facilidades.

**Artículo 45.-** Las unidades vehiculares, motocicletas y bicicletas deberán estacionarse en los límites marcados para ello, quedando prohibido su colocación de modo que obstaculice la salida o movilidad del resto.

De igual forma, se deberá tener los cuidados necesarios para impedir la marcha de manera fortuita, evitando en todo momento dejar a la vista objetos de valor.

**Artículo 46.-** El personal de vigilancia se mantendrá al tanto del cumplimiento de las disposiciones aquí establecidas, de modo que al observar:

- I. Circulación en sentido contrario;
- II. El irrespeto a los señalamientos de vialidad;
- III. Estacionamiento en más de un cajón;
- IV. Circulación de vehículo a más de 20 km/hr;

**V.** Uso de estacionamiento en lugares no destinados para ello;

**VI.** Uso de áreas de estacionamiento particulares y exclusivos para grupos en situación de riesgo de manera injustificada;

**VII.** Remoción de barreras, conos y/o demás señalamiento que indiquen la inhabilitación del espacio, y

**VIII.** Toda conducta o disposición que, contravenga lo aquí señalado, o bien, aquellas que pongan en riesgo al personal, personas usuarias, mobiliario, complejos y anexos de la Fiscalía General.

El personal de vigilancia solicitará al infractor, el respeto a las condiciones y señalética indicada, apercibiendo que en caso de renuencia o reincidencia su acceso se verá restringido.

De tratarse de personal de la Fiscalía General, se informará a su superior jerárquico para que proceda en términos de la normatividad aplicable.

**Artículo 47.-** Queda prohibido el uso excesivo del claxon, motor, escape o cualquier otro accesorio que por sus características emita frecuencias sonoras que entorpezcan la paz y orden público.

**Artículo 48.-** La operación de los estacionamientos es responsabilidad del personal de vigilancia, de modo que, el personal y personas usuarias deberán respetar y acatar las indicaciones de los mismos, así como la señalética colocada alrededor de esta.

**Artículo 49.-** En caso de localización de objetos

extraviados en el área de estacionamiento, se deberá informar al personal de vigilancia a fin de que, se proceda al resguardo de estos hasta en tanto sean reclamados por su legítimo propietario.

**Artículo 50.-** En el supuesto que algún vehículo requiera ser remolcado se deberá informar al personal de vigilancia, en cuyo caso, únicamente la persona que ingresó el vehículo al estacionamiento será a quien se le autorizará la extracción o remoción de la unidad.

**Artículo 51.-** En caso de que el espacio confinado para personas con alguna discapacidad no sea respetado por quien no tenga la necesidad física de ocuparlo, motivará que el vehículo sea retirado con apoyo de la autoridad correspondiente, independientemente de las sanciones a que haya lugar.

**Artículo 52.-** La Fiscalía General no se hace responsable de daños o pérdidas parciales o totales de las unidades vehiculares.

Será responsabilidad del personal y personas usuarias, la gestión y negociación ante cualquier percance.

**Artículo 53.-** De requerirse el ingreso de ambulancias, bomberos o cualquier otro que deba desplazarse ante situaciones de riesgo o contingencia, se brindarán las facilidades a efecto de que, puedan desempeñar las actividades propias de su cargo con la mayor libertad y diligencia posible.

**Artículo 54.-** Para la seguridad y mayor aprovechamiento de los espacios designados, el personal y personas usuarias están obligadas a observar las disposiciones establecidas en el presente.



## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Las Políticas de Accesibilidad, Atención y Control de Acceso de la Fiscalía General del Estado de Querétaro entrarán en vigor a partir del 1 de febrero de 2023.

**SEGUNDO.** Se deberá realizar la publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", para conocimiento y difusión.

**TERCERO.** Las acciones de difusión corresponden a las y los titulares de las unidades operativas y administrativas de la Fiscalía General, quienes deberán supervisar el debido cumplimiento por el personal a su cargo.

**CUARTO.** La observancia es obligatoria para todo el personal de la Fiscalía General, su incumplimiento generará responsabilidades al personal y la aplicación de sanciones conforme a la normatividad que resulte procedente.

Dado en el edificio central de la Fiscalía General del Estado de Querétaro,  
el 01 de diciembre de dos mil veintidós, en Querétaro, Querétaro.



**M. EN C. P. ALEJANDRO ECHEVERRÍA CORNEJO**  
FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO









POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD, ATENCIÓN Y CONTROL DE ACCESO DE LA  
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO

@fiscaliaqro



fiscaliageneralqro.gob.mx