



ESTADO DE QUERETARO
PODER JUDICIAL

**PROTOCOLO DE ESCUCHA SEGURA PARA LA ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE MEDIDAS CAUTELARES Y ÓRDENES
DE PROTECCIÓN URGENTES EN MATERIA FAMILIAR**



**Consejo de la Judicatura
del Poder Judicial del
Estado de Querétaro**

INTRODUCCIÓN

El acceso efectivo a la justicia en materia familiar exige la adopción de mecanismos institucionales que garanticen la protección inmediata de las personas en situación de riesgo, particularmente cuando se trata de posibles hechos de violencia que requieren la emisión urgente de medidas cautelares u órdenes de protección.

En este contexto, la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro constituye, en numerosos casos, el primer punto de contacto entre las personas solicitantes y el sistema de justicia. La forma en que se recibe, escucha y canaliza una solicitud puede incidir de manera directa en la seguridad, integridad y dignidad de las personas involucradas, así como en la eficacia de la respuesta jurisdiccional.

El presente Protocolo de Escucha Segura se emite con la finalidad de establecer directrices claras, uniformes y mínimas de actuación para las personas orientadoras jurídicas, a fin de asegurar que la atención inicial se realice bajo criterios de respeto a los derechos humanos, perspectiva de género, interés superior de la niñez, debida diligencia reforzada y no revictimización.

La escucha segura se concibe como una actuación institucional de carácter protector y preventivo, que no sustituye ni invade la función jurisdiccional, sino que permite identificar riesgos reales, actuales o inminentes, brindar una atención digna y canalizar de manera inmediata y eficaz las solicitudes de protección urgente ante el órgano jurisdiccional competente.

OBJETIVO

Objetivo general

El presente Protocolo tiene por objeto establecer los criterios, principios y reglas mínimas de actuación que deberán observar las personas orientadoras jurídicas adscritas a la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro, al momento de recibir, escuchar y atender a personas que soliciten medidas cautelares u órdenes de protección urgentes en materia familiar, garantizando una atención segura, digna, confidencial y libre de revictimización.

Objetivos específicos.

- I. Brindar lineamientos claros para la realización de una escucha segura con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género.
- II. Establecer condiciones mínimas de atención que protejan la seguridad física y emocional de las personas solicitantes.
- III. Facilitar la identificación preliminar de riesgos reales, actuales o inminentes.

- IV. Garantizar la canalización inmediata y eficaz de las solicitudes al órgano jurisdiccional competente.
- V. Prevenir prácticas institucionales que generen revictimización, dilación o negación del acceso a la justicia.

MARCO JURÍDICO

El presente Protocolo se sustenta en el marco constitucional, convencional, legal e institucional aplicable, con especial énfasis en la normativa vigente del Estado de Querétaro, conforme a lo siguiente:

I. Marco constitucional y convencional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, particularmente los artículos 1º, 4º y 17, que reconocen el principio pro persona, la igualdad sustantiva, el interés superior de niñas, niños y adolescentes, y el derecho de acceso efectivo a la justicia.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).

II. Marco legal federal.

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares, en lo relativo a la tutela judicial efectiva, medidas cautelares y órdenes de protección en materia familiar.

III. Marco legal del Estado de Querétaro

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Querétaro.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro.
- Código Civil del Estado de Querétaro, en lo conducente a las relaciones familiares y obligaciones derivadas de las mismas.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro, en lo aplicable a la materia familiar y a la adopción de medidas cautelares y de protección.
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

IV. Criterios jurisdiccionales y estándares aplicables

- Jurisprudencia y criterios emitidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en materia de acceso a la justicia, perspectiva de género, debida diligencia reforzada, interés superior de la niñez y emisión de órdenes de protección.
- Estándares internacionales en materia de atención a víctimas de violencia, protección integral y prevención de la revictimización, emitidos por órganos del Sistema Interamericano y Universal de Derechos Humanos.

V. Marco institucional

- Lineamientos para la solicitud, trámite y canalización de medidas cautelares y órdenes de protección urgentes en materia familiar del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- Normativa interna y acuerdos generales del Poder Judicial del Estado de Querétaro aplicables a la Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía.

1. Naturaleza del Protocolo

La escucha segura constituye una actuación institucional de carácter protector, no jurisdiccional, orientada a:

- Garantizar un trato digno, humano y respetuoso.
- Evitar la revictimización.
- Identificar riesgos reales, actuales o inminentes.
- Permitir la canalización inmediata y eficaz de la solicitud al órgano jurisdiccional competente.

En ningún caso la escucha segura tendrá carácter de investigación, interrogatorio, conciliación o valoración probatoria.

2. Ámbito de aplicación

2.1 El presente Protocolo es de observancia obligatoria para:

- La Dirección de Orientación y Servicio a la Ciudadanía del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
- Las personas orientadoras jurídicas que actúen como primer punto de contacto.

3. Principios Rectores Aplicables de la Escucha Segura

3.1 Principios.

- Acceso efectivo a la justicia.
- Interés superior de niñas, niños y adolescentes.
- Perspectiva de género.
- Debida diligencia reforzada.
- Pro persona.
- No revictimización.
- Confidencialidad.
- Seguridad física y emocional.
- Neutralidad y ausencia de juicios de valor.

4. Condiciones Mínimas de Atención Del espacio

4.1 La persona orientadora jurídica deberá procurar que la escucha se lleve a cabo en un espacio que:

- Brinde privacidad razonable.
- Garantice la ausencia del presunto agresor.
- Permita la comunicación clara y respetuosa.
- Evite interrupciones innecesarias.

Quando las condiciones físicas no lo permitan, se deberán adoptar medidas razonables para proteger la confidencialidad y seguridad de la persona solicitante.

5. Desarrollo de la Escucha Segura

5.1 Inicio de la escucha.

Al iniciar la atención, la persona orientadora jurídica deberá:

- Presentarse con nombre y función institucional.
- Explicar de manera clara que su función es orientar y canalizar la solicitud.
- Informar que la atención es confidencial y gratuita.
- Solicitar consentimiento verbal para escuchar a la persona solicitante.

5.2 Escucha activa.

Durante la escucha, la persona orientadora jurídica deberá:

- Permitir que la persona solicitante exponga los hechos a su propio ritmo.
- Escuchar sin interrupciones innecesarias.

- Abstenerse de emitir juicios, opiniones personales o cuestionamientos que culpabilicen.
- Utilizar lenguaje claro, sencillo y comprensible.

5.3 Preguntas permitidas.

Únicamente podrán formularse preguntas estrictamente necesarias para:

- Comprender los hechos recientes.
- Identificar la existencia de riesgo.
- Determinar la urgencia de la solicitud.

Las preguntas deberán ser abiertas, neutrales y respetuosas.

5.4 Preguntas prohibidas.

Queda estrictamente prohibido formular preguntas o expresiones que:

- Culpabilicen o responsabilicen a la persona solicitante.
- Minimicen los hechos narrados.
- Cuestionen la veracidad de la manifestación.
- Sugieran reconciliación o tolerancia a la violencia.

6. Identificación de Riesgo

6.1 Indicadores.

Durante la escucha, la persona orientadora jurídica deberá identificar, entre otros, los indicadores siguientes:

- Amenazas de daño o muerte.
- Agresiones físicas, psicológicas, sexuales o patrimoniales.
- Uso o posesión de armas.
- Violencia contra niñas, niños o adolescentes.
- Antecedentes de violencia reiterada.
- Intentos previos de separación o abandono del domicilio.
- Aislamiento, control extremo o vigilancia constante.

La identificación de estos indicadores no implicará valoración probatoria ni confrontación con la persona solicitante.

7. Contención Emocional Básica

7.1 Contención institucional

La persona orientadora jurídica podrá brindar contención emocional básica, consistente en:

- Validar la importancia de la solicitud.
- Reconocer el valor de acudir a solicitar apoyo.
- Informar con claridad los pasos siguientes del trámite.

En ningún caso la contención emocional implicará terapia, asesoría psicológica, conciliación o recomendación personal.

8. Cierre de la Escucha y Registro

8.1 Cierre de la atención

Al concluir la escucha, la persona orientadora jurídica deberá:

- Explicar la medida que será canalizada o sugerida.
- Informar sobre el trámite ante el juzgado en turno.
- Verificar, en la medida de lo posible, que la persona solicitante pueda retirarse de manera segura.

9. Prohibiciones y Obligaciones

9.1 Prohibiciones expresas

La persona orientadora jurídica tiene prohibido:

- Negar la atención.
- Retrasar injustificadamente la canalización.
- Condicionar la atención a la presentación de documentos.
- Obligar a denunciar penalmente.
- Confrontar a la persona solicitante con el presunto agresor.
- Emitir juicios morales o valoraciones personales.

El presente Protocolo forma parte integral de los Lineamientos

EL PRESENTE PROTOCOLO FUE APROBADO POR EL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EL DÍA 17 DE FEBRERO DE 2026. EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO. Rúbricas.

El Secretario Técnico, Carlos Alberto Mendoza Rangel, con fundamento en el artículo 145 fracciones I y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, CERTIFICA que el **"PROTOCOLO DE ESCUCHA SEGURA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE MEDIDAS CAUTELARES Y ÓRDENES DE PROTECCIÓN URGENTES EN MATERIA FAMILIAR"**, fue aprobado de manera unánime por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro, integrado por el Magistrado Presidente Braulio Guerra Urbiola, así como por los Consejeros Enrique López Castro, César Manuel Segura Tirado, César Israel Soto Campos y Sofía Valeria González Campos, en sesión del día 17 de febrero de 2026. Conste. Rúbrica.

