



## **Lineamientos L/002/2021 de Actuación para el Personal de la Fiscalía General del Estado en Materia de Derechos Humanos**

**Doctor Gilberto Higuera Bernal, Fiscal General del Estado de Puebla**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 95 y 96 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 12, 13, 19 fracción IV y 21 Fracciones VII y VIII de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla; y

### **CONSIDERANDO**

Que en el territorio mexicano todas las personas gozan de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; que las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán conforme a la Constitución y los tratados internacionales - interpretación conforme -, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia - principio pro-persona -; y que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, tal y como lo dispone el artículo 1º de la Constitución federal.

Que la Declaración Universal de los Derechos Humanos dispone, en los artículos 1, 3 y 5, que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, que todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona y que nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Que la Convención Americana de Derechos Humanos, en el artículo 1, establece que los Estados Parte se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella, y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Que los Estados Parte de la Convención Americana de Derechos Humanos, como lo es el Estado Mexicano, con fundamento en el artículo 2 de este instrumento jurídico, están obligados a adoptar las disposiciones legislativas o de otro carácter, necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades.

Que la Convención Americana de Derechos Humanos, en su artículo 5, prevé que toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral; que nadie puede ser sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes y que toda persona privada de su libertad será tratada con el debido respeto a la dignidad inherente al ser humano.

Que la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública establece, en su artículo 2, que la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, las entidades federativas y municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del sentenciado, en términos de esta Ley, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en su numeral 3, que la función de Seguridad Pública se realizará en los diversos ámbitos de competencia por conducto de las Instituciones Policiales, de Procuración de Justicia, de las instancias encargadas de aplicar las infracciones administrativas, de la supervisión de medidas cautelares, de suspensión condicional del procedimiento de los responsables de la prisión preventiva y ejecución de penas, así como por las demás autoridades que en razón de sus atribuciones deban contribuir directa o indirectamente al objeto de esta Ley; y en el artículo 6, que las



Instituciones de Seguridad Pública serán de carácter civil, disciplinado y profesional, su actuación se regirá además, por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, honradez, y respeto a los derechos humanos reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Que el artículo 2º del Código Nacional de Procedimientos Penales dispone que este ordenamientos procedimental tiene por objeto establecer las normas que han de observarse en la investigación, el procesamiento y la sanción de los delitos, para esclarecer los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que se repare el daño, y así contribuir a asegurar el acceso a la justicia en la aplicación del derecho y resolver el conflicto que surja con motivo de la comisión del delito, en un marco de respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte.

Que asimismo, en el artículo 131 el Código Nacional de Procedimientos Penales prevé que el Ministerio Público tendrá entre otras obligaciones, la de vigilar que en toda investigación de los delitos se cumpla estrictamente con los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados.

Que el numeral 214 del Código Nacional de Procedimientos Penales dispone que las autoridades encargadas de desarrollar la investigación de los delitos se regirán por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, lealtad y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados.

Que el artículo 132 del Código Nacional de Procedimientos Penales prevé entre otras obligaciones del Policía, la de actuar bajo la conducción y mando del Ministerio Público en la investigación de los delitos en estricto apego a los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución.

Que en el Estado de Puebla la Institución del Ministerio Público reside en la Fiscalía General del Estado, como órgano público autónomo, y que le corresponde la persecución de los delitos del orden común, la representación de los intereses de la sociedad, la promoción de una pronta, completa y debida impartición de justicia que abarque la reparación del daño causado, la protección de los derechos de las víctimas y el respeto a los derechos humanos de todas las personas, velar por la exacta observancia de las leyes de interés público, intervenir en los juicios que afecten a personas a quienes la Ley otorgue especial protección y ejercer las demás atribuciones previstas en otros ordenamientos aplicables, tal y como lo establece el artículo 95 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Que en términos de lo dispuesto por el artículo 4º de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Puebla, los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado, se regirán por los siguientes principios: legalidad, objetividad, eficiencia, absoluta necesidad, proporcionalidad, profesionalismo, honradez, respeto a los derechos humanos, accesibilidad, debida diligencia, interculturalidad, perspectiva de género y perspectiva de niñez y adolescencia.

Que corresponde a la persona titular de la Fiscalía General del Estado la facultad de expedir disposiciones normativas necesarias para el adecuado funcionamiento y desempeño de la Institución, así como para emitir manuales, acuerdos, protocolos, lineamientos, circulares, instructivos, bases, criterios y demás disposiciones administrativas generales necesarias para el ejercicio de las facultades a cargo de las personas titulares de las Fiscalías y de demás servidores públicos que presten sus servicios a la Fiscalía General, ello en términos de lo dispuesto por los artículos 19 fracción IV y 21 fracción VII de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado.



Que la Fiscalía General del Estado es una Institución comprometida con promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos, por lo anterior y con el fin de garantizar el respeto a la dignidad y a los derechos humanos de las personas en la investigación y persecución de los delitos.

Por lo anteriormente expuesto y fundado he tenido a bien emitir los siguientes:

### **Lineamientos L/002/2021 de Actuación para el Personal de la Fiscalía General del Estado en Materia de Derechos Humanos**

#### **Primero.- Disposiciones Generales.**

1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las disposiciones a las que deberá sujetarse el personal sustantivo y administrativo de la Fiscalía General del Estado de Puebla en materia de derechos humanos, en el ejercicio de sus funciones de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado, en el Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado y en el Reglamento Interior de la Fiscalía General del Estado.

2. Todo el personal de la Fiscalía General del Estado deberá conducirse en todo momento con estricto apego al respeto de los derechos humanos, teniendo como base el reconocimiento de la dignidad intrínseca de todas las personas.

3. Para los efectos del presente instrumento, se entenderá por:

**a) Agentes Estatales de Investigación:** Las personas adscritas a la Agencia Estatal de Investigación encargadas de la función de investigación científica del delito, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**b) Agentes del Ministerio Público:** Las personas adscritas a la Fiscalía General del Estado de Puebla a quienes les corresponde la investigación de los delitos, ejerciendo el mando y conducción de los agentes investigadores y de los servicios periciales y, en su caso, de los cuerpos de seguridad pública estatales y municipales, como lo establecen los artículos 3 y 5 fracción IV de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**c) 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 el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, conforme lo establece el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

**d) Analistas de Información:** Las personas adscritas a la Unidad de Análisis de la Información de la Fiscalía General del Estado que auxiliarán en el ejercicio de sus funciones a las personas Agentes del Ministerio Público, Agentes Investigadores y Peritos, conforme lo señala el artículo 26 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**e) Calidad:** La estrategia de gestión que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas en la atención a las víctimas y usuarios de los servicios de procuración de justicia, así como del trabajo realizado con la obligación y vocación de servir a la sociedad en el marco de los derechos humanos, y la capacidad de investigar y perseguir los delitos del orden común en el Estado cumpliendo los requisitos normativos aplicables.



**f) Calidez:** El servicio eficiente con empatía, trato amable, alta disposición de servicio y compromiso institucional, el cual debe ser de forma permanente en el desempeño de las funciones, a fin de brindar una atención de excelencia.

**g) Colaboración:** La solicitud de información realizada por las Comisiones de derechos humanos para la tramitación de una queja contra una autoridad diversa a la Fiscalía General del Estado, por alguna diligencia oficiosa, nota periodística o por conflicto entre particulares, según lo dispone el artículo 13, fracción II de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; el artículo 6, fracción II de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y el artículo 38 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**h) Facilitadores:** Los intervinientes del procedimiento penal responsables de facilitar mecanismos alternativos para la solución de controversias en materia penal, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 fracción V de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal y adscritas a la Coordinación General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 136 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**i) Fiscalía Especializada en Derechos Humanos:** La Unidad Administrativa adscrita a la Fiscalía General del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9, Inciso A), fracción I de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado y encargada de las funciones descritas en los artículos 32, 33 y 38 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**j) Informes generales:** La opinión pública, técnica o solicitud de información general a las autoridades sobre temas de relevancia para los derechos humanos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 130 del Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; artículo 174 del Reglamento de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y artículo 3, fracción X del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**k) Medidas cautelares:** La solicitud realizada por las Comisiones de derechos humanos u otra autoridad para tomar las medidas necesarias y salvaguardar los derechos humanos de las víctimas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13, fracción III de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; artículo 40 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y el artículo 38, fracción X del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**l) Organismos Públicos de Derechos Humanos:** La Comisión Nacional de Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que tienen la facultad para conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cuando éstas fueren imputadas a autoridades y servidores públicos de carácter federal o local, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, con base en lo dispuesto en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así mismo, en el artículo 3 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

**m) Peritos:** Las personas adscritas al Instituto de Ciencias Forenses especialmente calificadas por sus conocimientos técnicos, artísticos o científicos en diferentes especialidades y con las atribuciones descritas en los artículos 22 y 23 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**n) Personal administrativo:** Las personas adscritas a las Unidades Administrativas que realizan funciones administrativas, de conformidad con el artículo 11 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla y en términos de las disposiciones normativas aplicables.



**ñ) Propuesta de conciliación:** La queja calificada como violación a derechos humanos que pueda solucionarse mediante conciliación entre las partes, con fundamento en el artículo 13, fracción V de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, artículo 97 Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y el 38 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**o) Protocolo:** El conjunto de criterios estandarizados y de buenas prácticas que orientan el actuar de las funciones del personal sustantivo y administrativo de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**p) Queja:** La inconformidad presentada a través de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla por presuntas violaciones de derechos humanos, por actos u omisiones de los servidores públicos adscritos a la Fiscalía General del Estado en el ejercicio de sus funciones, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13, fracción I de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; artículo 11 Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y el 38 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**q) Queja interna:** La inconformidad presentada directamente a la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos con base en lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.

**r) Recomendación:** La resolución sobre una queja por violaciones a derechos humanos graves o muy graves y de difícil o imposible reparación, con fundamento en los artículos 44 y 46 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y el 38 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla

**s) Unidad de Derechos Humanos:** La Unidad Administrativa adscrita a la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos que sirve de enlace con los organismos públicos defensores de derechos humanos y con la sociedad civil en materia de derechos humanos y que ejerce las funciones descritas en el artículo 38 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado.

4. El incumplimiento de los presentes lineamientos dará lugar a responsabilidad administrativa o penal a que hubiere lugar, de acuerdo a las normas aplicables.

#### **Segundo.- Obligaciones generales.**

1. Todas las personas adscritas a la Fiscalía General del Estado deberán actuar en el ejercicio de sus funciones, rigiéndose por los principios de buena fe, calidad, calidez, legalidad, objetividad, honradez, profesionalismo, imparcialidad, pluriculturalidad, interés superior de la niñez, perspectiva de género y de respeto a los derechos humanos hacia toda persona sin discriminación alguna y libre de estereotipos o cualquier conducta que menoscabe la dignidad humana de las personas.

2. Todas las personas que presten sus servicios a la Fiscalía General del Estado y que brinden atención a las personas usuarias de cualquier servicio institucional, deberán evitar en todo momento cualquier acto de discriminación y victimización secundaria, velando siempre por el respeto irrestricto a los derechos humanos y, en su caso, la prestación de servicios y trato hacia las personas deberá brindarse con perspectiva de género, de la niñez o adolescencia, de pluriculturalidad y libre de estereotipos o realizando los ajustes razonables que el caso amerite.



3. Para el caso de proporcionar algún servicio en el que participen adultos mayores, las personas adscritas a la Fiscalía General del Estado deberán garantizar sus derechos y aplicar criterios diferenciados de razonabilidad y de acuerdo a las necesidades específicas que las personas usuarias requieran, para brindar una atención adecuada al grupo vulnerable al que pertenecen en términos de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

4. Tratándose de personas que presenten una discapacidad sensorial física o mental parcial o total, temporal o permanente, las personas adscritas a la Fiscalía General del Estado deberán garantizar en la prestación de los servicios institucionales el acceso a los derechos plenos de las personas usuarias y aplicar criterios diferenciados de razonabilidad en atención a su condición específica de atención requerida.

5. Cuando se trate de personas que formen parte de una comunidad o pueblo indígena, o extranjera y que no hable español, el personal adscrito a la Fiscalía General del Estado que brinde el servicio, deberá solicitar, inmediatamente y sin dilación alguna, la intervención de peritos traductores o intérpretes, según sea el caso, al Instituto de Ciencias Forenses o solicitar el apoyo al personal de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos o a cualquier otra institución para garantizar que el servicio se preste adecuadamente y de acuerdo a las circunstancias y necesidades presentes.

6. En caso de que las personas usuarias sean extranjeras, además de lo dispuesto en el artículo anterior, se verificará según sea el caso y corresponda, se informe sin dilación sobre su derecho de asistencia consular de su país de origen para los efectos a que hubiere lugar, y en su caso se proporcionen los medios necesarios para gestionar la misma.

7. Las personas adscritas a la Fiscalía General del Estado, de acuerdo a su cargo, puesto o comisión; así como funciones y obligaciones deberán garantizar dentro de las instalaciones de la Fiscalía General, la integridad física y psicológica de las personas usuarias de los servicios que presta la institución y deberán de abstenerse de ejercer cualquier conducta de discriminación o de tortura, tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, técnicas o métodos que atenten contra su dignidad, induzcan o alteren su libre voluntad en términos de la Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.

8. El Instituto de Formación Profesional deberá implementar cursos de capacitación dirigidos a las personas adscritas a la Fiscalía General del Estado de forma permanente e integral, considerando las funciones y obligaciones específicas que cada persona de acuerdo a su nombramiento, cargo, función o comisión, así como, las necesidades específicas de la misma institución, para garantizar el respeto a los derechos humanos y la dignidad de las personas usuarias de los servicios de la Fiscalía General.

### **Tercero.- De las obligaciones específicas del Personal Adscrito a la Fiscalía General del Estado en materia de derechos humanos.**

1. El personal adscrito a la Fiscalía General del Estado deberá dar respuesta dentro del plazo otorgado a las solicitudes de información realizadas por los organismos públicos de derechos humanos, por la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos, o por la Unidad de Derechos Humanos, mismos a los que deberán adjuntar la documentación soporte correspondiente.

2. Todas las personas con adscripción a la Fiscalía General del Estado que desempeñen funciones sustantivas o administrativas, en las que proporcionen atención al público, deberán aprobar satisfactoriamente por lo menos un curso anual de capacitación en materia de derechos humanos, impartido o avalado por el Instituto de Formación Profesional, de acuerdo a las funciones, cargo o comisión que desempeñen en las unidades administrativas de la institución.



3. Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es Parte.
4. Cumplir sus funciones con absoluta imparcialidad, sin discriminar a persona alguna en razón de la condición étnica, migratoria, de género, edad, discapacidad, condición social, salud, religión, opiniones, preferencia, orientación o identidad sexual, estado civil o cualquier otra condición o motivo que atente contra la dignidad humana.
5. Observar, sin excepción alguna, un trato respetuoso y digno con todas las personas debiendo abstenerse de todo acto arbitrario y de limitar indebidamente las acciones o manifestaciones que en ejercicio de sus derechos y con carácter pacífico realice la población.
6. Brindar a todas las personas el mismo trato, por lo que no concederán privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitirán que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso institucional para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva y con apego a los derechos humanos.
7. Conducirse con rectitud, respeto, empatía, cortesía y diligencia hacia los usuarios de los servicios prestados por la Fiscalía General del Estado, con pleno apego y respeto a los derechos humanos para evitar menoscabar la dignidad humana de las personas, y realizando los ajustes razonables cuando el caso lo amerite.
8. Atender el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
9. Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades, atendiendo con celeridad los asuntos de su competencia e informando a los usuarios de los servicios de la Fiscalía General del Estado del avance o resultados de su intervención.
10. Prestar auxilio, brindar atención, orientación e información de forma diligente y conducirse hacia las personas con respeto, calidad y calidez, profesionalismo y empatía hacia las personas que requieran los servicios de la Fiscalía General, priorizando sobre cualquier otra actividad la atención de personas que hayan sido víctimas de algún delito, así como brindar protección a sus bienes y derechos, cuando resulte procedente. Su actuación deberá ser congruente, oportuna, proporcional al hecho y ámbito de su competencia y en apego irrestricto a los derechos humanos.
11. Abstenerse de ordenar o realizar la detención o retención de persona alguna, sin cumplir con los requisitos previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Código Nacional de Procedimientos Penales y demás normatividad aplicable.
12. Velar por la vida e integridad física y psicológica de las personas detenidas o puestas a su disposición con irrestricto apego a los derechos humanos y en el ámbito de su competencia.
13. Hacer de conocimiento sin dilación a la Fiscalía Especializada de Derechos Humanos y a su superior jerárquico de hechos con apariencia de violaciones a derechos humanos.
14. Actuar con apego a los Acuerdos, Circulares, Protocolos y Lineamientos aplicables a cada caso, emitidos por la persona titular de la Fiscalía General del Estado, priorizando el pleno respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana de todas las personas.



15. El personal adscrito a la Fiscalía General del Estado se abstendrá de enviar información en materia de derechos humanos de manera directa a los organismos públicos de derechos humanos u organizaciones de la sociedad civil o cualquier otra institución, salvo instrucción expresa del Fiscal General del Estado.

En caso de que alguna autoridad o dependencia ajena a la Fiscalía General del Estado solicite de manera directa información en materia de derechos humanos, se deberá informar y acordar previo envío con la persona titular de la Fiscalía General del Estado o con la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

16. Las demás que se establezcan en las disposiciones aplicables en materia de derechos humanos.

**Cuarto.- De las obligaciones de las personas Agentes del Ministerio Público en materia de derechos humanos.**

1. Cuando la persona Agente del Ministerio Público reciba una solicitud de información proveniente de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos o de la Unidad de Derechos Humanos, sobre algún asunto que tenga a su cargo, deberá responder la solicitud en el plazo otorgado para ello, anexando a su respuesta la documentación soporte, o bien, podrá excepcionalmente, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa de su adscripción, solicitar por escrito fundado y motivado dirigido a la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos una prórroga para el envío de la respuesta.

2. Cuando el envío de la información sea improcedente por alguna causa justificada deberá fundamentar y motivar dicha improcedencia, y responder en el plazo otorgado para ello, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa a la que estuviera adscrita.

La respuesta de improcedencia descrita en el párrafo anterior estará sujeta a la interpretación que el Fiscal General del Estado realice por sí o a través de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos y de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

3. Otorgar las facilidades pertinentes al personal de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos y de la Unidad de Derechos Humanos para que en el ejercicio de sus atribuciones el personal realice la revisión o consulta de expedientes, archivos o cualquier otro documento o registro, impreso o electrónico; así como permitir el acceso y visitas en las instalaciones que ocupe la autoridad requerida; en su caso, proveerá las facilidades para el acompañamiento y seguimiento relativos a todas las medidas pertinentes y necesarias para la atención oportuna de las presuntas violaciones en materia de derechos humanos a que hubiere lugar.

4. En el caso de solicitudes de copias de expedientes, completos o parciales, que se encuentren relacionados con una solicitud en materia de derechos humanos, deberá entregar las mismas sin dilación a la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos o a la Unidad de Derechos Humanos, según corresponda, en sentido negativo deberá fundamentar y motivar con previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa de su adscripción, y notificar vía oficio a la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos en el plazo otorgado para ello.

La respuesta de improcedencia descrita en el párrafo anterior estará sujeta a la interpretación que la persona titular de la Fiscalía General del Estado realice por sí o a través de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos o de la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

5. En los casos de negativa previstas en el artículo anterior, el personal requerido, deberá fijar fecha y hora no mayor a los 10 días naturales siguientes, para que el personal de la Fiscalía Especializada en





Derechos Humanos, de la Unidad de Derechos Humanos o el personal de los organismos públicos de derechos humanos pueda efectuar la revisión del expediente *in situ*.

En los casos en que un expediente sea revisado por parte del personal de los organismos públicos de derechos humanos, dicha revisión se realizará en compañía del personal adscrito a la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

6. En los casos en que una persona Agente del Ministerio Público conozca de una denuncia o querrela por hechos con apariencia de delito que no sea de su competencia, deberá atender con cortesía, diligencia e inmediatez a la persona solicitante de los servicios de procuración de justicia y explicar de manera detallada y sencilla los motivos de la incompetencia, asentando registro de dicha incompetencia y canalización correspondiente, misma que concluirá con la verificación de la recepción de la denuncia o querrela en el área competente.

La canalización de la persona solicitante a la Unidad Administrativa competente se realizará de la siguiente manera:

- a) Se comunicará telefónicamente al área competente para formalizar la canalización, informando de ésta a la persona titular de la unidad de investigación de su adscripción, para que tome las previsiones a que hubiere lugar.
- b) Facilitará con base en los recursos humanos y materiales disponibles el traslado de la persona usuaria del servicio de procuración de justicia a la Unidad Administrativa que corresponda, realizando los ajustes pertinentes que el caso amerite.
- c) En caso de que la persona denunciante requiera atención de emergencia médica o psicológica, priorizará su atención de manera oportuna, y haciendo todas las gestiones pertinentes.

Para efectos de la canalización, la persona agente del Ministerio Público deberá valorar las circunstancias de tiempo, modo, lugar y necesidades específicas de la persona a canalizar, a efecto de no causar daños o molestias innecesarias a las víctimas, agraviados o denunciantes, ni causar victimización secundaria.

7. Recibir quejas provenientes de los organismos públicos de derechos humanos, quejas internas, colaboraciones o cualquier otra solicitud sobre acciones u omisiones que puedan constituir una violación a derechos humanos y remitirlas inmediatamente a la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

8. Solicitar la imposición de medidas cautelares, penas y medidas de protección que correspondan, el pago de la reparación de los daños y perjuicios de manera integral o, en su caso, plantear la procedencia de las causales de exclusión del delito o las que extinguen la acción penal.

9. Promover lo conducente al desarrollo de las investigaciones, procedimientos o procesos y realizar las demás atribuciones que le señalen las normas aplicables e informar adecuada y diligentemente, a las personas autorizadas para el conocimiento y avance del caso que se trate.

10. Para la atención a la víctima o el ofendido por algún delito la persona Agente del Ministerio Público deberá:

- a) Proporcionar asesoría jurídica a la víctima u ofendido, e informarle de los derechos que en su favor establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y, cuando lo solicite, sobre el desarrollo y estado que guarda su investigación, procedimiento o proceso penal;



b) Recibir todos los informes relativos a presuntas violaciones a derechos humanos, datos de prueba que la víctima u ofendido le aporte en ejercicio de su derecho de coadyuvancia, para la comprobación del hecho que la ley señale como delito y su participación, así como para determinar, en su caso, la procedencia y monto de la reparación del daño;

c) En los casos que lo considere procedente, dictar todas las medidas necesarias para evitar que se ponga en peligro la integridad física y psicológica de la víctima u ofendido;

d) Informar a la víctima u ofendido que desee otorgar el perdón en los casos procedentes, el significado y trascendencia jurídica de dicho acto, así como los mecanismos de solución alternativa que en su caso procedan;

e) Dictar las medidas necesarias y que estén a su alcance para que la víctima u ofendido reciba atención médica y psicológica de urgencia. Cuando estime necesario, tomará las medidas conducentes para que la atención médica y psicológica se haga extensiva a otras personas si fuere necesario, y

f) Vigilar la observancia de la constitucionalidad y legalidad en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las atribuciones que legalmente correspondan a otras autoridades jurisdiccionales o administrativas.

**11.** Tratándose de personas que se encuentren a su disposición en calidad de detenidos o imputados por algún delito:

a) Hacer de conocimiento inmediato el motivo por el cual se encuentra detenido.

b) Leer sin demora los derechos que le asisten, que en su favor establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el Código Nacional de Procedimientos Penales.

c) Priorizar la comunicación telefónica con algún familiar o abogado defensor.

d) Designar al detenido defensor público, en caso de que no cuente con servicio de defensa particular. En caso de no aceptar tal designación y en caso de aceptarla, elaborar constancia de ello.

e) Realizar ajustes razonables, en caso de que las personas que pertenezcan a un grupo vulnerable y se encuentran detenidas, conforme lo establezcan los protocolos correspondientes.

f) Realizar todas las demás diligencias con inmediatez y estricto apego al debido proceso y absoluto respeto a los derechos humanos.

**12.** En detenciones por caso urgente, es obligación de la persona Agente del Ministerio Público fundar y motivar la razón de la detención, a través de datos de prueba que motiven su proceder y ordenar la detención de la persona; bajo las hipótesis del artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y del artículo 150 del Código Nacional de Procedimientos Penales; en apego estricto al debido proceso y respeto a los derechos humanos.

**13.** Procurar y promover la pronta, expedita y debida procuración e impartición de justicia con apego a los derechos humanos.

**14.** Integrar las indagatorias, sin dilación y sin omisiones durante el proceso e informar oportunamente a las víctimas, sobre los avances en la integración de las indagatorias.



15. Convocar oportunamente a los intervinientes en las Salas de Conducción Ministerial, previstas en el Acuerdo 04/2019 según corresponda.
16. Abstenerse de solicitar y recibir dádivas como pago para la facilitación de algún servicio o trámite, y en general, cualquier acto que genere corrupción. Si por algún motivo la persona Agente del Ministerio Público conociere de un hecho de corrupción procederá conforme a derecho y dará vista a las autoridades competentes.
17. Hacer de conocimiento sin dilación a la Fiscalía Especializada de Derechos Humanos y a su superior jerárquico de hechos con apariencia de violaciones a derechos humanos.
18. Cumplir satisfactoriamente por lo menos con un curso anual de capacitación en materia de derechos humanos, impartido o avalado por la Fiscalía General del Estado.
19. Actuar con apego a los lineamientos y protocolos aplicables, priorizando el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución General, los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.
20. Las demás que las leyes determinen en materia de derechos humanos.

**Quinto.- De las obligaciones de las personas Agentes Estatales de Investigación en materia de derechos humanos.**

1. Cuando la persona Agente Estatal de Investigación reciba una solicitud de información proveniente de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos o de la Unidad de Derechos Humanos sobre algún asunto de su competencia, deberá responder la solicitud en el plazo otorgado para ello, anexando a su respuesta la documentación soporte correspondiente, o bien, podrá, excepcionalmente, previo acuerdo con la persona titular de la unidad administrativa de su adscripción, fundada y motivadamente solicitar por escrito a la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos una prórroga para el envío de la respuesta.
2. Cuando el envío de la información sea improcedente por alguna causa justificada deberá fundamentar y motivar dicha improcedencia, y responder en el plazo otorgado para ello, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa a la que estuviera adscrita.

La respuesta de improcedencia descrita en el párrafo anterior estará sujeta a la interpretación que la persona titular de la Fiscalía General del Estado realice por sí o a través de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos o de la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

3. Realizar las investigaciones y formas de conducción al proceso, mandamientos ministeriales y judiciales con estricto apego a los principios de actuación policial, así como lo establecido en los procesos, procedimientos o protocolos de actuación, y demás instrumentos operativos normativos aplicables.
4. Se abstendrán en todo momento de cometer actos de tortura, malos tratos, crueles, inhumanos o degradantes en el ejercicio de sus funciones. En caso de que se tenga conocimiento de haber realizado o que alguien realizó cualquier acto de tortura se dará vista a las autoridades competentes.
5. Siempre se dirigirán hacia las personas, sin importar su calidad de ésta, dentro de las investigaciones ministeriales o procesos judiciales por los hechos de que se traten, con absoluto respeto, cortesía para garantizar en todo momento la dignidad humana de las personas.



6. Se abstendrá en todo momento de discriminar a cualquier persona, utilizar palabras altisonantes, sin importar la calidad de ésta dentro de las investigaciones ministeriales o procesos judiciales de que se traten y garantizarán, según sea el caso, en su trato, el principio de presunción de inocencia para probables responsables, y se abstendrán de realizar conductas que generen victimización secundaria a las personas víctimas del delito, agraviadas o familiares o amigos de éstas.
7. Realizar las funciones encomendadas de acuerdo a su puesto, cargo o comisión, siempre con apego irrestricto a los derechos humanos y respeto a la dignidad de la persona con apego al interés superior de la niñez, con perspectiva de género, sin discriminación, libre de estereotipos, con debida diligencia y, en su caso, realizar los ajustes necesarios atendiendo a las necesidades específicas que las personas requieran por alguna condición especial o necesaria.
8. Cumplir las órdenes de comparecencia, aprehensión o reaprehensión de personas, y en su caso de localización y de presentación, mediante técnicas de investigación policial, aplicando el uso legítimo de la fuerza bajo los parámetros esenciales de legitimidad, necesidad absoluta, idoneidad y proporcionalidad, conforme a los instrumentos técnicos, operativos y normativos, protocolos o procedimientos aplicables.
9. Informar las razones de la detención, ya sea orden de comparecencia, aprehensión o reaprehensión de las personas, así como leerles los derechos que les asisten y cumplir con las disposiciones aplicables.
10. Poner a disposición de la autoridad correspondiente y sin demora a las personas detenidas por orden de aprehensión o reaprehensión.
11. Proporcionar la información requerida para la integración de los informes, respecto al estado que guardan los mandamientos ministeriales y judiciales.
12. Llevar a cabo la investigación de los delitos de manera científica y diligente, bajo la conducción de la persona Agente del Ministerio Público, mediante la aportación objetiva de elementos que permitan su esclarecimiento, en términos de las disposiciones aplicables.
13. Realizar las técnicas de investigación en operativos policiales con apego a los estándares internacionales del uso de la fuerza y estricto respecto a los derechos humanos, salvaguardando la integridad física y la vida de los intervinientes.
14. Cumplir con profesionalismo y dignidad la actuación como Agente Estatal de Investigación.
15. Atender puntualmente las solicitudes de las personas agentes del Ministerio Público a las Salas de Conducción Ministerial y comparecer ante los juzgados competentes según corresponda.
16. Abstenerse de solicitar y recibir algún tipo de gratificación, como pago para la facilitación de algún servicio o trámite; en general cualquier actor que genere corrupción. Si por algún motivo el agente estatal de investigación conociere de un hecho de corrupción dará vista a las autoridades competentes.
17. Hacer de conocimiento sin dilación a la Fiscalía Especializada de Derechos Humanos y a su superior jerárquico de hechos con apariencia de violaciones a derechos humanos.
18. Aprobar satisfactoriamente por lo menos un curso anual de capacitación en materia de derechos humanos, impartido o avalado por la Fiscalía General del Estado.



19. Actuar con apego a los lineamientos y protocolos aplicables, priorizando el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución General, los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.

20. Las demás que las leyes determinen en materia de derechos humanos.

**Sexto.- De las obligaciones de las personas Peritos en materia de derechos humanos.**

1. Cuando la persona Perito reciba una solicitud de información proveniente de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos o de la Unidad de Derechos Humanos sobre algún asunto de su competencia, deberá responder la solicitud en el plazo otorgado para ello, anexando a su respuesta la documentación soporte correspondiente, o bien, podrá, excepcionalmente, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa de su adscripción, fundada y motivadamente solicitar por escrito a la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos una prórroga para el envío de la respuesta.

2. Cuando el envío de la información sea improcedente por alguna causa justificada deberá fundamentar y motivar dicha improcedencia, y responder en el plazo otorgado para ello, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa a la que estuviera adscrita.

La respuesta de improcedencia descrita en el párrafo anterior estará sujeta a la interpretación que la persona titular de la Fiscalía General del Estado realice por sí o a través de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos o de la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

3. Elaborar con ética y profesionalismo los dictámenes periciales, requerimientos o informes derivados de la solicitud de las autoridades ministeriales y judiciales, conforme a los lineamientos normativos, metodológicos, científico-técnico y procedimientos de la especialidad.

4. Auxiliar de forma diligente a través de los dictámenes periciales de su especialidad a las personas Agentes del Ministerio Público, a las personas Agentes Estatales de Investigación y a otras autoridades en el esclarecimiento de los hechos que la ley señala como delito, a efecto de lograr la identificación de los autores o partícipes.

5. Acudir al lugar de intervención que soliciten las personas Agentes del Ministerio Público y otras autoridades, a fin de apoyar en el procesamiento del lugar de los hechos o de los hallazgos. En su caso, explicar de forma sencilla y detallada los procedimientos o metodología empleada, los resultados esperados y alcances de su intervención, especialmente cuando tenga contacto directo con víctimas del delito, agraviado o denunciante, absteniéndose en todo momento de victimizar de forma secundaria, discriminar o atentar contra la dignidad humana de las personas.

6. Realizar los análisis, pruebas de laboratorio, operaciones o estudios que su ciencia, técnica o arte requieran de forma ética y profesional, así como recabar los elementos de estudio en el lugar de investigación o aportados por la autoridad solicitante, conforme a lo previsto en el Código Nacional de Procedimientos Penales.

7. Atender de forma oportuna y con la debida diligencia los requerimientos de las personas Agentes del Ministerio Público y otras autoridades, de aquellos hechos relevantes que por su naturaleza requieran de mayor experiencia, capacidad y atención especializada.

8. Atender puntualmente las solicitudes de las personas agentes del Ministerio Público, a las Salas de Conducción Ministerial y comparecer ante los juzgados competentes según corresponda.



9. Abstenerse de solicitar y recibir dádivas, como pago para la facilitación de algún servicio o trámite; en general cualquier acto que genere corrupción. Si por algún motivo la persona que ejerza funciones de Perito conociere de un hecho de corrupción dará vista a las autoridades competentes.
10. Hacer de conocimiento sin dilación a la Fiscalía Especializada de Derechos Humanos y a su superior jerárquico de hechos con apariencia de violaciones a derechos humanos.
11. Aprobar satisfactoriamente por lo menos un curso anual de capacitación en materia de derechos humanos, impartido o avalado por la Fiscalía General del Estado.
12. Actuar con apego a los lineamientos y protocolos aplicables, priorizando el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución General, los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.
13. Las demás que las leyes determinen en materia de derechos humanos.

**Séptimo.- De las obligaciones de las personas Analistas de Información en materia de derechos humanos.**

1. Cuando la persona Analista de Información reciba una solicitud de información proveniente de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos o de la Unidad de Derechos Humanos, sobre algún asunto de su competencia, deberá responder la solicitud en el plazo otorgado para ello, anexando a su respuesta la documentación soporte correspondiente, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa de su adscripción, y excepcionalmente, de manera fundada y motivadamente solicitar por escrito a la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos una prórroga para el envío de la respuesta.
2. Cuando el envío de la información sea improcedente por alguna causa justificada, la persona Analista de Información deberá fundamentar y motivar dicha improcedencia, y responder en el plazo otorgado para ello, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa a la que estuviera adscrita.

La respuesta de improcedencia descrita en el párrafo anterior estará sujeta a la interpretación que la persona titular de la Fiscalía General del Estado realice por sí o a través de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos y de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

3. Realizar el análisis de información estratégica de forma diligente y oportuna, que permita a las personas Agentes del Ministerio Público contar con elementos de información integral para una efectiva integración de las pruebas o de los datos de prueba suficientes, que fortalezcan las investigaciones a cargo de la Fiscalía General del Estado.
4. Sugerir de forma objetiva hipótesis o actos de investigación relacionados con hechos delictivos y la probable participación de las personas que se investigan y llevar el control y seguimiento de resultados del análisis de la información, con el fin de establecer el vínculo correcto de las investigaciones que se relacionen con hechos delictivos, salvaguardando en su actuación los derechos humanos de los investigados, de acuerdo a las normas aplicables.
5. Realizar reportes estratégicos sobre criminalidad estatal a efecto de identificar patrones, estructuras, organizaciones, rutas, así como cualquier otra información que se considere necesaria para la investigación de los delitos, salvaguardando en su actuación los derechos humanos de los investigados, de acuerdo a las normas aplicables.



6. Analizar la información derivada de los sistemas de comunicación, con ética y diligencia, inherente a las investigaciones relacionadas con hechos con apariencia de delito.
7. Clasificar información, así como integrar fichas técnicas y elaborar mapas delincuenciales, para la compilación de datos de carácter sensible que permitan vincular e integrar los indicios existentes, que fortalezcan las investigaciones a cargo de la Fiscalía General del Estado, salvaguardando en su actuación los derechos humanos de los investigados, de acuerdo a las normas aplicables.
8. Contribuir en la captación, recuperación, control, análisis y compilación de información delincencial, así como para la estandarización de procesos de trabajo y la elaboración de bases de colaboración con instituciones públicas y proveer de la información correspondiente sin dilación a la autoridad solicitante, salvaguardando en su actuación los derechos humanos de los investigados, de acuerdo a las normas aplicables.
9. Colaborar en el diseño de metodologías para la custodia, seguridad y análisis de información ministerial relacionada con cateos y aseguramientos de bienes relacionados con las investigaciones a cargo de la Fiscalía General, salvaguardando en su actuación los derechos humanos de los investigados, de acuerdo a las normas aplicables.
10. Atender puntualmente las solicitudes de las personas agentes del Ministerio Público, a las Salas de Conducción Ministerial y comparecer ante los juzgados competentes según corresponda.
11. Abstenerse de solicitar y recibir dádivas, como pago para la facilitación de algún servicio o trámite; y en general cualquier acto que genere corrupción. Si por algún motivo la persona que ejerza funciones de Analista de la Información conociere de un hecho de corrupción dará vista a las autoridades competentes.
12. Hacer de conocimiento sin dilación a la Fiscalía Especializada de Derechos Humanos y a su superior jerárquico respecto de hechos con apariencia de violaciones a derechos humanos de los cuales tenga conocimiento.
13. Aprobar satisfactoriamente por lo menos un curso anual de capacitación en materia de derechos humanos, impartido o avalado por la Fiscalía General del Estado.
14. Actuar con apego a los lineamientos y protocolos aplicables, priorizando el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución General, los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.
15. Las demás que determinen las leyes en materia de derechos humanos.

**Octavo.- De las obligaciones de las personas Facilitadoras de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal en materia de derechos humanos.**

1. Cuando la persona Facilitadora de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal reciba una solicitud de información proveniente de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos o de la Unidad de Derechos Humanos, respecto de algún asunto de su competencia, deberá responder la solicitud en el plazo otorgado para ello, anexando a su respuesta la documentación soporte correspondiente, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa de su adscripción, y fundada y motivadamente solicitar por escrito a la persona titular de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos una prórroga para el envío de la respuesta.



2. Cuando el envío de la información sea improcedente por alguna causa justificada deberá fundamentar y motivar dicha improcedencia, y responder en el plazo otorgado para ello, previo acuerdo con la persona titular de la Unidad Administrativa a la que estuviera adscrita.

La respuesta de improcedencia descrita en el párrafo anterior estará sujeta a la interpretación que la persona titular de la Fiscalía General del Estado realice por sí o a través de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos y de la Fiscalía Especializada en Derechos Humanos.

3. Cumplir con la certificación establecida por las disposiciones aplicables en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

4. Actuar con prontitud, profesionalismo, eficacia, eficiencia, transparencia y ética, en congruencia con los principios que rigen en la materia, de conformidad con la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal y las disposiciones aplicables.

5. Vigilar que en los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal no se afecten derechos humanos, derechos de terceros, intereses de menores, incapaces y disposiciones de orden público.

6. Actuar en todo momento con perspectiva de género, de acuerdo con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y crear las condiciones que permitan a los intervinientes el cumplimiento de los acuerdos, sin que este vulnere los derechos humanos de los mismos.

7. Abstenerse de fungir como testigos, representantes jurídicos o abogados en los casos relativos a los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal en los que participen.

8. Excusarse de intervenir en asuntos en los que se vea afectada su imparcialidad.

9. Solicitar a los intervinientes la información necesaria para el cumplimiento eficaz de la función encomendada, salvaguardando en todo momento los derechos humanos en su actuación.

10. Cerciorarse de que los intervinientes en las sesiones o audiencias de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal comprendan el alcance de los acuerdos, así como los derechos y obligaciones que de éstos se deriven, salvaguardando en todo momento los derechos humanos en su actuación.

11. Verificar que los intervinientes en las sesiones o audiencias de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal participen de manera libre y voluntaria, exentos de coacciones o de cualquier otra influencia que vicie su voluntad y en estricto apego a los derechos humanos.

12. Mantener el buen desarrollo y vigilar el respeto irrestricto a los derechos humanos de los intervinientes en las sesiones o audiencias de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal.

13. Asegurarse de que los acuerdos a los que lleguen los intervinientes en las sesiones o audiencias de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal sean apegados a la legalidad y con apego a los derechos humanos de las partes.

14. Abstenerse de coaccionar a los intervinientes para acudir, permanecer o retirarse del mecanismo alternativo o de las sesiones o audiencias de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal.





15. Mantener la confidencialidad de la información a la que tengan acceso en el ejercicio de su función, salvo las excepciones previstas en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.
16. Abstenerse de solicitar y recibir dádivas, como pago para la facilitación de algún servicio o trámite; y en general cualquier acto que genere corrupción. Si por algún motivo la persona que ejerza funciones de Analista de la Información conociere de un hecho de corrupción dará vista a las autoridades competentes.
17. Hacer de conocimiento sin dilación a la Fiscalía Especializada de Derechos Humanos y a su superior jerárquico de hechos con apariencia de violaciones a derechos humanos.
18. Aprobar satisfactoriamente por lo menos un curso anual de capacitación en materia de derechos humanos, impartido o avalado por la Fiscalía General del Estado.
19. Actuar con apego a los lineamientos y protocolos aplicables, priorizando el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución General, los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.
20. Las demás que las leyes determinen en materia de derechos humanos.

**Noveno.- De las obligaciones del Personal Administrativo en materia de derechos humanos.**

1. Conducirse siempre con respeto, cortesía, debida diligencia y con estricto apego a derechos humanos de las personas usuarias del servicio de procuración de justicia.
2. Abstenerse en todo momento de entorpecer, dilatar o frenar innecesariamente cualquier servicio que preste la Fiscalía General del Estado, así como de solicitar dádivas, regalos, o favores de las personas usuarias.
3. Facilitar la información y orientación pertinentes en caso de solicitud de algún servicio en materia de procuración de justicia, debiendo proveer el nombre del responsable de brindar dicho servicio, ubicación y teléfono de contacto institucionales.
4. Canalizar vía telefónica y sin dilación alguna a la Unidad Administrativa competente, cuando se trate de denuncias o querellas o se requiera atender a víctimas o agraviados de un delito. La responsabilidad y seguimiento de dicha canalización no concluirá sino hasta que la autoridad competente y receptora de dicha canalización hubiere atendido el caso.

Para efectos del párrafo anterior el personal administrativo deberá llevar un registro de dicha actividad y reportar periódicamente a su superior jerárquico.

5. Abstenerse de discriminar a las personas por cualquier circunstancia, debiendo proporcionar sus servicios con apego irrestricto a los derechos humanos, libre de estereotipos, con perspectiva de género, salvaguardando el interés superior de la niñez, sin discriminar, con apego al principio de interculturalidad y realizando los ajustes razonables cuando el caso así lo requiera.
6. Hacer de conocimiento sin dilación a la Fiscalía Especializada de Derechos Humanos y a su superior jerárquico los hechos con apariencia de violaciones a derechos humanos de que tenga conocimiento.



7. Abstenerse de solicitar y recibir dádivas, como pago para la facilitación de algún servicio o trámite; y en general cualquier acto que genere corrupción. Si por algún motivo la persona que ejerza funciones de Analista de la Información conociere de un hecho de corrupción dará vista a las autoridades competentes.
8. Actuar con apego a los lineamientos y protocolos aplicables, priorizando el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución General, los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.
9. Aprobar satisfactoriamente por lo menos un curso anual de capacitación en materia de derechos humanos, impartido o avalado por la Fiscalía General del Estado.
10. Actuar con apego a los lineamientos y protocolos aplicables, priorizando el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución General, los Tratados Internacionales y demás leyes aplicables.
11. Las demás que las leyes determinen en materia de derechos humanos.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Los presentes lineamientos entrarán en vigor el día siguiente de su emisión.

**SEGUNDO.** Se abrogan las disposiciones normativas de igual o menor rango, en lo que se opongan a los presentes Lineamientos.

**TERCERO.** Se instruye al personal de la Fiscalía General del Estado el cumplimiento de los presentes Lineamientos, en el ámbito de su competencia.

**CUARTO.** Difúndanse los presentes Lineamientos a través de los correos y medios de difusión institucional.

**Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, Puebla, a 18 de mayo de 2021.**

**FISCAL GENERAL DEL ESTADO**



**DOCTOR GILBERTO HIGUERA BERNAL**