

TLATEMOANI

Revista Académica de Investigación

Editada por Eumed.net

Año 17, no. 52 – agosto-2026.

España-ISSN: 1989-9300

revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción del artículo: 16/06/2026

Fecha de aceptación: 22/07/2026

PROPUESTA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD EN SECRETARÍAS MUNICIPALES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

PROTOCOL PROPOSAL FOR THE ATTENTION OF PEOPLE IN VULNERABLE SITUATIONS IN MUNICIPAL SECRETARIATS OF SECURITY AND CITIZEN PROTECTION

Danae Guadalupe Castillo Morales
Universidad Autónoma de San Luis Potosí
<https://orcid.org/0009-0006-7769-6247>
daanaae11411@hotmail.com

César Hernández Mier
Universidad Autónoma de San Luis Potosí
<https://orcid.org/0000-0002-9873-6619>
cesar.hernandez@uaslp.mx

RESUMEN

El presente artículo analiza el Protocolo para Personas en Situación de Vulnerabilidad implementado en la Dirección General de Justicia Municipal de San Luis Potosí, con el objetivo de evaluar su relevancia como instrumento institucional para garantizar el acceso equitativo a la justicia. A través de un enfoque cualitativo y documental, se examinan sus lineamientos operativos, su fundamento normativo y su impacto en la atención a grupos vulnerables. Los resultados evidencian que el protocolo fortalece la estandarización de procesos y la protección de derechos humanos, aunque enfrenta retos en su implementación.

Palabras clave: vulnerabilidad, justicia municipal, protocolo, derechos humanos, inclusión, gestión pública

ABSTRACT

This article analyzes the Protocol for People in Vulnerable Situations implemented in the General Directorate of Municipal Justice of San Luis Potosí, aiming to evaluate its relevance as an institutional

instrument to guarantee equitable access to justice. Through a qualitative and documentary approach, its operational guidelines, normative basis, and impact on vulnerable groups are examined. The results show that the protocol strengthens process standardization and human rights protection, although it faces implementation challenges.

Keywords: vulnerability, municipal justice, protocol, human rights, inclusion, public management

INTRODUCCIÓN

La atención institucional de personas en situación de vulnerabilidad constituye uno de los principales desafíos para las administraciones públicas municipales, especialmente en aquellas áreas encargadas de la seguridad pública, la protección ciudadana y el primer contacto con la población. En el contexto mexicano, los municipios representan el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía y, por tanto, suelen ser la primera instancia ante la cual acuden personas que enfrentan condiciones de riesgo, exclusión, violencia, discriminación o desprotección social. Esta cercanía convierte a las Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana en actores fundamentales para garantizar una atención digna, oportuna, diferenciada y con enfoque de derechos humanos.

La vulnerabilidad no debe entenderse únicamente como una condición individual, sino como el resultado de factores estructurales, sociales, económicos, culturales e institucionales que colocan a determinadas personas o grupos en una posición de desventaja frente al ejercicio pleno de sus derechos. Mujeres víctimas de violencia, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas indígenas, migrantes, población LGTBTTIQ+, personas en situación de calle o quienes enfrentan contextos de pobreza y exclusión requieren mecanismos de atención especializados que reconozcan sus necesidades particulares y eviten prácticas institucionales homogéneas que puedan generar omisiones, discriminación o revictimización.

Si esto lo vemos desde una perspectiva de derechos humanos, el Estado tiene la obligación de respetar, proteger, garantizar y promover los derechos de todas las personas, conforme al principio de igualdad y no discriminación. En México, el artículo 1° constitucional establece el deber de todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos bajo los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Esta disposición implica que las instituciones municipales no solo deben abstenerse de vulnerar derechos, sino también adoptar medidas positivas para prevenir riesgos, atender necesidades específicas y generar condiciones de acceso real a la justicia, la seguridad y la protección institucional.

En este sentido, la ausencia de procedimientos claros para la atención de personas en situación de vulnerabilidad puede derivar en respuestas improvisadas, discrecionales o

insuficientes por parte del personal operativo y administrativo. La falta de capacitación, la inexistencia de rutas de canalización, el desconocimiento de enfoques especializados y la ausencia de mecanismos de seguimiento pueden generar prácticas que profundicen la desigualdad y reproduzcan formas de violencia institucional. Por ello, los protocolos de actuación adquieren relevancia como instrumentos técnico-administrativos que permiten estandarizar procedimientos, orientar la toma de decisiones y fortalecer la actuación de las autoridades conforme a criterios de legalidad, dignidad humana, accesibilidad, perspectiva de género, interseccionalidad y enfoque diferencial.

La importancia de contar con un protocolo municipal radica en que este permite establecer una ruta clara para identificar, atender, canalizar y dar seguimiento a los casos de personas en situación de vulnerabilidad. Además, contribuye a delimitar responsabilidades institucionales, reducir márgenes de discrecionalidad y facilitar la coordinación entre dependencias públicas, organismos de protección de derechos humanos, instituciones de asistencia social y autoridades competentes. De esta manera, el protocolo no solo funciona como una herramienta operativa, sino también como un mecanismo de prevención de violaciones a derechos humanos y de fortalecimiento de la gestión pública municipal.

Asimismo, la atención a grupos vulnerables exige incorporar una mirada interseccional, ya que las personas no experimentan la exclusión de una sola manera. Una mujer indígena víctima de violencia, una persona migrante con discapacidad o una adolescente en situación de calle pueden enfrentar múltiples formas de discriminación simultánea. Por ello, las instituciones deben evitar respuestas generales que invisibilicen las condiciones específicas de cada caso. La perspectiva interseccional permite comprender cómo se cruzan factores como género, edad, origen étnico, discapacidad, condición migratoria, orientación sexual, identidad de género, situación económica y contexto familiar, generando distintos niveles de riesgo y necesidad de protección.

En el ámbito municipal, esta problemática adquiere una dimensión particular, debido a que las Secretarías de Seguridad y Protección Ciudadana suelen intervenir en situaciones de emergencia, conflictos comunitarios, reportes ciudadanos, violencia familiar, alteraciones del orden público o hechos que involucren a personas en condiciones de riesgo. En muchos casos, el personal municipal es el primer contacto institucional con la víctima o persona afectada, por lo que su actuación inicial puede determinar el acceso efectivo a medidas de protección, servicios de salud, asistencia jurídica, atención psicológica o canalización ante autoridades especializadas.

Una respuesta inadecuada puede provocar desconfianza institucional, abandono del procedimiento o agravamiento de la situación de vulnerabilidad.

Por lo anterior, la presente investigación tiene como propósito analizar la pertinencia de una propuesta de protocolo para la atención de personas en situación de vulnerabilidad en Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana. El estudio parte de la necesidad de fortalecer la actuación institucional mediante lineamientos claros, aplicables y compatibles con los estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos. La propuesta busca contribuir a la profesionalización del servicio público municipal y a la consolidación de prácticas institucionales orientadas a la protección integral de las personas.

El artículo se desarrolla a partir de un enfoque cualitativo, documental y jurídico-propositivo, sustentado en el análisis de normas constitucionales, instrumentos internacionales, criterios de derechos humanos y lineamientos aplicables a la atención diferenciada de grupos en situación de vulnerabilidad. A partir de ello, se plantea la necesidad de contar con herramientas institucionales que permitan transformar la atención municipal en un proceso ordenado, sensible, accesible y respetuoso de la dignidad humana.

En consecuencia, este trabajo sostiene que la implementación de un protocolo especializado puede contribuir significativamente a reducir la revictimización, mejorar la coordinación interinstitucional, garantizar una atención diferenciada y fortalecer la responsabilidad del municipio como garante inmediato de derechos. La propuesta no pretende sustituir las competencias de otras autoridades, sino articular una ruta de actuación inicial que permita identificar riesgos, brindar atención oportuna y canalizar adecuadamente a las personas conforme a sus necesidades específicas.

MARCO TEÓRICO

Vulnerabilidad y derechos humanos

El concepto de vulnerabilidad ha adquirido una relevancia significativa dentro del estudio de los derechos humanos y de las políticas públicas contemporáneas, particularmente en aquellos contextos donde existen desigualdades estructurales que limitan el acceso efectivo a la justicia, la seguridad y la protección institucional. La vulnerabilidad no debe comprenderse únicamente como una característica individual asociada a condiciones físicas, económicas o sociales, sino como una construcción compleja derivada de factores históricos, culturales, políticos e institucionales que colocan a determinadas personas o grupos en una situación de desventaja frente al ejercicio pleno de sus derechos fundamentales.

Desde una perspectiva doctrinal, Martha Fineman sostiene que la vulnerabilidad constituye una condición universal inherente a la existencia humana; sin embargo, las instituciones sociales y jurídicas distribuyen de manera desigual los recursos de protección,

generando contextos diferenciados de riesgo y exclusión. En consecuencia, ciertos sectores poblacionales enfrentan mayores barreras para acceder a servicios públicos, mecanismos de protección o sistemas de justicia, lo que incrementa sus niveles de exposición frente a situaciones de violencia, discriminación o abandono institucional.

En América Latina, la vulnerabilidad se encuentra estrechamente vinculada con fenómenos de desigualdad estructural, pobreza, exclusión social y discriminación histórica. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) ha señalado que diversos grupos sociales continúan enfrentando obstáculos sistemáticos para el acceso a condiciones mínimas de bienestar y protección estatal, particularmente mujeres, personas indígenas, personas migrantes, personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes, así como integrantes de la diversidad sexual y de género. Estas condiciones no solo limitan el ejercicio de derechos, sino que también producen dinámicas permanentes de invisibilización institucional.

Bajo este enfoque, el Estado tiene la obligación de adoptar medidas diferenciadas que permitan compensar las desigualdades existentes y garantizar condiciones reales de acceso a derechos. La igualdad jurídica no puede limitarse a un tratamiento idéntico para todas las personas, sino que debe reconocer las diferencias materiales y estructurales que afectan a determinados sectores sociales. Por ello, los organismos internacionales de derechos humanos han desarrollado estándares específicos de protección orientados a grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha sostenido que los Estados deben implementar acciones positivas para garantizar la protección efectiva de personas que enfrentan condiciones particulares de riesgo. En diversos criterios jurisprudenciales, el tribunal interamericano ha establecido que la ausencia de medidas diferenciadas puede constituir una forma indirecta de discriminación, especialmente cuando las autoridades omiten reconocer las necesidades específicas de determinados grupos poblacionales.

En el contexto mexicano, la reforma constitucional en materia de derechos humanos de 2011 fortaleció la obligación de todas las autoridades de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Esta reforma transformó el paradigma institucional mexicano al incorporar el control de convencionalidad y reconocer la obligación de interpretar las normas favoreciendo en todo momento la protección más amplia de las personas.

En consecuencia, las instituciones municipales, particularmente aquellas encargadas de la seguridad pública y la protección ciudadana, poseen responsabilidades directas frente a la atención de personas en situación de vulnerabilidad. Debido a su cercanía con la población, los

municipios representan el primer nivel de contacto institucional en situaciones de emergencia, violencia o riesgo social. Por ello, la actuación del personal municipal debe ajustarse a estándares de derechos humanos que permitan brindar una atención digna, accesible, especializada y libre de discriminación.

Igualdad, no discriminación y enfoque diferencial

El principio de igualdad y no discriminación constituye uno de los pilares fundamentales del sistema contemporáneo de derechos humanos. Su importancia radica en que permite garantizar que todas las personas accedan a los mismos derechos y oportunidades sin distinción alguna basada en origen étnico, género, edad, discapacidad, orientación sexual, condición económica, nacionalidad o cualquier otra condición social.

El artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la prohibición de toda forma de discriminación motivada por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana. Asimismo, dicha disposición impone a todas las autoridades la obligación de prevenir, investigar, sancionar y reparar violaciones a derechos humanos.

No obstante, la igualdad no debe entenderse únicamente desde una perspectiva formal. La igualdad formal implica reconocer que todas las personas son iguales ante la ley; sin embargo, esta visión resulta insuficiente cuando existen contextos estructurales de exclusión que impiden a ciertos grupos acceder efectivamente a sus derechos. Por ello surge el concepto de igualdad material o sustantiva, el cual busca corregir las desigualdades reales mediante acciones diferenciadas y mecanismos de protección especializados.

En este sentido, el enfoque diferencial constituye una herramienta fundamental para el diseño de políticas públicas y protocolos institucionales orientados a la atención de personas en situación de vulnerabilidad. Dicho enfoque reconoce que determinados grupos enfrentan riesgos específicos derivados de condiciones históricas de exclusión, violencia o discriminación, por lo que requieren medidas particulares de atención y protección.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos ha señalado que las instituciones públicas deben incorporar criterios de accesibilidad, perspectiva de género, inclusión y no discriminación en todos sus procedimientos administrativos y operativos. Esto implica que las autoridades no solo deben abstenerse de cometer actos discriminatorios, sino también generar condiciones institucionales que permitan un acceso efectivo y digno a los servicios públicos.

Asimismo, el enfoque diferencial adquiere especial relevancia dentro de las corporaciones municipales de seguridad y protección ciudadana, debido a que estas intervienen directamente en situaciones que involucran violencia familiar, personas desaparecidas, crisis emocionales, conflictos comunitarios, discriminación o emergencias sociales. Una actuación institucional homogénea puede invisibilizar las necesidades específicas de ciertos grupos y generar procesos de revictimización.

Por ejemplo, una mujer víctima de violencia requiere condiciones de atención distintas a las de una persona adulta mayor con discapacidad o un adolescente migrante no acompañado. Cada caso implica necesidades particulares relacionadas con seguridad, comunicación, protección física, acompañamiento psicológico, canalización institucional y acceso a medidas de protección. La ausencia de protocolos diferenciados puede provocar respuestas improvisadas o insuficientes por parte del personal municipal.

Por ello, el enfoque diferencial debe incorporarse como un eje transversal dentro de los protocolos de actuación institucional, permitiendo orientar la toma de decisiones conforme a estándares de derechos humanos y atención especializada.

Perspectiva de género e interseccionalidad

La perspectiva de género constituye una herramienta analítica orientada a identificar las desigualdades estructurales derivadas de relaciones históricas de poder entre hombres y mujeres, así como las distintas formas de violencia y discriminación que afectan particularmente a las mujeres y a las personas con identidades de género diversas.

Marcela Lagarde sostiene que la violencia institucional contra las mujeres se manifiesta cuando las autoridades omiten brindar protección adecuada, minimizan denuncias, revictimizan a las víctimas o reproducen prácticas discriminatorias dentro de los procedimientos administrativos y judiciales. Estas dinámicas generan desconfianza hacia las instituciones y dificultan el acceso efectivo a mecanismos de protección.

En México, la violencia de género representa uno de los principales problemas de derechos humanos. Las instituciones de seguridad pública suelen constituir el primer espacio de contacto para mujeres víctimas de violencia familiar, violencia sexual, acoso o agresiones comunitarias. Por ello, resulta indispensable que el personal municipal actúe con sensibilidad, profesionalismo y perspectiva de género, evitando conductas que reproduzcan estereotipos o responsabilicen a las víctimas por las agresiones sufridas.

La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Belém do Pará establecen obligaciones específicas para los

Estados en materia de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres. Estas obligaciones incluyen la capacitación de funcionarios públicos, la implementación de protocolos especializados y la adopción de medidas institucionales orientadas a garantizar el acceso efectivo a la justicia y a la protección estatal.

Por otra parte, la interseccionalidad permite comprender cómo distintas formas de discriminación pueden coexistir simultáneamente y generar niveles diferenciados de vulnerabilidad. El concepto fue desarrollado inicialmente por Kimberlé Crenshaw para explicar cómo factores como género, raza, clase social, orientación sexual, discapacidad o condición migratoria pueden combinarse y producir experiencias particulares de exclusión.

En el ámbito institucional, la interseccionalidad resulta fundamental para evitar tratamientos homogéneos que invisibilicen las condiciones específicas de las personas. Una mujer indígena, una persona transgénero en situación de calle o un adulto mayor con discapacidad enfrentan riesgos distintos que requieren respuestas diferenciadas por parte de las autoridades.

En consecuencia, la implementación de protocolos institucionales debe incorporar una perspectiva interseccional que permita identificar factores múltiples de vulnerabilidad y establecer medidas adecuadas de atención, protección y canalización.

Protocolos institucionales y función administrativa municipal

Los protocolos institucionales constituyen instrumentos técnico-administrativos diseñados para orientar la actuación de las autoridades públicas frente a situaciones específicas que requieren procedimientos claros, coordinados y estandarizados. Su finalidad principal consiste en reducir márgenes de discrecionalidad, fortalecer la seguridad jurídica y garantizar que las actuaciones institucionales se desarrollen conforme a principios de legalidad, eficiencia y respeto a los derechos humanos.

Dentro del ámbito administrativo, los protocolos permiten establecer rutas operativas para la recepción de casos, identificación de riesgos, atención inicial, canalización institucional y seguimiento de situaciones que involucren a personas en condición de vulnerabilidad. Asimismo, facilitan la coordinación entre distintas dependencias gubernamentales y contribuyen a mejorar la calidad del servicio público.

Andrés Serra Rojas sostiene que la administración pública debe orientarse hacia la satisfacción de necesidades colectivas mediante mecanismos organizados de actuación estatal. Bajo esta lógica, las instituciones municipales poseen responsabilidades directas en materia de

protección ciudadana, atención comunitaria y preservación de condiciones mínimas de seguridad y bienestar social.

Por su parte, Agustín Gordillo señala que la función administrativa moderna debe incorporar principios de eficiencia, racionalidad y control institucional, especialmente en aquellas actividades que involucran derechos fundamentales. En este sentido, la ausencia de lineamientos claros puede generar actuaciones arbitrarias, omisiones institucionales o prácticas incompatibles con los estándares contemporáneos de derechos humanos.

En el ámbito municipal, la implementación de protocolos especializados resulta particularmente relevante debido a que las Secretarías de Seguridad y Protección Ciudadana suelen intervenir en contextos de emergencia social, violencia comunitaria o situaciones de riesgo que requieren respuestas inmediatas. La falta de capacitación o de procedimientos específicos puede derivar en respuestas inadecuadas que agraven las condiciones de vulnerabilidad de las personas involucradas.

Asimismo, los protocolos contribuyen a fortalecer la profesionalización del servicio público, ya que establecen criterios uniformes de actuación y facilitan procesos de capacitación institucional. También permiten delimitar competencias, responsabilidades y mecanismos de coordinación interinstitucional, favoreciendo una atención más eficiente y ordenada.

Desde una perspectiva jurídica, los protocolos institucionales representan herramientas complementarias para garantizar el cumplimiento de obligaciones constitucionales e internacionales en materia de derechos humanos. Aunque no sustituyen las disposiciones legales, sí funcionan como mecanismos operativos que traducen principios jurídicos generales en acciones concretas aplicables dentro de la práctica administrativa cotidiana.

En consecuencia, la elaboración de un protocolo especializado para la atención de personas en situación de vulnerabilidad dentro de las Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana constituye una medida necesaria para fortalecer la actuación institucional, prevenir violaciones a derechos humanos y garantizar una atención digna, accesible y diferenciada conforme a estándares nacionales e internacionales de protección".

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de carácter jurídico-documental y propositivo, orientado al análisis de la atención institucional brindada a personas en situación de vulnerabilidad dentro de las Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana. El estudio parte de la necesidad de identificar las deficiencias existentes en los

mecanismos de actuación municipal y proponer lineamientos institucionales que permitan fortalecer la protección de derechos humanos mediante un protocolo especializado de atención.

El enfoque cualitativo permitió analizar la problemática desde una perspectiva interpretativa y contextual, considerando la complejidad social y jurídica que implica la atención de grupos vulnerables en el ámbito municipal. A diferencia de los enfoques cuantitativos, esta metodología posibilitó examinar el contenido normativo, doctrinal e institucional relacionado con la actuación de las autoridades municipales, así como identificar las necesidades operativas y jurídicas que justifican la implementación de un protocolo de actuación.

La investigación tiene un alcance descriptivo, analítico y propositivo. Es descriptiva debido a que expone las condiciones institucionales y normativas vinculadas con la atención de personas en situación de vulnerabilidad; analítica porque examina las obligaciones jurídicas del Estado mexicano en materia de derechos humanos, igualdad y no discriminación; y propositiva en virtud de que plantea un modelo de protocolo administrativo orientado a mejorar los procedimientos de atención municipal.

Para el desarrollo del estudio se empleó el método jurídico-dogmático, el cual permitió interpretar disposiciones constitucionales, leyes nacionales, instrumentos internacionales y criterios doctrinales relacionados con la protección de derechos humanos y la actuación administrativa municipal. A través de este método se analizaron las bases jurídicas que sustentan la obligación de las autoridades de garantizar una atención diferenciada y con enfoque de derechos humanos hacia personas en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, se utilizó el método analítico-sintético, mediante el cual fue posible descomponer los elementos que integran la problemática institucional y posteriormente integrarlos en una propuesta estructurada de actuación administrativa. Este método facilitó el estudio de conceptos como vulnerabilidad, igualdad material, interseccionalidad, revictimización y perspectiva de género, así como su relación con la función operativa de las Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana.

De igual manera, se recurrió al método comparativo para examinar distintos criterios normativos, protocolos institucionales y estándares nacionales e internacionales aplicables a la protección de grupos vulnerables. Lo anterior permitió identificar buenas prácticas administrativas y elementos susceptibles de incorporarse al protocolo propuesto, particularmente en materia de accesibilidad, atención diferenciada, canalización institucional y prevención de violaciones a derechos humanos.

La técnica de investigación utilizada fue la documental, basada en la recopilación, revisión y análisis de fuentes bibliográficas, legislativas, doctrinales y electrónicas. Entre las principales

fuentes consultadas se encuentran la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tratados internacionales en materia de derechos humanos, legislación administrativa y municipal, informes de organismos nacionales e internacionales, así como literatura especializada en derechos humanos, vulnerabilidad, administración pública y perspectiva de género.

Dentro del proceso metodológico también se realizó el análisis del protocolo propuesto como instrumento técnico-administrativo, identificando sus objetivos, estructura operativa, medidas de atención y mecanismos de actuación institucional. A partir de ello, se valoró su viabilidad como herramienta orientada a estandarizar procedimientos y fortalecer la respuesta institucional frente a personas pertenecientes a grupos históricamente discriminados o en condiciones de riesgo social.

La investigación presenta además un enfoque de derechos humanos y perspectiva interseccional, considerando que las condiciones de vulnerabilidad no responden a una sola causa, sino a múltiples factores que pueden coincidir y agravar la situación de exclusión de las personas. Por ello, el análisis reconoce la necesidad de incorporar medidas diferenciadas de atención conforme a variables como género, edad, discapacidad, origen étnico, orientación sexual, identidad de género, condición migratoria o contexto socioeconómico.

Finalmente, es importante señalar que el estudio se limita al análisis jurídico y administrativo de la propuesta de protocolo, por lo que no incluye trabajo de campo ni evaluación empírica de implementación institucional. No obstante, el contenido desarrollado busca constituir una base teórica y operativa útil para futuras investigaciones, procesos de capacitación institucional y posibles mecanismos de adopción municipal orientados al fortalecimiento de la protección integral de personas en situación de vulnerabilidad.

Figura 1. Representación del enfoque en Grupos en Situación de Vulnerabilidad

PROTOCOLO PARA PERSONAS EN
SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



BRINDAR ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE
VULNERABILIDAD Y NECESIDADES EMERGENTES, CUYAS
DEMANDAS NO SE ENCUENTRAN Y/O FIGURAN
ESPECÍFICAMENTE DENTRO DE LOS OBJETIVOS, REGLAS Y
LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

Fuente: Elaboración propia a partir del Protocolo para Personas en Situación de Vulnerabilidad (2025).

Directrices Específicas por Grupo Vulnerable

Mujeres, Niñas y Víctimas de Violencia de Género

El protocolo exige que todo el personal aplique la perspectiva de género en la recepción de denuncias y la atención a víctimas. La importancia de la canalización con perspectiva de género radica en evitar la revictimización institucional y reconocer las dinámicas de poder que subyacen a la violencia. Se prioriza la confidencialidad y se establece la obligatoriedad de canalización inmediata a refugios o instituciones especializadas en protección de mujeres, en línea con las recomendaciones de la CNDH (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2017).

Comunidades Indígenas y Afrodescendientes

Se estipula el respeto a la identidad cultural, la dignidad de la persona y sus sistemas normativos internos, siempre que no contravengan los derechos humanos fundamentales. Para eliminar la barrera idiomática y cultural, se debe buscar la figura de un intérprete o traductor en todo proceso legal que involucre a una persona indígena o afrodescendiente, garantizando el derecho a un debido proceso, tal como lo establece el diagnóstico sobre sus derechos (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2022).

Población LGBTTTIQ+

En concordancia con los criterios de la SCJN, el protocolo exige el respeto absoluto a la identidad de género y la expresión de género de la persona (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2022). Esto obliga al personal a despojarse de prejuicios y utilizar los nombres y pronombres con los que la persona se identifica, independientemente de su nombre legal en los registros iniciales, asegurando un trato libre de discriminación (Meyer, 2009).

RESULTADOS

Derivado del análisis jurídico, doctrinal y operativo realizado, se identificó la necesidad de establecer mecanismos institucionales específicos para la atención de personas en situación de vulnerabilidad dentro de las Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana. A partir de ello, se diseñó una propuesta de protocolo orientada a fortalecer la actuación municipal mediante criterios de derechos humanos, atención diferenciada, accesibilidad e intervención institucional coordinada.

Los resultados obtenidos permitieron advertir que, en múltiples ocasiones, las autoridades municipales carecen de procedimientos homologados para identificar condiciones de vulnerabilidad, brindar atención inmediata y canalizar adecuadamente a las personas hacia

instancias especializadas. Esta ausencia de lineamientos genera actuaciones discrecionales, respuestas improvisadas y riesgos de revictimización institucional, particularmente en casos relacionados con violencia de género, discriminación, abandono, discapacidad, exclusión social o vulneración de derechos fundamentales.

En este sentido, la propuesta de protocolo desarrollada busca establecer una ruta de actuación clara y funcional para el personal operativo y administrativo, definiendo procedimientos mínimos de atención, criterios de intervención y mecanismos de coordinación institucional.

Estructura operativa del protocolo

Uno de los principales resultados de la investigación fue la construcción de una estructura operativa organizada en etapas de atención institucional. La propuesta contempla un esquema de actuación progresiva que permite a las autoridades municipales intervenir de manera ordenada y conforme a estándares de derechos humanos.

La primera etapa corresponde a la identificación de la situación de vulnerabilidad. En esta fase, el personal debe detectar factores de riesgo visibles o manifestaciones que indiquen posibles condiciones de desprotección, discriminación, violencia, discapacidad, exclusión o necesidad de asistencia especializada. Para ello, el protocolo establece criterios básicos de observación y actuación inmediata, priorizando siempre la seguridad física y emocional de la persona.

Posteriormente, se contempla una etapa de atención inicial, en la cual el personal municipal debe proporcionar orientación básica, contención institucional y medidas inmediatas de protección. Esta fase busca evitar conductas revictimizantes, interrogatorios innecesarios o prácticas discriminatorias que puedan agravar la condición de vulnerabilidad.

Como parte de la estructura operativa, el protocolo incorpora mecanismos de canalización institucional hacia dependencias especializadas, organismos de asistencia social, instituciones de salud, autoridades ministeriales, procuradurías de protección o instancias defensoras de derechos humanos. La canalización constituye un elemento fundamental, ya que reconoce que las Secretarías Municipales no siempre cuentan con competencias directas para resolver integralmente todas las problemáticas detectadas, pero sí tienen la responsabilidad de actuar oportunamente y garantizar el acceso institucional de las personas afectadas.

Asimismo, se incorporó una etapa de seguimiento administrativo, orientada a generar registros básicos de actuación, trazabilidad institucional y mecanismos mínimos de verificación sobre la atención brindada. Esto permite fortalecer la rendición de cuentas, mejorar la coordinación interinstitucional y evitar la pérdida de información relevante en casos de riesgo.

Incorporación del enfoque de derechos humanos

Otro resultado relevante fue la incorporación transversal del enfoque de derechos humanos dentro de cada fase del protocolo. La propuesta reconoce que la atención institucional no puede limitarse únicamente al cumplimiento formal de funciones administrativas, sino que debe orientarse a garantizar la dignidad humana y la protección integral de las personas.

En consecuencia, el protocolo establece principios rectores como igualdad y no discriminación, interés superior de la niñez, perspectiva de género, accesibilidad, debida diligencia, confidencialidad y enfoque diferencial. Estos principios permiten orientar la actuación del personal municipal bajo parámetros compatibles con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los instrumentos internacionales de derechos humanos.

La investigación permitió identificar que muchas prácticas institucionales discriminatorias derivan no necesariamente de conductas dolosas, sino de la falta de capacitación y de protocolos claros de actuación. Por ello, el diseño del protocolo busca reducir márgenes de discrecionalidad y proporcionar herramientas básicas para una atención más sensible y profesional.

Atención diferenciada a grupos en situación de vulnerabilidad

Uno de los hallazgos más importantes fue la necesidad de establecer medidas diferenciadas según el grupo vulnerable involucrado. La investigación evidenció que las necesidades de atención no son homogéneas y que cada población enfrenta riesgos específicos que requieren respuestas institucionales particulares.

En el caso de las mujeres víctimas de violencia, el protocolo contempla medidas orientadas a evitar la revictimización, garantizar privacidad, brindar atención con perspectiva de género y facilitar la canalización inmediata hacia instituciones especializadas. Se reconoce que muchas mujeres enfrentan barreras institucionales derivadas de estereotipos de género, minimización de la violencia o desconfianza hacia las autoridades.

Respecto a niñas, niños y adolescentes, la propuesta incorpora el principio del interés superior de la niñez como eje rector de actuación. Se prioriza la protección inmediata, la intervención especializada y la obligación de notificar a autoridades competentes cuando existan riesgos para la integridad física, psicológica o emocional de la persona menor de edad.

En relación con personas con discapacidad, el protocolo contempla medidas de accesibilidad física y comunicacional, ajustes razonables y mecanismos de atención incluyente. Se identificó que uno de los principales obstáculos institucionales es la falta de herramientas de comunicación accesible y la inexistencia de infraestructura adecuada para garantizar atención digna.

Por otra parte, la propuesta reconoce la situación particular de personas indígenas y migrantes, quienes frecuentemente enfrentan barreras lingüísticas, discriminación estructural y desconocimiento de sus derechos. En estos casos, se plantea la necesidad de lenguaje claro, atención intercultural y coordinación con instituciones de apoyo especializadas.

Asimismo, se incorporan lineamientos específicos para la atención de personas adultas mayores y población LGBTTTIQ+, considerando que ambos grupos suelen enfrentar prácticas de exclusión, invisibilización y violencia institucional derivadas de prejuicios sociales y falta de capacitación del personal.

Accesibilidad institucional y prevención de la revictimización

Como resultado del análisis realizado, se determinó que uno de los principales factores de vulneración institucional es la revictimización. Esta ocurre cuando las personas deben repetir constantemente su relato, enfrentan trato insensible, son culpabilizadas o reciben respuestas institucionales indiferentes.

Frente a ello, el protocolo incorpora medidas orientadas a garantizar una atención digna y accesible. Entre ellas destacan el uso de lenguaje claro, la prohibición de conductas discriminatorias, la obligación de trato respetuoso y la necesidad de reducir prácticas burocráticas innecesarias.

Además, se plantea la importancia de que las instalaciones municipales cuenten con condiciones mínimas de accesibilidad para personas con discapacidad física, auditiva o visual. La investigación permitió advertir que muchas instituciones municipales todavía presentan limitaciones importantes en infraestructura y accesibilidad, lo que dificulta el ejercicio efectivo de derechos.

Profesionalización y fortalecimiento institucional

Finalmente, uno de los resultados centrales del estudio fue identificar que la eficacia del protocolo depende directamente de la capacitación y profesionalización del personal municipal. Un protocolo sin formación adecuada puede convertirse únicamente en un documento administrativo sin impacto real en la práctica institucional.

Por ello, la propuesta considera la necesidad de implementar programas permanentes de capacitación en derechos humanos, atención a víctimas, perspectiva de género, interseccionalidad y atención diferenciada a grupos vulnerables. Asimismo, se recomienda fortalecer mecanismos de coordinación interinstitucional entre autoridades municipales, estatales y organismos protectores de derechos humanos.

En términos generales, los resultados obtenidos permiten sostener que la implementación de un protocolo especializado puede contribuir significativamente a mejorar la atención institucional, reducir riesgos de discriminación, fortalecer la actuación municipal y garantizar una intervención más humana, eficiente y compatible con los estándares nacionales e internacionales de protección de derechos humanos.

RECOMENDACIONES

Derivado del análisis realizado, propongo una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer la implementación y eficacia del Protocolo para Personas en Situación de Vulnerabilidad dentro de la justicia municipal. Estas propuestas buscan no solo mejorar la operatividad del instrumento, sino también consolidar un enfoque institucional basado en derechos humanos.

En primer lugar, considero fundamental implementar programas de capacitación continúa dirigidos al personal de la Dirección General de Justicia Municipal. A través de estos programas, las y los servidores públicos pueden adquirir herramientas teóricas y prácticas en materia de derechos humanos, atención diferenciada y manejo de situaciones de crisis. Esta formación debe ser permanente y actualizada, con el fin de garantizar una atención adecuada y evitar prácticas que puedan derivar en revictimización.

En segundo lugar, propongo establecer indicadores de desempeño claros y medibles que permitan evaluar la efectividad del protocolo. Estos indicadores deben contemplar aspectos como el tiempo de atención, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción de las personas usuarias y la correcta canalización de los casos. La implementación de estos mecanismos facilitará la toma de decisiones basada en evidencia y permitirá identificar áreas de mejora.

Asimismo, resulta necesario fortalecer la coordinación interinstitucional entre las distintas dependencias involucradas en la atención a personas en situación de vulnerabilidad. La colaboración con instituciones de salud, seguridad, asistencia social y organismos de derechos humanos permitirá ofrecer una respuesta integral, evitando la fragmentación de los servicios y garantizando un acompañamiento adecuado a las personas usuarias.

Por otra parte, recomiendo incorporar de manera explícita el enfoque de interseccionalidad en la aplicación del protocolo. Este enfoque permite reconocer que las personas pueden enfrentar múltiples formas de discriminación de manera simultánea, lo que exige intervenciones más complejas y adaptadas a sus contextos específicos. Su inclusión contribuirá a mejorar la pertinencia y eficacia de las acciones institucionales.

Finalmente, considero indispensable asignar recursos humanos, materiales y financieros suficientes para garantizar la operatividad del protocolo. Sin una inversión adecuada, los

lineamientos establecidos en el documento difícilmente podrán implementarse de manera efectiva. Por ello, es necesario que las autoridades municipales prioricen este tipo de instrumentos dentro de su agenda institucional.

En conjunto, estas recomendaciones buscan consolidar un modelo de justicia municipal más inclusivo, eficiente y orientado a la protección de los derechos humanos, en el que el protocolo funcione como una herramienta dinámica y en constante mejora.

DISCUSIÓN

La propuesta de protocolo para la atención de personas en situación de vulnerabilidad en Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana representa una medida institucional relevante frente a las deficiencias históricas que existen en la atención municipal con enfoque de derechos humanos. A partir del análisis realizado, puede advertirse que uno de los principales problemas dentro de las instituciones municipales radica en la ausencia de lineamientos homogéneos que orienten la actuación del personal operativo y administrativo ante casos que involucran a personas pertenecientes a grupos históricamente discriminados o en condiciones de riesgo.

En múltiples ocasiones, las autoridades municipales constituyen el primer contacto institucional de la ciudadanía con el Estado, particularmente en situaciones relacionadas con violencia familiar, crisis emocionales, abandono, discriminación, personas extraviadas, conflictos comunitarios o emergencias sociales. Sin embargo, pese a la relevancia de esta intervención inicial, muchas dependencias carecen de procedimientos claros para identificar factores de vulnerabilidad, aplicar medidas diferenciadas o canalizar adecuadamente a las personas hacia instituciones especializadas. Esta situación genera actuaciones improvisadas que pueden derivar en omisiones, revictimización o vulneraciones adicionales a los derechos humanos.

En este sentido, la implementación de protocolos especializados permite reducir los márgenes de discrecionalidad institucional y fortalecer la seguridad jurídica tanto para las personas usuarias como para el personal público. La existencia de rutas de actuación previamente establecidas facilita la identificación de responsabilidades, mejora la coordinación interinstitucional y promueve respuestas más eficientes ante situaciones complejas. Además, los protocolos contribuyen a profesionalizar el servicio público municipal, al establecer criterios mínimos de actuación basados en legalidad, dignidad humana, accesibilidad y trato diferenciado.

Otro aspecto relevante identificado durante el análisis es la necesidad de incorporar un enfoque interseccional dentro de la atención institucional. Las personas en situación de vulnerabilidad no constituyen un grupo homogéneo; por el contrario, las condiciones de riesgo

pueden intensificarse cuando convergen múltiples factores de discriminación, como género, edad, discapacidad, origen étnico, orientación sexual, condición migratoria o situación socioeconómica. En consecuencia, las respuestas institucionales deben abandonar modelos estandarizados y reconocer las particularidades de cada caso para evitar prácticas que invisibilicen las necesidades específicas de las personas atendidas.

Asimismo, el estudio permite advertir que uno de los mayores retos para la implementación efectiva de este tipo de protocolos se relaciona con las limitaciones estructurales de las administraciones municipales. La insuficiencia presupuestaria, la rotación constante de personal, la falta de capacitación especializada y la sobrecarga operativa representan obstáculos significativos para consolidar modelos de atención con enfoque de derechos humanos. En muchos municipios, las áreas de seguridad pública y protección ciudadana enfrentan carencias institucionales que dificultan la adopción de procedimientos especializados y la generación de mecanismos permanentes de seguimiento y evaluación.

No obstante, aun frente a dichas limitaciones, la existencia de un protocolo institucional constituye un avance importante en materia de prevención de violaciones a derechos humanos. Su implementación puede contribuir a disminuir prácticas de discriminación, fortalecer la sensibilidad institucional y generar condiciones mínimas para una atención más digna y adecuada. De igual forma, permite que el personal operativo cuente con herramientas técnicas para actuar de manera más ordenada y coordinada, especialmente en situaciones que requieren atención inmediata o canalización urgente.

La discusión también evidencia la importancia de fortalecer la capacitación continua del personal municipal. La sola existencia de un protocolo no garantiza por sí misma una atención adecuada si no se acompaña de procesos formativos orientados a desarrollar competencias en derechos humanos, perspectiva de género, atención diferencial, comunicación accesible y manejo de crisis. La capacitación resulta indispensable para transformar prácticas institucionales arraigadas y promover una cultura administrativa centrada en la protección de la dignidad humana.

Por otra parte, la propuesta analizada guarda congruencia con estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, particularmente con los principios de igualdad y no discriminación reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en diversos instrumentos internacionales suscritos por el Estado mexicano. La adopción de mecanismos de atención diferenciada se relaciona directamente con las obligaciones positivas del Estado de prevenir actos discriminatorios y garantizar el acceso efectivo a servicios institucionales en condiciones de igualdad material.

De igual manera, puede observarse que los protocolos de atención representan mecanismos preventivos que permiten disminuir riesgos de responsabilidad administrativa e incluso posibles violaciones a derechos humanos derivadas de actuaciones negligentes u omisivas por parte de las autoridades. En este sentido, la institucionalización de procedimientos claros no solo beneficia a las personas usuarias, sino también a las propias dependencias municipales, al proporcionar criterios objetivos para la actuación pública y fortalecer la legitimidad institucional.

Finalmente, resulta importante señalar que la propuesta de protocolo no debe entenderse como un instrumento rígido o definitivo, sino como una herramienta susceptible de actualización permanente conforme evolucionen las necesidades sociales, los criterios jurisdiccionales y los estándares internacionales de protección de derechos humanos. Su eficacia dependerá no solo de su diseño normativo, sino de la voluntad institucional para implementarlo de manera real, asignar recursos suficientes, generar mecanismos de supervisión y promover una cultura administrativa orientada a la inclusión y la protección integral de las personas en situación de vulnerabilidad.

En consecuencia, la investigación permite sostener que la creación e implementación de protocolos especializados en el ámbito municipal constituye una medida viable y necesaria para fortalecer la atención institucional, reducir prácticas discriminatorias y garantizar respuestas más humanas, accesibles y eficaces frente a las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad.

CONCLUSIONES

La atención institucional de personas en situación de vulnerabilidad constituye una obligación fundamental del Estado mexicano y representa uno de los mayores retos para las administraciones públicas municipales en materia de derechos humanos. A lo largo de la presente investigación se identificó que las Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana desempeñan un papel esencial como primer contacto institucional frente a situaciones de riesgo, violencia, discriminación o desprotección social, lo que exige mecanismos de actuación claros, especializados y compatibles con los estándares nacionales e internacionales de protección de derechos humanos.

El análisis realizado permitió advertir que la ausencia de procedimientos homogéneos dentro de las instituciones municipales genera prácticas discrecionales que pueden derivar en omisiones, revictimización o vulneraciones adicionales a los derechos de las personas pertenecientes a grupos históricamente discriminados. En consecuencia, la implementación de

un protocolo especializado representa una herramienta administrativa y operativa necesaria para fortalecer la actuación institucional, reducir márgenes de improvisación y garantizar una atención más digna, accesible y diferenciada.

Asimismo, la investigación evidenció que la vulnerabilidad debe comprenderse desde una perspectiva estructural e interseccional, reconociendo que las personas enfrentan distintos niveles de riesgo dependiendo de factores como género, edad, discapacidad, origen étnico, orientación sexual, condición migratoria o situación socioeconómica. Por ello, las respuestas institucionales no pueden limitarse a modelos generales de actuación, sino que deben incorporar enfoques especializados que permitan identificar necesidades específicas y garantizar una protección integral.

La propuesta de protocolo desarrollada en este estudio busca precisamente establecer lineamientos de actuación orientados a mejorar la atención institucional en el ámbito municipal mediante procedimientos claros de identificación, canalización, seguimiento y atención diferenciada. Su implementación puede contribuir significativamente a prevenir actos de discriminación, disminuir prácticas de violencia institucional y fortalecer la coordinación entre dependencias públicas y organismos especializados.

De igual manera, se concluye que la eficacia de cualquier protocolo institucional dependerá no únicamente de su diseño normativo, sino también de la voluntad administrativa para aplicarlo de manera efectiva. La capacitación continua del personal, la asignación de recursos suficientes, la supervisión institucional y la actualización permanente de los procedimientos constituyen elementos indispensables para garantizar resultados reales en la protección de derechos humanos. Sin estas condiciones, los protocolos corren el riesgo de convertirse únicamente en instrumentos formales sin impacto práctico en la atención ciudadana.

Otro aspecto relevante identificado durante la investigación es que la profesionalización de las instituciones municipales resulta indispensable para consolidar modelos de atención con perspectiva de derechos humanos. La sensibilización del personal operativo y administrativo permite transformar prácticas institucionales tradicionales y fomentar una cultura organizacional basada en la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación. En este sentido, la propuesta de protocolo no solo representa un instrumento técnico-administrativo, sino también una estrategia orientada al fortalecimiento institucional y a la construcción de confianza ciudadana.

Asimismo, el estudio demuestra que los municipios tienen la capacidad de convertirse en espacios clave para la prevención de violaciones a derechos humanos mediante mecanismos de atención temprana y coordinación interinstitucional. La existencia de procedimientos claros permite actuar de forma más rápida y eficiente ante situaciones que involucran a personas en

condiciones de vulnerabilidad, evitando que los riesgos se agraven y facilitando el acceso a servicios especializados de protección, asistencia jurídica, atención médica o apoyo psicológico.

Finalmente, puede concluirse que la implementación de protocolos especializados en Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana constituye una medida viable, necesaria y compatible con las obligaciones constitucionales e internacionales del Estado mexicano. Su adopción representa un avance importante hacia la consolidación de instituciones más humanas, accesibles y sensibles frente a las necesidades de los grupos históricamente vulnerados.

La presente investigación deja abierta la posibilidad de futuras líneas de estudio relacionadas con la evaluación de la eficacia de los protocolos municipales, el análisis comparado entre distintos modelos de atención institucional y el impacto de la capacitación especializada en la reducción de prácticas discriminatorias dentro de las administraciones públicas. De igual manera, se considera necesario continuar fortaleciendo el estudio de políticas públicas municipales orientadas a la protección integral de los derechos humanos desde un enfoque preventivo, interseccional y de inclusión social.

REFERENCIAS

Anexo A

Estructura general de la propuesta de protocolo para la atención de personas en situación de vulnerabilidad en Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana.

El presente anexo sintetiza los principales componentes operativos de la propuesta de protocolo desarrollada en la investigación, cuyo objetivo consiste en establecer lineamientos institucionales para la atención integral de personas en situación de vulnerabilidad dentro de las Secretarías Municipales de Seguridad y Protección Ciudadana. La estructura propuesta busca facilitar procedimientos de identificación, atención inicial, canalización y seguimiento, bajo un enfoque de derechos humanos, perspectiva de género, accesibilidad e interseccionalidad.

ETAPA	OBJETIVO	ACCIONES PRINCIPALES
1. Identificación de vulnerabilidad	Detectar condiciones de riesgo o discriminación	Observación de factores físicos, emocionales, sociales o contextuales
2. Atención inicial	Garantizar trato digno y seguro	Escucha activa, lenguaje claro, contención y atención prioritaria
3. Valoración del caso	Determinar nivel de riesgo y necesidades específicas	Identificación de violencia, urgencia médica o riesgo inminente
4. Canalización institucional	Remitir a autoridades competentes	Vinculación con DIF, Fiscalía, Derechos Humanos, salud o refugios

5. Registro de actuación	Generar evidencia administrativa	Elaboración de reportes y seguimiento institucional
6. Seguimiento	Verificar continuidad de atención	Monitoreo del caso y coordinación interinstitucional

REFERENCIAS

1. ACNUR. (2021). *Mapa de recursos para personas refugiadas y solicitantes de asilo en San Luis Potosí*. https://help.unhcr.org/mexico/wp-content/uploads/sites/22/2022/08/2021_MapaSLP_WEB.pdf
2. Alonso, E. M. (2002). El concepto de reglamento en nuestra Constitución, desde una perspectiva paradigmática del Derecho. *Dialnet*.
3. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P. (2022). Modificación del Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí y la expedición del Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. *Plan de San Luis, Periódico Oficial del Estado*, 41.
4. Belém do Pará. (1994). *Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer*. Organización de los Estados Americanos.
5. Butler, J. (2006). *Vida precaria: El poder del duelo y la violencia*. Paidós.
6. Cámara de Diputados. (s.f.). *Dirección de Enlace con la Sociedad Civil - San Luis Potosí*. https://www.diputados.gob.mx/comisiones/particip/direct/san_luis_potosi.htm
7. Carbonell, M. (2019). *Los derechos humanos en la Constitución mexicana*. Porrúa.
8. Clara Juárez-Ramírez, M. M.-S.-V.-G.-M. (2014). La desigualdad en salud de grupos vulnerables de México: adultos mayores, indígenas y migrantes. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 284-290.
9. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). (2022). *La matriz de la desigualdad social en América Latina*.
10. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). *Informe sobre la situación de los derechos humanos de las mujeres en México*. https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Comunicados/2017/Com_2017_331.pdf
11. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2022). *Diagnóstico de los Derechos Humanos de las Personas Indígenas y Afrodescendientes*. CNDH.
12. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2022). *Diagnóstico nacional sobre grupos en situación de vulnerabilidad*. CNDH.
13. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. (2020). *Encuesta Nacional sobre Discriminación ENADIS 2020*. CONAPRED.
14. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). Diario Oficial de la Federación.

15. Convención Americana sobre Derechos Humanos. (1969). Organización de los Estados Americanos.
16. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. (1979). Organización de las Naciones Unidas.
17. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006). Organización de las Naciones Unidas.
18. Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2018). *Cuadernillo de jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos No. 14: Igualdad y no discriminación*. Corte IDH.
19. Fernández, L., & Ruiz, P. (2020). Acceso a la justicia y grupos vulnerables. *Revista Iberoamericana de Derecho Público*, 12(3), 45–62.
20. Ferrajoli, L. (2006). *Derechos y garantías: La ley del más débil*. Trotta.
21. Fineman, M. A. (2008). The vulnerable subject: Anchoring equality in the human condition. *Yale Journal of Law & Feminism*, 20(1), 1–23.
22. Fix-Zamudio, H. (2011). *Derechos humanos y protección jurídica*. Porrúa.
23. González, M., & Herrera, J. (2023). Gestión pública y protocolos institucionales. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 29(2), 77–94.
24. Gordillo, A. (2017). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas* (Vol. 1). Fundación de Derecho Administrativo.
25. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Censo de Población y Vivienda 2020*. INEGI.
26. Lagarde, M. (2005). *Los cautiverios de las mujeres: Madresposas, monjas, putas, presas y locas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
27. Martínez, F., Torres, A., & Díaz, P. (2021). Metodologías cualitativas en gestión pública. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 201–218.
28. Meyer, I. H. (2009). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: Conceptual issues and research evidence. *Psychological Bulletin*, 135(5), 674–697.
29. Núñez, M. E. (2016). Etiqueta, protocolo y buenas maneras, ¿dónde están? *Multiciencias*, 16(1), 3–4.
30. Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. ONU.
31. Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2021). *Derechos humanos y grupos vulnerables*.

32. ONU Mujeres. (2021). *La igualdad de género y los derechos humanos de las mujeres en México*. ONU Mujeres.
33. Organización Internacional para las Migraciones. (2023a). *Ficha San Luis Potosí - Octubre 2023*. https://mexico.iom.int/sites/g/files/tmzbd11686/files/documents/2023-12/ficha-san-luis-potosi-oct23_25_10_2023.pdf
34. Organización Internacional para las Migraciones. (2023b). *Protocolo para la protección de los derechos humanos de las personas migrantes en México*. https://mexico.iom.int/sites/g/files/tmzbd11686/files/documents/2023-03/MPTF%20-%20Protocolo_FINAL.pdf
35. Organización Mundial de la Salud. (2011). *World report on disability*.
36. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Informe mundial sobre discapacidad*.
37. Pérez-García, L., & Martínez, J. (2022). Innovación en protocolos municipales. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 10(1), 55–72.
38. Principios de Yogyakarta. (2007). *Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género*.
39. Rodes Lloret, F., Monera Olmos, C. E., & Pastor Bravo, M. (2010). *Vulnerabilidad infantil: Un enfoque multidisciplinar*. Díaz de Santos.
40. Sánchez, V., & Torres, H. (2020). Estandarización de procesos en gobiernos locales. *Revista Española de Ciencia Política*, 54, 211–230.
41. Santos, B. de S. (2014). *Derechos humanos, democracia y desarrollo*. Centro de Estudios Jurídicos.
42. Serra Rojas, A. (2018). *Derecho administrativo* (Tomo I). Porrúa.
43. Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2013). *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*. https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/gaceta_compromiso/documento/2016-10/Gaceta201309_0.pdf
44. Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2020). *Protocolo para juzgar con perspectiva de género*. SCJN.
45. Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2022). *Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren la identidad de género, expresión de género y/o características sexuales*. <https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/sites/default/files/protocolos/archivos/2022-10/Protocolo%20OSIEGCS.pdf>

46. Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247–252.