



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO

SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN DEL DELITO

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y MOVILIDAD SEGURA

SEPTIEMBRE DE 2024

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	2 de 34

Contenido

Presentación.....	3
Antecedente	4
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	6
Obligaciones de los funcionarios públicos (Policías).....	6
Glosario	7
Marco Jurídico	9
Internacional	9
Nacional.....	9
Estatal.....	10
Principios que rigen la intervención policial en la Atención de Víctimas del Delito.	11
Requerimiento mínimo para el contacto “policía – víctimas”	13
Certificaciones	13
Cursos	14
Leyes y reglamentos.....	14
Conceptos.....	15
Los Tipos de violencia.....	15
Las modalidades de las violencias	16
Políticas y procedimientos para la atención de víctimas del delito	16
Políticas para el desarrollo de entrevistas con la víctima y, en su caso, sus familiares.....	21
Principios de actuación en el primer contacto.....	22
Catálogo de instancias a las que podrán canalizar los policías preventivos a las víctimas del delito.....	25
Descripción del procedimiento.....	28
Diagrama.....	¡Error! Marcador no definido.29
Formato	30
Instrucciones de llenado del formato de Primer Contacto ¡Error! Marcador no definido.	32
Validación.....	34

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	3 de 34

PRESENTACIÓN

La Ley General de Víctimas (LGV) se publicó el 9 de enero del 2013, aplicable para todo el territorio nacional y por todas las entidades competentes para atender a las víctimas de delitos, tanto a nivel federal, estatal y municipal.

La LGV define perfectamente las obligaciones específicas para la atención de las víctimas por parte del Ministerio Público, los integrantes del poder judicial, el asesor jurídico de las víctimas, los funcionarios de organismos públicos de los Derechos Humanos y de los policías.

La intervención policial es de suma importancia, pues son ellas y ellos los primeros en acudir al lugar de los hechos o en recibir las denuncias por parte de las víctimas y de la ciudadanía, la intervención de los distintos agrupamientos policiales es necesaria en cualquier hecho que pudiera ser constitutivo de algún delito, por lo tanto, la intervención es vital para prevenir cualquier acto de violencia, así como para proteger a las víctimas de estos actos y aportar los elementos necesarios a la autoridad correspondiente para que conozca los hechos y poder aplicar la ley en casos en concreto.

El objetivo de este documento es establecer las políticas y procedimientos mínimos que la Policía Preventiva Municipal de Naucalpan de Juárez, México, debe conocer y aplicar para operar de forma integral y con base en estándares de calidad en la atención de las víctimas y en la protección de los derechos humanos, con mayor énfasis a los grupos vulnerables, como niñas, niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, indígenas, discapacitados, migrantes y personas pertenecientes a la comunidad LGBTTTIQ+, etc.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	4 de 34

ANTECEDENTES

La reforma constitucional en materia de justicia penal de 2008 puso en marcha el nuevo sistema acusatorio, en el que se reconoce no solo los derechos de los imputados, sino también los derechos de las víctimas y ofendida/o del delito, así como su participación dentro del procedimiento penal, con el objetivo de lograr una auténtica procuración e impartición de justicia, para lo cual fue necesario establecer los mecanismos para atender a las víctimas y ofendidas/os, a fin de que puedan obtener la reparación del daño y la eficaz tutela de sus derechos. De este modo, se publicó la Ley de Víctimas del Estado de México, para que contaran con atención integral, es decir; psicológica, médica y jurídica de manera gratuita.

A continuación, se presenta una línea del tiempo en cuanto a la legislación para la atención a víctimas del delito.

- › **El 20 de agosto de 1969** se publicó la Ley sobre Auxilio a las Víctimas del Delito del Estado de México, que establece que el Departamento de Prevención y Readaptación Social brindará la más amplia ayuda a las víctimas del delito.
- › **El 23 de febrero del 2009** se publicó la Ley de Protección a Víctimas del Delito para el Estado de México que crea el Instituto de Atención a Víctimas del Delito.
- › **El 26 de octubre del 2011** se publicó la Ley que crea la Defensoría Especializada para Víctimas y Ofendidos del Delito del Estado de México, reformada el 29 de enero de 2014 para sectorizarla a la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal, iniciando sus actividades el 1 de septiembre de 2014.
- › **El 9 de enero del 2013** se publica la Ley General de Víctimas.
- › **El 24 de abril del 2015** se publicó el Reglamento Interior de la Defensoría Especializada para Víctimas y Ofendidos del Delito.
- › **El 17 de agosto de 2015** se publicó la Ley de Víctimas del Estado de México, que crea la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas y que abroga las Leyes de la Defensoría Especializada para Víctimas y Ofendidos del Delito del Estado de México y la de Protección a Víctimas del Delito.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	5 de 34

- › **El 16 de agosto de 2016** se publicó en la gaceta oficial del gobierno el decreto 118; en el que se reforman diversas disposiciones a la Ley de Víctimas del Estado de México, entre ellas, se cambia el nombre a **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México**.

OBJETIVO GENERAL

Brindar atención inmediata e integral y de primer contacto a las víctimas del delito o por violación a sus derechos humanos en el Municipio de Naucalpan de Juárez Estado de México, de forma tal, que la policía preventiva municipal pueda detectar, atender, canalizar o acompañar a víctimas de delito o que se encuentran en riesgo de serlo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- › Implementar acciones tendientes a la protección y seguridad de las víctimas.
- › Establecer una comunicación afectiva con la víctima, que genere confianza y sentimiento de protección.
- › Identificar las principales necesidades de las víctimas, situaciones o problemas asociados a su situación, mediante la entrevista de primer contacto.
- › Brindar apoyo en orientación jurídica y atención psicológica a las víctimas del delito a través del Departamento de Atención a Víctimas de la Subdirección de Prevención del Delito, Policía de Género y Célula de Búsqueda.
- › Evitar una segunda victimización al presentarles un trato y auxilio inmediato, respetuoso y digno, además de presentar el catálogo de instituciones públicas para una posible canalización de las víctimas del delito.
- › Salvaguardar la integridad física, emocional y sexual, mediante acciones integrales de seguimiento que prevengan actos futuros de violencia y/o posibiliten una intervención inmediata en las diversas instalaciones de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	6 de 34

ÁREAS INVOLUCRADAS

- › **Subdirección de Prevención del Delito**
 - Departamento de Atención a Víctimas

- › **Subdirección de Seguridad Ciudadana**
 - Grupo Especializado de Atención a Víctimas de Violencia de Género
 - Policías Preventivos Municipales adscritos a las zonas policiales

- › **Subdirección de Inteligencia e Investigación Criminal**
 - Departamento de Prevención de Delitos Cibernéticos
 - Célula de Búsqueda de Personas, Policía de Investigación Municipal
 - Operadores telefónicos del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo (C4)

OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS (POLICÍAS)

(Art. 120, 121 y 122 de la LGV)

- › Identificarse oficialmente ante la víctima del delito.
- › Tratar a la víctima con humanidad y respeto a su dignidad y sus derechos humanos.
- › Brindar a la víctima orientación e información clara, precisa y accesible sobre sus derechos, garantías y recursos.
- › No obstaculizar ni condicionar el acceso de la víctima a la justicia y a la verdad.
- › Ingresar a la víctima al Registro Nacional de Víctimas cuando sea el caso.
- › Abstenerse de solicitar o recibir por parte de las víctimas alguna remuneración económica o en especie, dadas o favores o ventajas de cualquier índole.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	7 de 34

GLOSARIO

Atención a víctimas. Consiste en la atención a la víctima acercando los servicios psicológicos, jurídicos, médicos y de trabajo social por medio de estaciones móviles y fijas de policía.

Célula de Búsqueda. Célula de Búsqueda, Policía de Investigación Municipal, adscrita a la Subdirección de Inteligencia e Investigación Criminal de la DGSCyMS.

Centro de Justicia para Mujeres. Es el Centro de Justicia especializado en la atención de delitos vinculados a la violencia de género contra las mujeres.

DAV. Departamento de Atención a Víctimas, adscrito a la Subdirección de Prevención del Delito de la Coordinación de Estrategia de Seguridad.

Desplazamiento forzado. Es la situación en la que las personas o grupos de personas se han visto forzadas u obligadas, de manera expresa o tácita, a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia, de violaciones de derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida.

DGSCyMS. Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.

DMDDHH. Defensoría Municipal de Derechos Humanos.

GEAVVG. Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género, adscrito a la Subdirección de Seguridad Ciudadana de la DGSCyMS (Policía de Género).

Grupos vulnerables. Son aquellos grupos o sectores sociales que tiene una acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar un daño derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características personales y/o culturales.

IMNIS. Instituto de Mujeres Naucalpenses.

IPH. Informe Policial Homologado.

LGBTIQ+. Siglas referidas a la comunidad Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Travesti, Transgénero, Intersexual, Queer y el signo de más, por otras diversidades identitarias respecto de la orientación y/o preferencia sexual.

Medida de Protección. Actos de protección y de urgente aplicación, en función del interés superior de la víctima u ofendido.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	8 de 34

Migrante. Término genérico no definido en el derecho internacional que, por uso común, designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones.

Policía Primer Respondiente. Personal de las instituciones de seguridad pública (instituciones policiales, de procuración de justicia, del sistema penitenciario y dependencias encargadas de la seguridad pública a nivel federal, local y municipal) que sin perjuicio de la división o especialización a la que pertenezca, asume la función de intervenir primero ante un hecho probablemente constitutivo de delito, conforme a la normatividad que le aplique.

PPNNA. Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema Municipal DIF.

Primeros Auxilios Psicológicos. Implica ayudar a una persona a atenuar sus conflictos emocionales causados por la vivencia de situaciones traumáticas mediante la aplicación de técnicas simples o basadas en teorías psicológicas.

Protocolo Integral de Atención a Víctimas. Se refiere al Protocolo Integral de Atención a Víctimas de Delito y Víctimas de Violencia de Género del Municipio de Naucalpan de Juárez.

Víctima. Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que, sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea (Art. 6 de la LGV).

Víctima Indirecta Familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Violencia de Género. Cualquier acción u omisión en contra de las mujeres, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o cualquier otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres, tanto en el ámbito privado como en el público.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	9 de 34

MARCO JURÍDICO

A continuación, se presentan los instrumentos jurídicos que, como referente mínimo, deben ser considerados durante el proceso de atención. Replicar su contenido en este apartado excede el objetivo de este documento, el cual pretende brindar una guía práctica consultable para las actuaciones de los policías. Por ello, únicamente se enlistan de manera enunciativa, más no limitativa, con el fin de que identifiquen aquellos que, en relación con la atención de víctimas, es importante consultar e incorporar en su labor cotidiana.

INTERNACIONAL

- › Agenda 2030 y los Objetivos 5 y 16 de Desarrollo Sostenible (ONU).
- › Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.
- › Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- › Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- › Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- › Convención sobre los Derechos del Niño.
- › Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- › Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- › Declaración sobre la Eliminación de Violencia contra la Mujer.
- › Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder.
- › Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- › Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: Caso González y otras ("Campo Algodonero") contra México (CIDH).

NACIONAL

- › Código Nacional de Procedimientos Penales.
- › Código Penal Federal.
- › Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- › Ley de Migración.
- › Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- › Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- › Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	10 de 34

- > Ley General de Víctimas
- > Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- > Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- > Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- > Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia y su Reglamento.
- > Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en materia de Secuestro, Reglamentaria de la Fracción XXI del Artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- > Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
- > Ley Nacional del Registro de Detenciones.
- > Ley Nacional Sobre el Uso de la Fuerza.
- > Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005.
- > Reglamento de la Ley General de Víctimas.

ESTATAL

- > Código de Procedimientos Penales para el Estado de México.
- > Código Penal del Estado de México.
- > Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- > Ley de Asistencia Social del Estado de México.
- > Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- > Ley de Víctimas del Estado de México.
- > Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.
- > Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México.
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México.
Ley de Seguridad del Estado de México.
- > Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- > Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el Estado de México.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	11 de 34

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA INTERVENCIÓN POLICIAL EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DEL DELITO.

Igualdad Jurídica entre el hombre y la mujer. Es el principio mediante el cual las mujeres y los hombres tienen acceso al mismo trato y las oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Respeto a la Dignidad Humana. Es un derecho que implica respetar la valía de todas las personas como seres individuales y sociales, con sus características y condiciones particulares. En este principio se anclan los derechos humanos y la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

No discriminación. La atención que la policía brindará se realizará sin distinción alguna derivada de origen étnico o racial, edad, religión, nivel socioeconómico, escolaridad, discapacidad, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género o por el cargo o por cualquier otra categoría protegida por la normatividad nacional e internacional de derechos humanos.

Debida diligencia. Adoptar un enfoque y práctica proactiva y de anticipación, sin necesidad de esperar a que la situación sea grave para actuar, esto implica que la respuesta policial sea eficiente, eficaz, oportuna y responsable con el fin de garantizar los derechos humanos de las víctimas, una vida libre de violencia y que el abordaje de estos casos sea libre de prejuicios y estereotipos, de manera tal que se tenga confianza en la capacidad para responder a esta forma de violencia.

Protección de la vida e integridad física de la víctima. La primera acción que debe realizar la persona oficial de policía en casos de una comisión del delito es garantizar la seguridad personal de la víctima que está denunciando los hechos.

No criminalización. Las policías no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie o relate. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo deben evitarse en todo momento y, con particular énfasis, a lo largo del proceso de atención.

No revictimización. Debe partirse del supuesto de que los hechos narrados por la víctima son ciertos, sin emitir criterios personales sobre la situación, ni sobre las personas involucradas.

Trato personalizado y respetuoso. Las acciones que se realicen para el abordaje de una situación de delito deben regirse por el principio pro-persona, dentro de un ámbito de respeto y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	12 de 34

Enfoque diferencial y especializado. La Ley General de Víctimas reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad, migrantes, desplazados y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Interés superior de la niñez. Bajo este principio, cuando se toma una decisión que afecta a niñas, niños o adolescentes, en lo individual o colectivo, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.

Comunicación expresa de los derechos que le asisten a la víctima, así como de las medidas preventivas y de seguridad que le asisten. La víctima debe recibir toda la información correspondiente a sus derechos de acceso a la justicia y los pasos a seguir para interponer la denuncia, así como las medidas de prevención de seguridad que debe tomar.

Confidencialidad de la información. Toda intervención donde se atienda una situación por delitos se tramitará bajo el principio de confidencialidad, con la expresa prohibición de difundir cualquier tipo de información de la víctima y denunciante en relación con los hechos conocidos. Salvaguardar la intimidad y seguridad de la víctima, evitando cualquier publicación, exposición o reproducción de los datos personales y la contingencia que puedan causar una victimización, conforme las modalidades que el marco legal establece.

Perspectiva de género. Metodología y mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

Legalidad: Realizar las actividades encomendadas en estricto apego a la Ley, y considerando que la autoridad debe hacer lo que la normatividad faculta.

Objetividad: Actuar con base en indicios y evidencias de hechos, para brindar la protección específica hacia la víctima u ofendido de violencia de género, a fin de proveerles la defensa de sus derechos en el pleno ejercicio de sus libertades.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 1.0
	Fecha: 01 de septiembre del 2024
	Página: 13 de 34

Eficiencia: Realizar sus funciones de forma profesional y adecuada con perspectiva de género, que les brinden las herramientas para la atención a las víctimas en el menor tiempo posible.

Profesionalismo: Actuar apegándose en todo momento a las funciones designadas.

Honradez: Conducirse con rectitud e integridad en el desempeño de sus funciones.

Respeto a los Derechos Humanos: Actuar con respeto a los Derechos Humanos, reconociéndolos como los límites del ejercicio de la autoridad, sin que ello implique la inobservancia de los demás principios.

Prontitud: La atención a la víctima del delito debe ser inmediata, garantizando su seguridad personal y la protección de sus derechos, atendiendo las necesidades y demandas concretas, ofreciendo respuestas oportunas, eficaces y de calidad. Por motivos de hora o de salud de la víctima, la policía deberá canalizarla a la instancia correspondiente.

REQUERIMIENTO MÍNIMO PARA EL CONTACTO “POLICÍA – VÍCTIMAS”

El personal del Departamento de Atención a Víctimas, el Grupo Especializado de Atención a Víctimas de Violencia de Género, los Policías Preventivos Municipales adscritos a las zonas policiales, el Departamento de Prevención de Delitos Cibernéticos, la Célula de Búsqueda de Personas, Policía de Investigación Municipal y los operadores telefónicos del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo (C4), deberán contar por lo menos con una de las siguientes certificaciones o cursos:

CERTIFICACIONES

- › Certificación en el Estándar de Competencias EC0539 “Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género”.
- › Certificación en el Estándar de Competencias EC0497 “Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género”.
- › Certificación en el Estándar de Competencias EC1235 “Atención de primer contacto para la búsqueda de personas desaparecidas y no localizadas”.
- › Certificación en el Estándar de Competencia ECO433 “Coordinador de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar, sus hijas e hijos”.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	14 de 34

CURSOS

- › Curso “Primeros Auxilios Psicológicos” que oferta el Centro de Integración Juvenil (CIJ) de manera gratuita y constante.
- › Curso sobre el Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género Contra las Mujeres en el Ámbito Familiar que deberá ofertar la Academia de Policía de Naucalpan de Juárez.

LEYES Y REGLAMENTOS

Que tenga conocimientos de las siguientes leyes:

- › Ley General de Víctimas.
- › Reglamento de la Ley General de Víctimas.
- › Ley de Víctimas del Estado de México.
- › Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar en el Estado de México.
- › Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México.
- › Ley de Seguridad del Estado de México.
- › Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Es importante que los policías tengan presente en todo momento los siguientes conceptos, los cuales deben conocer a fin de brindar una atención adecuada que satisfaga las necesidades de las víctimas del delito, es importante que el policía preventivo municipal que proporciona **servicios de atención** tenga conocimiento de algunos conceptos claves en la materia.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 1.0
	Fecha: 01 de septiembre del 2024
	Página: 15 de 34

CONCEPTOS

Agresor: Persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

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

Víctima indirecta: Familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Víctima potencial: Personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito. Estado de riesgo La probabilidad de un ataque social, sexual, delictivo, individual o colectivo, a partir de la construcción social de desigualdad y discriminación que genere miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante un evento impredecible de violencia.

LOS TIPOS DE VIOLENCIA

Violencia contra las mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

Violencia familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Violencia psicológica: Cualquier tipo acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima, a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso el suicidio.

Violencia física: Implica cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que puede provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	16 de 34

Violencia patrimonial: Cualquier acto u omisión que afecte la supervivencia de la víctima, se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y pueda abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

Violencia económica: Toda conducta de acción u omisión del agresor que afecte la supervivencia económica de la víctima, se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

Violencia sexual: Acto que degrada o daña el cuerpo o la sexualidad de una víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto y cualquiera otra forma análoga que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

LAS MODALIDADES DE LAS VIOLENCIAS

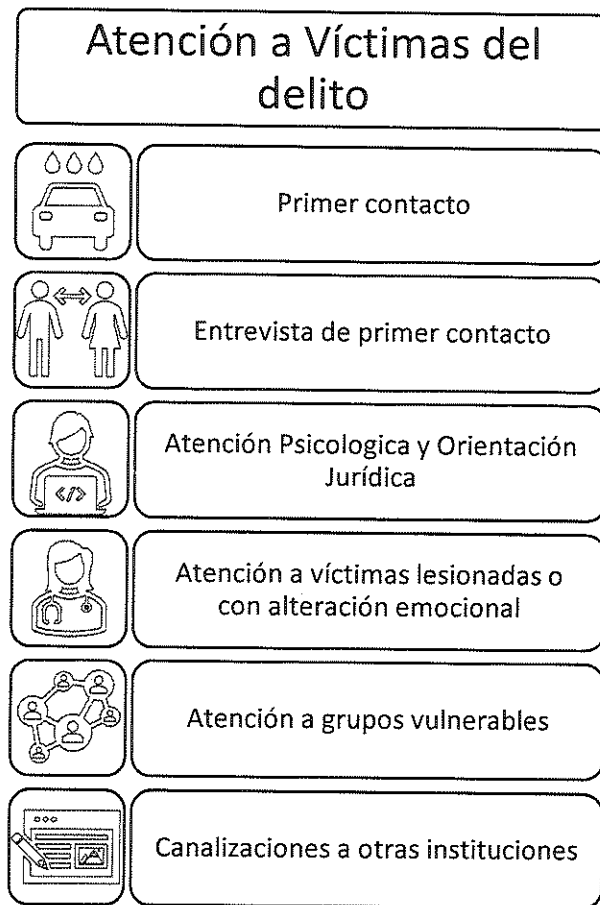
- > Física
- > Psicoemocional
- > Patrimonial
- > Económica
- > Sexual
- > Obstétrica
- > Femicida
- > Simbólica
- > Digital

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DEL DELITO

- Portar identificación con fotografía
- Portar uniforme proporcionado por la institución
- Deberá mantener un comportamiento correcto en sus labores
- El personal adscrito a esta Unidad actuara de forma confidencial y discreta
- El personal deberá regirse bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, honradez, y respeto a los derechos humanos

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	17 de 34

Se brindará la atención a todas personas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano, mediante el siguiente esquema.



CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	18 de 34

ATENCIÓN DE VÍCTIMAS POR LA POLICÍA MUNICIPAL

Los Policías Preventivos Municipales atenderán a las víctimas del delito de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- › Policía preventivo municipal recibe notificación para brindar apoyo en el lugar de los hechos vía operadora de emergencias local C4. O policía preventivo municipal es el Primer Respondiente en un hecho delictivo y notifica a C4 la Atención de alguna víctima del delito.
- › Policía preventivo municipal verifica si la víctima presenta lesiones y requiere atención médica inmediata. De ser afirmativo, se solicitará el apoyo de una ambulancia de la Dirección General de Protección Civil y Bomberos vía operadora de C4.
- › **Posibles situaciones:**
 - Si la víctima es sordo-muda se solicitará el apoyo de los policías que tienen el Curso de lenguaje de señas para que sea atendida.
 - Si la víctima es extranjera o migrante, se solicitará el apoyo de la Célula de Búsqueda de Personas para realizar los protocolos correspondientes.
 - Si la víctima está en situación de calle o indigencia se solicitará el apoyo del Sistema Municipal DIF para su Atención.
 - Si la víctima es indígena se tratará con enfoque de interseccionalidad y si habla otra lengua se solicitará un intérprete a la Secretaría del Ayuntamiento.
 - Si la víctima es Niña, Niño o Adolescente, se solicitará el apoyo de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema Municipal del DIF para su debida atención.
 - Si la víctima es adulto mayor, se solicitará el apoyo de la Procuraduría del Adulto Mayor del DIF para su debida atención.
 - Si la víctima es de la comunidad LGTBTTTIQ+ se velará especialmente por el respeto a la privacidad respecto a su identidad personal incluyendo la expresión de género y su orientación sexual. El personal que atienda a la víctima estará capacitado en derechos humanos, perspectiva de género y no discriminación, así como en cuanto al contexto de la diversidad sexual.
- › El Policía preventivo municipal deberá identificar al posible agresor y si es

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	19 de 34

- necesario mantenerlo alejado de la víctima.
- › El Policía preventivo municipal solicitará a Policía de Género y al Departamento de Atención a Víctimas los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)
 - › El Policía preventivo municipal proporciona a la víctima orientación e información clara, precisa y accesible sobre sus derechos.
 - › Si la víctima es mayor de edad y cuenta con una red de apoyo, se le acompaña a realizar su denuncia al Ministerio Público o a la Agencia del Ministerio Público Especializadas en Violencia Familiar, Sexual y de Género (AMPEVFSyG).
 - › Si la Agencia del Ministerio Público otorga medidas de protección a la víctima, los policías asignados deberán brindar protección policial y auxilio inmediato en caso de solicitarlo.
 - › Si la víctima no cuenta con red de apoyo y es mujer, la policía la canalizará al Instituto de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva para que le gestione asilo o refugio.
 - › El policía preventivo municipal brinda información sobre los diferentes servicios y áreas del municipio que pueden brindar atención a sus diferentes necesidades.
 - › El policía preventivo municipal llena el Informe Policial Homologado (IPH).

ACOMPAÑAMIENTO EFECTIVO

Policía de Género (Grupo Especializado de Atención a Víctimas de Violencia de Género)

Para salvaguardar los derechos de la víctima u ofendido e incidir en la prevención especial y general de los delitos, a continuación, se detallan las etapas de actuación del Grupo Especializado de Atención a Víctimas de Violencia de Género, en casos relacionados de violencia contra las mujeres:

- › **Detención:** detectar posibles casos de violencia, como consecuencia del contacto directo con la comunidad o por medio del C4 o llamadas del 9.1.1.
- › **Prevención:** mediante entrevista y escucha activa indagar si la víctima se encuentra en alguno de los supuestos señalados por normatividad como

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	20 de 34

violencia.

- > **Intervención:** intervenir en las situaciones de la crisis que presenta la víctima y, si es el caso, el ofendido, para posterior la toma de decisiones.
- > **Atención Médica:** Canalizará a la víctima ante diversas instituciones, a efecto de proteger su integridad.
- > **Medidas de protección:** Ejecutar acciones de seguridad encaminadas a proteger la integridad física, para disminuir cualquier situación de riesgo.

Departamento de atención a víctimas

El Departamento de Atención a Víctimas de la Subdirección de Prevención del Delito atenderá *"In situ"*, es decir en el lugar de los hechos y en las instalaciones ubicadas en Av. Benito Juárez 39, Fraccionamiento el Mirador, Naucalpan de Juárez, Estado de México. (Primera Planta del Edificio B del Cuartel General de la DGSCYMS)

Realizando los siguientes servicios:

- > Brindar de inmediato a las víctimas, información y asesoría completa y clara sobre los recursos y procedimientos judiciales, administrativos o de otro tipo, a los cuales tiene derecho para la mejor defensa de sus intereses y satisfacción de sus necesidades; y canalizando en su caso a la instancia correspondiente cuando lo amerite.
- > Brindar de inmediato a las víctimas atención psicológica de calidad, cuando se trate de lesiones, enfermedades y alteraciones del estado emocional o psicológico como efectos de la comisión de delitos, así como asesoría legal en la violación a los derechos humanos de los cuales haya sido víctima; y canalizando en su caso a la instancia correspondiente cuando lo amerite.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	21 de 34

C. Célula de búsqueda

Conjunto multidisciplinario de técnicas de producción, recopilación y procesamiento sistemático de información encaminado a identificar patrones en la desaparición y no localización de personas, sus causas y las circunstancias que las propician, incluyendo patrones de criminalidad y modus operandi de estructuras delictivas, para producir hipótesis de localización y estrategias que orienten acciones de búsqueda, propiciar el desarrollo metodológico de la búsqueda de personas, y asociar casos de espectro común.

- › Establecer un procedimiento para la coordinación eficaz e inmediata entre las autoridades federales, estatales, de la Ciudad de México y municipales en la búsqueda de la persona desaparecida, desde el momento de la recepción del reporte.
- › Proteger a las víctimas directas e indirectas de la desaparición y sus derechos, cumpliendo con las medidas establecidas en la norma, particularmente en la Ley de Víctimas del Estado de México, de acuerdo con las atribuciones de cada autoridad.
- › Localizar, detener, investigar y consignar/acusar ante las autoridades jurisdiccionales, a los responsables del delito de desaparición forzada y aquella cometida por particulares, bajo las garantías del debido proceso. Protocolo Homologado para la Búsqueda de personas Desaparecidas y la Investigación del Delito de Desaparición Forzada.
- › Garantizar a las víctimas los derechos de acceso a la justicia, a la verdad, a la reparación integral, y a la participación corresponsable con autoridades ministeriales, policiales y periciales.

POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO DE ENTREVISTAS CON LA VÍCTIMA Y, EN SU CASO, SUS FAMILIARES

El personal que realice entrevistas en el Departamento de Atención a Víctimas de la Subdirección de Prevención del Delito, Célula de Búsqueda de Personas Policía de Investigación de la Subdirección de Inteligencia e Investigación Criminal y el Grupo Especializado de Atención a Víctimas de Violencia de Género de la Subdirección de Seguridad Ciudadana deberá contar con la Certificación en el Estándar de Competencias EC0539 "Atención presencial de primer contacto a

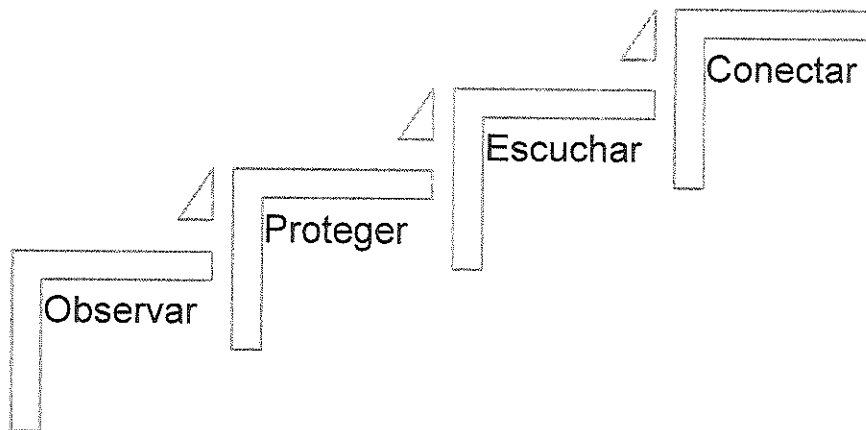
CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	22 de 34

mujeres víctimas de violencia de género, Certificación en el Estándar de Competencias EC0497 “Orientación telefónica a mujeres y víctimas de la violencia basada en el género” y Certificación en el Estándar de Competencias EC1235 “Atención de primer contacto para la búsqueda de personas desaparecidas y no Localizadas” y deberán requisitar los siguientes formatos:

- > Formato de Atención de Primer Contacto (anexo1)
- > Constancia de lectura de Derechos de la Víctima (anexo 2)
- > Informe Policial Homologado (anexo 3)
- > Formato de seguimiento a las atenciones (anexo 4)
- > Encuesta de Victimización (anexo 5)
- > Formato de Policía de Género de primer contacto
- > Formato de Célula de Búsqueda de primer contacto

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN EL PRIMER CONTACTO

Al momento de entrevistar a la víctima de delito se deberán seguir los siguientes principios de actuación:



CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	23 de 34

Primer principio de actuación: **Observar**

- › Si los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son presenciales: no acuda al lugar del evento si no está convencido de que estás seguro.
- › Identifique a personas con necesidades básicas urgentes o reacciones graves.
- › Sea consciente de su rol, considere quién puede necesitar el PAP.
- › Consiga asistencia para quienes requieren de apoyo adicional o especializado. Canalice a heridos a personal médico o de primeros auxilios físicos.

Segundo principio de actuación: **Proteger**

- › Aleje a la persona de posibles peligros inminentes.
- › Proteja de la exposición de los medios de comunicación.
- › Si la persona está muy angustiada, no la deje sola.
- › Cuide de violencia y discriminación a quienes padezcan problemas de salud o discapacidad física o mental.
- › Cuide de abusos y explotación a niños y a adolescentes.

Tercer principio de actuación: **Escuchar**

- › Averigüe lo que es importante para la persona.
- › A partir de lo que la persona menciona ayude a establecer prioridades
- › Indague acerca de lo que le preocupa.
- › No presione a la persona.
- › Escuche si decide contarle lo ocurrido.
- › No narre sus propias experiencias.
- › Ayude a la persona a tranquilizarse, después de escucharla.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	24 de 34

Cuarto principio de actuación: **Conectar**

- > Ayude a la persona a atender sus necesidades básicas.
- > Ayude a que la persona acceda a servicios de apoyo.
- > Brinde información veraz.
- > Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- > Ponga en contacto a las personas con sus seres queridos y/o sus redes de apoyo.

En una breve entrevista se determina la problemática de violencia. Se orienta a la víctima a que acuda a los servicios disponibles en su entorno para que reciba la atención necesaria y garantizar así su derecho a una vida libre de violencia.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	25 de 34

CATÁLOGO DE INSTANCIAS A LAS QUE PODRÁN CANALIZAR LOS POLICÍAS PREVENTIVOS A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO.

INSTITUCIÓN O SOCIEDAD CIVIL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Instituto de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	55 5560 9605 55 5371 8300 Ext. 1603
Grupo Especializado de Atención a Víctimas de Violencia de Género	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	55 5371 2250
Departamento de Prevención de Delitos Cibernéticos	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	55 5371 8300 Ext. 2256
Célula de Búsqueda de Personas, Policía de Investigación Municipal	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	55 5371 2250
Operadores telefónicos del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo (C4)	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	55 5371 2250
Departamento de Atención a Víctimas	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	55 5371 2250
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema Municipal DIF	Av. de los Arcos, No. 1. Col. Naucalpan Centro. Naucalpan de Juárez, Edomex. CP. 53000	5592576743 al 44/45/46
Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Naucalpan de Juárez	Centro Cultural Ágora, Perif. Blvd. Manuel Ávila Camacho Manzana 020, Boulevares, 53150 Naucalpan de Juárez	
Departamento de Vinculación y Enlace Jurídico de la Dirección General Jurídica y Consultiva	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	55 5371 8300 55 5371 8400

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 1.0
	Fecha: 01 de septiembre del 2024
	Página: 26 de 34

	Edificio anexo "A"	
VIFAC México	Cto. Ingenieros 32, Satélite, Naucalpan Naucalpan de Juárez, Estado de México, 53100	800 624 8632 55 5562 4313
Ciudad Mujeres de la Secretaría de las Mujeres del Estado de México	Miguel hidalgo s/n. Colonia Santa María la Asunción, C.P. 52104, San Mateo Atenco, Estado de México	7229342700 7229342717 7229342719
Centros Naranja de Atención a Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia	Paseo de los mexicas 63, Puerta X, Santa Cruz Acatlán, C.P.53150, Naucalpan de Juárez, Estado de México	
Atención a Mujeres en Situación de Violencia mediante la Línea Sin Violencia de las Mujeres del Estado de México	Línea telefónica	800 10 84 053
Orientación e información a posibles Víctimas de Trata de Personas en la Secretaría de las Mujeres del Estado de México	Línea Contra la Trata	800 832 47 45
Centros de Desarrollo de Masculinidades Positivas "CeDeMas+"	Centro de Servicios Administrativos Naucalpan "Ignacio Allende", planta baja, letra "E," Paseo de los Mexicas No. 63, Santa Cruz Acatlán.	Tel. 5553434814
Unidad de investigación de delitos para personas migrantes - UIDPM De la Fiscalía General de la República	Calle López No. 12, Primer piso, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06050, Ciudad de México.	53460000 ext. 508344, 508367, 508314 01800 00 85 400 o al 088

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 1.0
	Fecha: 01 de septiembre del 2024
	Página: 27 de 34

Instituto Nacional de Migración INM	Avenida Homero 1832 Los Morales Polanco, Alcaldía Miguel Hidalgo C.P. 11510, Ciudad de México	(55) 5387 2400 Atención Ciudadana: 800 00 46264
Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores INAPAM	Petén 419 (No es módulo de afiliación) Colonia Vértiz Narvarte 03020 Ciudad de México	55 50880247

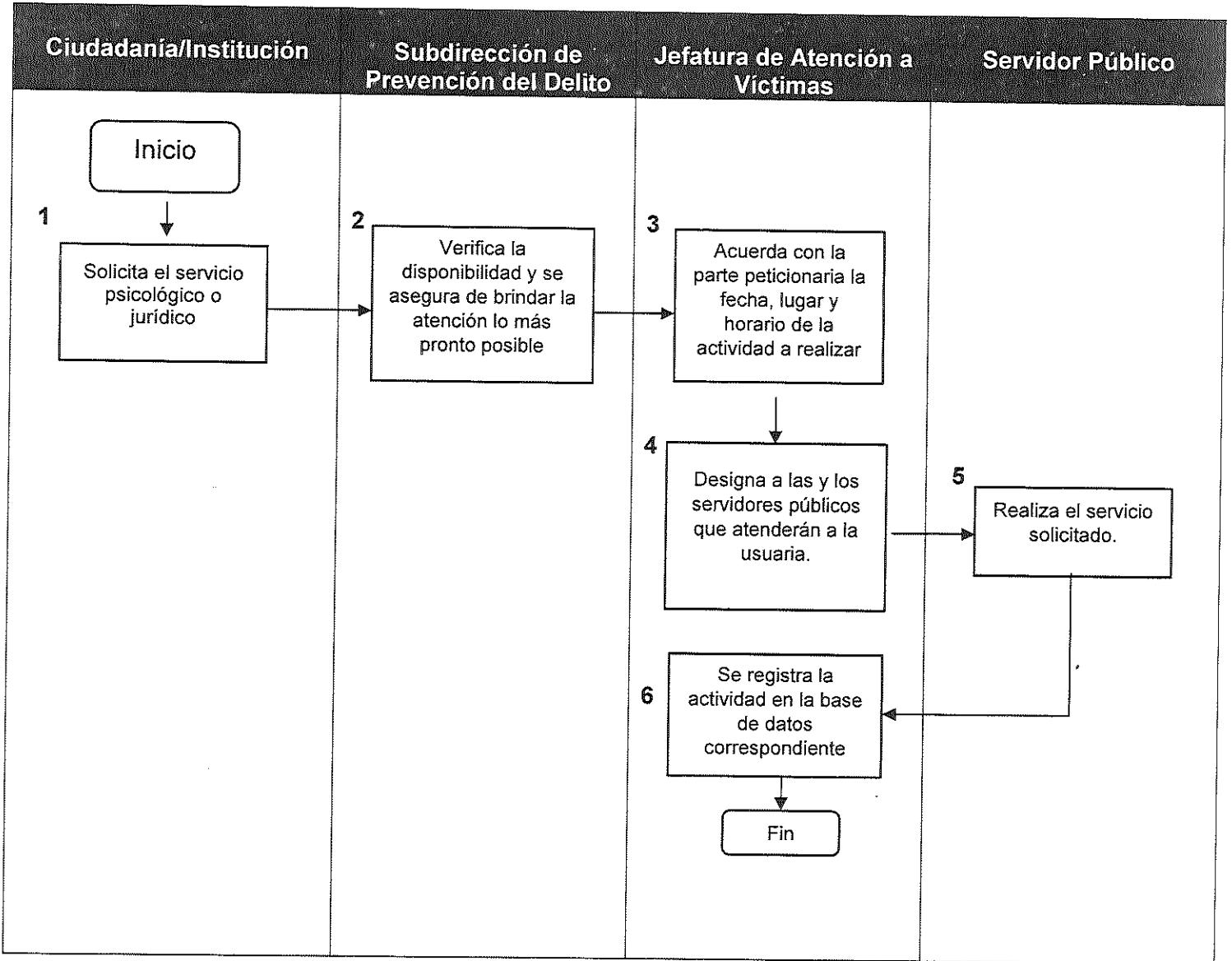
CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	28 de 34

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Act.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
1	Ciudadanía, Instituciones, Empresas	Se solicita la orientación jurídica y la atención psicológica.
2	Subdirección de Prevención del delito	Se verifica la disponibilidad y se asegura de brindar la atención lo más pronto posible
3	Jefatura de Atención a Víctimas	Acuerda con la parte peticionaria la fecha, lugar y horario de la actividad a realizar
4	Jefatura de Atención a Víctimas	Designa a las y los servidores públicos que atenderán a la usuaria.
5	Servidor público	Realiza el servicio solicitado.
6	Jefatura de Atención a Víctimas	Se registra la actividad en la base de datos.
		FIN

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	29 de 34

DIAGRAMA



CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 1.0
	Fecha: 01 de septiembre del 2024
	Página: 31 de 34

Tipo de violencia 26	Ámbito de Violencia 27
Física	Familiar
Psicológica	Institucional
Sexual	Comunitaria
Económica	Laboral
Patrimonial	Docente / Escolar
	Obstétrica
	Digital / cibernética
	Política
	Vicaria
	Otra, ¿Cuál?

Ubicación de los hechos 28		
Domicilio:		
Calle y No.	Colonia	Municipio
C.P.		
¿Día que ocurrió el hecho? 29	Entre semana (día)	Fin de semana (día)
¿Conoces a la persona que te agredió? 30	Si	No
¿Sabes dónde vive la persona que te agredió? 31	Si	No
Domicilio:		
Calle y No.	Colonia	Municipio
C.P.		

¿Tienes parentesco con la persona que te agredió? 32	Si	No
¿Cuál?	Papá	Mamá
	Novia	Esposo
	Esposa	Hijo
	Otro, ¿Cuál?	Amigo
		Hija
		Novio
		Vecino

Red de apoyo 33		
Apoyo 1		
Nombre/s	Apellido paterno	Apellido materno
Domicilio:		
Calle y No.	Colonia	C.P.
Municipio	Parentesco	
Apoyo 2		
Nombre/s	Apellido paterno	Apellido materno
Domicilio:		
Calle y No.	Colonia	C.P.
Municipio	Parentesco	

34	35	36
Nombre y firma de la usuaria/o	Nombre y firma de quien atendió primer contacto	Nombre y firma de quien da el seguimiento

Aviso de privacidad: Con fundamento en los artículos 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se informa que los datos personales recabados por la Subdirección de Prevención del Delito, serán protegidos, incorporados y tratados de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales, en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y demás disposiciones aplicables. También se informa que se puede consultar el Aviso de Privacidad Integral, de esta Secretaría Técnica de la Presidencia, en la página web del Ayuntamiento, en la siguiente liga electrónica: <https://financiam.gov.mx/transparencia/>.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	32 de 34

INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL FORMATO DE PRIMER CONTACTO

1. Fecha. - Empezando por día, mes y año
2. Folio. – Se registra número consecutivo.
3. Folio BADAEMVIM. - Se registra número consecutivo dado por BADAEMVIM
4. CURP de la víctima. – Se registra con letra CURP de la víctima
5. Nombre. – Se registra nombre de víctima empezando por apellidos
6. Edad.- con digito se registra años cumplidos de la víctima
7. Sexo.- tache con cruz la opción que corresponda a la víctima
8. Nacionalidad.- se registrar país de nacimiento de la víctima
9. Habla alguna lengua.- tache con cruz la opción que corresponda
10. Estado Civil.- tache con cruz la opción jurídica en la familia
11. Escolaridad.- tache con cruz nivel educativo
12. Trabaja actualmente.- tache con cruz actividad productiva
13. Ocupación actual.- tache con cruz actividad en la que se encuentra
14. Cuenta con servicio de salud.- “si” registre la opción con una cruz “no” solo tache con una cruz.
15. Sabe leer.- tache con una cruz la opción
16. Sabe escribir.- tache con una cruz la opción
17. Tiene problemas de salud.- “si” con letra se registra padecimiento “no” solo tache con una cruz
18. Te encuentras embarazada.- “si” con digito se registra cuantos meses de gestación “no” solo tache con una cruz
19. Tiene hijos.- “si” con digito se registra cuantos hijos y con letra se anota nombre, sexo, edad y nacionalidad según corresponda “no” solo tache con una cruz
20. Domicilio.- lugar de residencia actual de la víctima empezando por calle, número, colonia, código postal, municipio
21. Teléfono de casa.- con digito se registra telefonía fija
22. Teléfono celular.- con digito se registra telefonía móvil
23. Correo electrónico.- se registra si cuenta con servicio en línea para enviar o recibir mensajes vía internet
24. Solicita atención.- tache la opción con una cruz
25. Narrativa de los hechos.- se registra relato del acontecimiento que se desarrolló en lugar determinado, haciendo énfasis en modo, tiempo y lugar
26. Tipo de violencia.- tache la opción con una cruz
27. Ámbito de violencia.- tache la opción con una cruz
28. Ubicación de los hechos.- se registra lugar del acontecimiento, empezando por calle, número, colonia, código postal, municipio
29. Día que ocurrió el hecho.- se registra con letra el día. Entre semana o fin de semana

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	33 de 34

30. Conoces a la persona que te agredió.- “si” se registra nombre o “alias” de presunto agresor “no” solo tache con una cruz
31. Sabes donde vive la persona que te agredió.- “si” se registrar la dirección de presunto agresor empezando por calle, número, colonia, código postal, municipio “no” solo tache con una cruz
32. Tienes parentesco con la persona que te agredió.- “si” se registra con una cruz la opción que corresponda “no” solo tache con una cruz
33. Red de apoyo.- se registra la o las personas con la que establece vinculo solidario y de comunicación con la que pueda ayudar a resolver sus necesidades
34. Nombre y firma de usuario/a.- se registrar nombre completo de víctima y firma autóctona
35. Nombre y firma de quien atendió Primer contacto. - se registrar nombre completo de quien atendió Primer contacto y firma autóctona.
36. Nombre y firma de quien da el seguimiento. - se registrar nombre completo de quien da el seguimiento y firma autóctona.

CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre del 2024
	Página:	34 de 34

VALIDACIÓN

VERSIÓN 1.0

Fecha:	01 de septiembre del 2024	
Elaboró:	Sebastián Herrera de la Vega Subdirector de Prevención del Delito	
Revisó:	Martín Manuel Antonio Riestra Rodríguez Encargado del Despacho de la Coordinación de Estrategia de Seguridad	
Autorizó:	José Luis Arce Aguilar Encargado del Despacho de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura	
Validó:	Luis Villalobos García Encargado de Despacho de la Coordinación de Políticas Públicas, Planeación y Programas Municipales	
Fundamento:	<p>Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana del Estado de México. Artículo 10 fracción II. (2013). Reglamento de la Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana del Estado de México. Artículo 10 párrafo II (2017). Plan de Desarrollo del Estado de México. Pilar Seguridad (2017-2023). Programa Estatal para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. 5.2 Prevención social de la violencia y la delincuencia, ámbito comunitario. 8.4 Política de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. 14 fracción X, 54 y 55 fracciones III, V y VI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez; 56 y 81 fracción XI del Reglamento Interno de la Presidencia Municipal. Plan Municipal de Desarrollo (2022-2024) Pilar 4 Seguridad: Municipio con Seguridad y Justicia. Programa Municipal para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana de Naucalpan de Juárez 2022- 2024. Estrategia Proximidad Social. Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México.</p>	
Inicio de la vigencia:	Al día siguiente al de su publicación en la Gaceta Municipal de Naucalpan de Juárez, México.	