



**Atención de Incidentes de Violencia Familiar**  
**y Violencia contra las Mujeres**

**2022-2024**

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Versión 1.0

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y MOVILIDAD SEGURA

<b>Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres</b>  Manual de Políticas y Procedimientos	<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>01 de Septiembre de 2024</b>
	<b>Página:</b>	<b>1 de 25</b>

**Contenido**

PRESENTACIÓN ..... 2

OBJETIVO GENERAL ..... 3

GLOSARIO ..... 4

MARCO JURIDICO ..... 6

POLÍTICAS ..... 8

DIAGRAMA DE FLUJO ..... 18

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ..... 19

EVIDENCIA ..... 20

VALIDACIÓN ..... 25

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	2 de 25

## PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres y las niñas es una de las violaciones más extendidas de los Derechos Humanos y está presente de manera transversal en nuestras sociedades, sin distinguir entre países, origen social, pertenencia étnica ni edad. Ésta tiene altos costos y a la vez graves consecuencias, no sólo para quienes la sufren, sino también para sus familias y la sociedad en su conjunto. El origen de la violencia de género se encuentra en las relaciones jerárquicas y de poder que se dan entre hombres y mujeres, por lo que su erradicación requiere de un esfuerzo amplio, en el que se involucre la sociedad en su conjunto.

El Municipio de Naucalpan de Juárez es uno de los 11 municipios que se encuentran dentro de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM), la cual fue emitida por el Gobierno Federal a través del Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres el pasado 28 de julio de 2015. Declaratoria que sigue vigente con el propósito de adoptar las acciones necesarias para ejecutar las medidas de seguridad, prevención, justicia y todas aquellas que se requieran para garantizar a las mujeres y niñas que se encuentran bajo la jurisdicción del gobierno estatal y particularmente el Municipio de Naucalpan de Juárez.

Dentro de sus funciones, el Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género del Municipio de Naucalpan de Juárez, a partir del año 2016, está a cargo de dar seguimiento y cumplimiento a las medidas de Seguridad, Prevención y Justicia, establecidas por el Gobierno Federal, el Gobierno Estatal y el Gobierno Municipal.

Por ende, el presente Manual de Procedimientos del Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género propone fungir como documento de consulta e información para una debida toma de decisiones en materia de atención y prevención del delito en materia de Violencia de Género, garantizando principalmente la seguridad de las niñas, niños, adolescentes y mujeres naucalpenses.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	3 de 25

## **OBJETIVO GENERAL**

Dotar de herramientas de actuación al Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género del Municipio de Naucalpan de Juárez, para que su intervención se haga con estricto apego a los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, respeto a los Derechos Humanos, no discriminación, prontitud, perspectiva de género y confidencialidad; atendiendo así, de manera oportuna y eficaz, preferentemente a las niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y mujeres naucalpenses que se encuentren en situación de violencia, sin discriminar a la población en general, el objetivo es atender a la población considerada como vulnerable.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	4 de 25

## GLOSARIO

<b>Agresor</b>	Persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.
<b>AMPEVFSYG</b>	A la Agencia del Ministerio Público Especializada en Violencia Familiar, Sexual y de Género.
<b>Área perteneciente a la DGSCMS</b>	Es una de las áreas que conforman a la DGSCMS (Subdirección de Seguridad Ciudadana, Subdirección de Movilidad Segura, Subdirección de Desarrollo Policial, Subdirección de Prevención del Delito, Subdirección de Inteligencia e Investigación Criminal, Subdirección Jurídica, Subdirección de Administración, Secretaría Técnica y/o Coordinación Técnica)
<b>Armas u Objetos AVGM</b>	A las armas de fuego, blancas o cualquier otro objeto que pudiera ser utilizado como tal, incluyendo aquellas armas falsas, de juguete, utilería o réplica. Declaratoria de Alerta de Género contra las Mujeres.
<b>Centro de Justicia</b>	Es la Agencia del Ministerio Público con o sin especialización alguna para atender inicialmente cualquier denuncia y/o querrela que con motivo de un hecho delictivo se origine, incluidos los delitos de género atendiendo a la proximidad con el lugar de los hechos.
<b>Centro de Justicia para Mujeres</b>	Es el Centro de Justicia especializado en la atención de delitos vinculados a la violencia de género contra las mujeres.
<b>DGSCMS</b>	Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura
<b>DGSCMS</b>	Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura
<b>Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género</b>	Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género, adscrita a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.
<b>Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México</b>	A las Instituciones Policiales a nivel estatal y municipal y las de Procuración de Justicia.
<b>Medida de Protección</b>	Actos de protección y de urgente aplicación, en función del interés superior de la víctima u ofendido.
<b>MP</b>	Ministerio Público. Órgano con autonomía funcional y administrativa, que representa a la sociedad ante los Órganos Jurisdiccionales para velar por el respeto de los derechos y de las garantías constitucionales; promueve la acción penal pública en defensa de las personas

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	5 de 25

<b>OC</b>	Oficialía Calificadora. Es la unidad administrativa encargada de conocer, calificar e imponer sanciones administrativas municipales que procedan por faltas o infracciones cometidas en el Bando Municipal
<b>Ofendido</b>	Persona que indirectamente sufre un daño o perjuicio derivado de una agresión a la víctima.
<b>Policías</b>	Personal Policial adscrito a la Célula Policial de Género de Naucalpan de Juárez del Estado de México.
<b>Prejuicio</b>	Opinión previa no contrastada con la realidad, con el cual se tiene predisposición a adoptar un comportamiento negativo hacia una persona.
<b>Riesgo</b>	Cualquier circunstancia que haga previsible una situación de violencia contra las mujeres.
<b>UAI</b>	Unidad de Asuntos Internos
<b>Víctima</b>	Persona del sexo femenino de cualquier edad a quien se le inflige algún tipo de violencia.
<b>Violencia de Género</b>	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.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	6 de 25

## MARCO JURÍDICO

### Internacional

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém Do Pará).
- Convención sobre los Derechos del Niño.

### Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- 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 General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Víctimas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

### Estatal

- 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 para Prevenir, Combatir y Eliminar actos de Discriminación en el 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 de Víctimas del Estado de México.
- Ley para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.
- Ley que crea la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana.
- Código Penal del Estado de México
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de México.
- Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de Violencia contra las Mujeres del Estado de México.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	7 de 25

#### Municipal

- Bando Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Naucalpan de Juárez.
- Ley Orgánica del Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez.
- Reglamento Interior de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura de la Administración Pública Municipal.
- Protocolo Integral de Atención a Víctimas del Delito y Víctimas de Violencia de Género del Municipio de Naucalpan de Juárez.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	8 de 25

## **POLÍTICAS**

### **SON OBLIGACIONES DEL GRUPO ESPECIALIZADO EN ATENCION A VICTIMAS POR VIOLENCIA DE GENERO.**

- Conducirse siempre con dedicación y disciplina, así como con apego al orden jurídico y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Federal, en la Constitución Estatal y en los tratados internacionales suscritos por el Estado Mexicano.
- Preservar la secrecía de los asuntos que por razón del desempeño de su función conozcan, en términos de las disposiciones aplicables.
- Observar un trato respetuoso con todas las personas, debiendo abstenerse de todo acto arbitrario y de limitar indebidamente las acciones o manifestaciones que en ejercicio de sus derechos constitucionales y con carácter pacífico realice la población.
- Velar por la integridad física y psicológica de las personas detenidas, ya sea por la probable comisión de un delito o de una falta administrativa.
- Abstenerse en todo momento de infligir o tolerar actos de tortura, aun cuando se trate de una orden superior o se argumenten circunstancias especiales, tales como amenaza a la seguridad pública, urgencia de las investigaciones o cualquier otra; al conocimiento de ello, lo denunciará inmediatamente ante la autoridad competente.
- Desempeñar su misión sin solicitar ni aceptar compensaciones, pagos o gratificaciones distintas a las previstas legalmente. En particular se opondrán a cualquier acto de corrupción y en caso de tener conocimiento de alguno, deberán denunciarlo.
- Utilizar los protocolos de investigación, de atención y demás que se establezcan para el desempeño de sus funciones, así como de cadena de custodia adoptados por las Instituciones de Seguridad Pública.
- Participar en operativos y mecanismos de coordinación con otras Instituciones de Seguridad Pública, así como brindarles, en su caso, el apoyo que conforme a derecho proceda.
- Abstenerse de disponer de bienes asegurados para beneficio propio o de terceros.
- Preservar, conforme a las disposiciones aplicables, las pruebas e indicios de probables hechos delictivos o faltas administrativas de forma que no pierdan su calidad probatoria y se facilite la correcta tramitación del procedimiento correspondiente.
- Abstenerse de sustraer, ocultar, alterar o dañar información o bienes en perjuicio de las Instituciones.
- Abstenerse conforme a las disposiciones aplicables, de dar a conocer por cualquier medio a quien no tenga derecho, documentos, registros, imágenes, constancias, estadísticas, reportes o cualquier otra información reservada o confidencial de la que tenga conocimiento en ejercicio y con motivo de su empleo, cargo o comisión.
- Atender con diligencia las solicitudes de auxilio que se les formulen, o en su caso, turnarlo al área competente.
- Abstenerse de introducir a las instalaciones de sus instituciones o consumir dentro o fuera de ellas en el ejercicio de sus funciones, bebidas embriagantes, sustancias psicotrópicas, estupefacientes u otras sustancias adictivas de carácter ilegal, prohibido o controlado. No se sancionará la introducción a las instalaciones de sus instituciones cuando los materiales

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	9 de 25

antes referidos sean producto de detenciones, cateos, aseguramiento u otros similares y que previamente exista la autorización correspondiente.

- Abstenerse de realizar conductas que desacrediten su persona o la imagen de las Instituciones, dentro o fuera del servicio.
- Recibir denuncias anónimas e inmediatamente hacerlo del conocimiento del Ministerio Público a efecto de que este coordine la investigación.
- Entrevistar a las personas que pudieran aportar algún dato o elemento para la investigación, bajo la conducción y mando del Ministerio Público.
- En operativos, portar o utilizar únicamente los equipos de radiofrecuencia, de telefonía o cualquier otro dispositivo de comunicación que les hayan sido proporcionados por la Institución a la que pertenecen.
- Realizar sus atribuciones con estricto apego a las disposiciones normativas con perspectiva de género.
- Cumplir diligentemente los cambios de adscripción, que se deriven de las necesidades del servicio, conforme a las disposiciones legales en la materia.
- Salvaguardar de forma completa, íntegra y con pericia a las víctimas directas e indirectas de violencia de género o en riesgo feminicida.
- Ejecutar con la debida diligencia las órdenes de protección para las niñas, las adolescentes y las mujeres víctimas de violencia en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.
- Abstenerse de realizar acciones tendentes a inhibir, intimidar o desalentar a la víctima de violencia de género y desaparición para formular la denuncia; Acatar la disciplina que se imponga y respetar a sus superiores, subordinados y habitantes en general.
- Cumplir las órdenes de sus superiores en la forma y términos que les sean comunicadas, siempre y cuando no impliquen la comisión de delito o infracción a la Ley.
- Asistir puntualmente a los servicios ordinarios, extraordinarios y comisiones especiales que se les asignen.
- Cumplir sus funciones debidamente uniformados y portar siempre sus insignias, credencial o placa que lo identifique.
- Honrar con su conducta a los cuerpos de Seguridad Ciudadana, tanto en el ejercicio de sus funciones como en actos fuera de servicio.
- Asistir a colegios, escuelas y centros de capacitación con el objeto de adquirir conocimientos teóricos y prácticos que fomenten su superación.
- Usar y manejar con la debida prudencia, moderación, cuidado y prestancia las armas, aparatos, equipo y objetos que le sean entregados para la prestación del servicio.
- Contar con una credencial que lo acredite como miembro del Cuerpos de Seguridad Ciudadana para identificar plenamente al portador.
- Las demás que establezca la Ley y otras disposiciones aplicables.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	10 de 25

**1. La actuación de los policías del Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género, deberá apegarse a los siguientes principios:**

- I. **Legalidad:** Realizar las actividades encomendadas en estricto apego a la Ley, y considerando que la autoridad debe hacer lo que la normatividad faculta.
- II. **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.
- III. **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.
- IV. **Profesionalismo:** Actuar apegándose en todo momento a las funciones designadas.
- V. **Honradez:** Conducirse con rectitud e integridad en el desempeño de sus funciones.
- VI. **Respeto a los Derechos Humanos:** Establecer los límites del ejercicio de la autoridad, sin que ello implique la inobservancia de los demás principios.
- VII. **No-discriminación:** Evitar conductas encaminadas a impedir, limitar o negar el ejercicio de un derecho, conforme a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales.
- VIII. **Prontitud:** La atención a la víctima de violencia de género 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.
- IX. **Perspectiva de género:** Conjunto de acciones encaminadas a que las mujeres reciban un trato imparcial, mediante mecanismos donde ninguna circunstancia las deje en condiciones de desventaja respecto de los hombres para el ejercicio pleno de sus derechos.
- X. **Confidencialidad:** Salvaguardar la intimidad y seguridad de la víctima de violencia de género, evitando cualquier publicación, exposición o reproducción de los datos personales y la contingencia que pueda causar una victimización, conforme las modalidades que el marco legal establece.

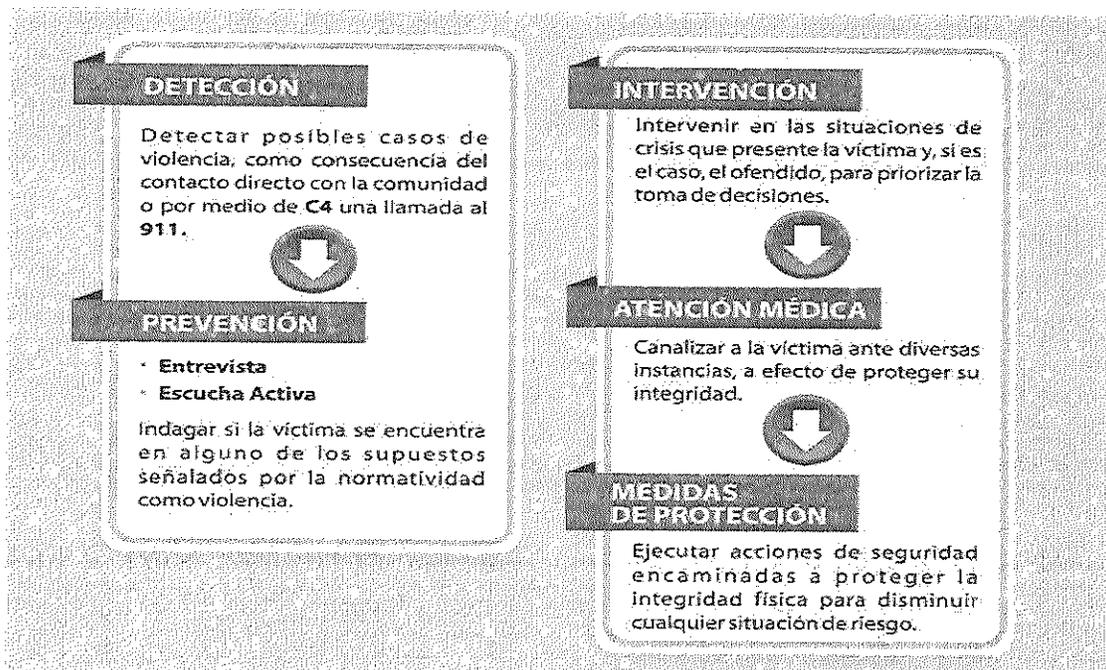
Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	11 de 25

## 2. Perfil de los policías del Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género:

- Contar mínimo con Licenciatura en el área de Psicología, Trabajo Social y/o Derecho.
- Tener los exámenes de control de confianza.
- Contar con el Curso de Formación Inicial y el de Competencias Básicas de la Función Policial.
- Aprobar la Certificación en Atención Presencial de Primer Contacto a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- Capacitación en materia de Derechos Humanos.
- Capacitación en Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de Violencia contra las Mujeres.

## 3. Actuación policial al llegar al lugar del incidente:

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 policial que deben observar los policías en casos relacionados de violencia contra las mujeres:



Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	12 de 25

Durante todas las etapas del procedimiento los policías deberán dirigir sus acciones a garantizar los derechos fundamentales de la víctima u ofendido, evitando que cualquier prejuicio influya en su actuación y desempeño.

#### **4. Actuación ante un incidente de violencia familiar o violencia contra las mujeres en proceso.**

- Responder de manera inmediata ante toda denuncia, solicitud de apoyo o llamada de auxilio relativa a situaciones de violencia contra las mujeres, aun cuando quien refiera la información no sea la víctima.
- Identificar al generador de violencia.
- Separar a la víctima del agresor para evitar una posible intimidación o nueva agresión.
- Poner a disposición al supuesto agresor ante el Ministerio Público de la AMPEVFSYG.
- Trasladar a la víctima a los servicios de urgencia médica y atención psicológica, cuando se requiera.
- Llenar el Informe Policial Homologado y el Formato de Cadena de Custodia.
- Los policías deberán:
  - Mantener un comportamiento respetuoso y profesional.
  - Identificarse con credencial y explicar de manera clara el propósito de su intervención.
  - Prever el traslado de una policía mujer al lugar de los hechos.
  - Observar las condiciones para determinar con rapidez si se requiere ingresar a un domicilio para salvaguardar la vida o integridad de las víctimas.
  - Ingresar al domicilio en caso de delito flagrante y riesgo de que las víctimas sufran daños a su integridad física.
- Informar a la víctima sobre sus derechos y en particular sobre las medidas de protección que establece la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México consistentes en:
  - Desocupación por el generador de violencia, del domicilio o lugar donde habite la víctima, independientemente de la acreditación de propiedad o posesión del inmueble, aún en los casos de arrendamiento del mismo
  - Prohibición a la persona probable generador de violencia de intimidar, molestar o acercarse al domicilio, lugar de trabajo, de estudios, del domicilio de los ascendientes y descendientes o cualquier otro que frecuente la víctima, acorde a lo que determine el MP
  - Reingreso de la víctima al domicilio, si es el caso, una vez que se salvaguarde su seguridad
  - Inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad común, incluyendo los implementos de trabajo de la víctima

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	13 de 25

- Uso y goce de bienes muebles que se encuentren en el inmueble que sirva de domicilio de la víctima
- Acceso al domicilio en común, de autoridades policíacas o de personas que auxilien a la víctima a tomar sus pertenencias personales y las de sus hijas e hijos, preservando las formalidades para el ingreso con consentimiento escrito del poseedor del mismo o previa autorización judicial
- Entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima y de sus hijas e hijos
- Ejecución de medidas educativas, integrales, especializadas y gratuitas a la persona agresora para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía de género y los patrones misóginos que generaron su violencia
- Respetar las decisiones tomadas por la víctima cuando ésta se encuentre en aptitud de asumir y asimilar las consecuencias de la misma violencia.

## 5. Entrevista con las víctimas y en su caso sus familiares

- Entrevistar a la víctima y hacerle al menos las siguientes preguntas, de acuerdo a la situación:
  - ¿Cuál es su nombre y edad?
  - ¿Me puede contar qué pasó?
  - ¿Usted vive en este domicilio?
  - ¿Quién la agredió?
  - Describa a la persona agresora
  - ¿Dónde se encuentra la persona que la agredió ahora?
  - ¿Esa persona la ha agredido anteriormente?
  - ¿Con qué la golpeó y en qué parte del cuerpo?
  - ¿Utilizó algún instrumento para pegarle?
  - ¿Un zapato, el puño, un cuchillo, una pistola?
  - ¿Sabe si hay armas en su casa?
  - ¿La persona que la agredió consumió alguna sustancia?
  - ¿Cuál?
  - ¿Cuál es el vínculo que tiene con la persona agresora?
  - ¿Está usted embarazada?
  - ¿Tiene hijas e hijos?
  - ¿Se encuentran en el interior del domicilio?
  - ¿Cómo se encuentra, física y emocionalmente?
  - ¿Requiere atención médica?
  - ¿Cuenta con una red de apoyo a quien contactar?
  - ¿Quiere presentar una denuncia?
  - ¿Acepta que se le brinde apoyo para trasladarse al MP?

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	14 de 25

o Entrevista a los familiares:

- ¿Cuál es su nombre y edad?
- ¿Me puede contar qué pasó?
- ¿Usted vive en este domicilio?
- ¿Cuál es la relación familiar con la víctima?
- ¿Tiene conocimiento si se han presentado incidentes anteriormente?
- En caso de ser así ¿me podría contar sobre esos incidentes?
- ¿Cómo se percató de que algo estaba pasando?
- ¿Qué relación tiene la víctima con el generador de violencia?
- ¿Ha sido testigo presencial de la violencia?

La vía para iniciar la identificación de la problemática de violencia será la entrevista formal a la víctima, en ésta se debe indagar la situación por la que acude. Una forma para apoyarse en su realización será la conceptualización de los tipos y modalidades de violencia.

La entrevista corresponde a un nivel de atención básico y general.

No es una entrevista clínica. Ésta debe realizarse bajo una escucha atenta y respetuosa, libre de prejuicios y estereotipos, que considere las condiciones de las mujeres de acuerdo a su edad, pertenencia étnica, discapacidad, condición social y demás situaciones de vulnerabilidad.

El responsable de la aplicación del llenado de la Cédula de Registro Único, que en principio tiene el propósito de recabar la información para brindar la atención con los estándares de calidad y calidez, así como evitar la re-victimización y lograr el seguimiento. Asimismo, servirá para conformar la base de datos de la red de información de violencia contra las mujeres. Las acciones de atención inicial contemplan componentes de detección, registro, servicio de atención en crisis, así como de canalización.

El policía deberá:

- o Entrevistar a la víctima a solas, con el objetivo de ganar su confianza. Para ello, identificará que la víctima no se encuentre controlada y/o amenazada por el generador de violencia.
- o Proveer la privacidad adecuada para generar confianza en la víctima y no la inhibición o falta de atención. De ser necesario, la entrevista deberá llevarse a cabo sin la presencia de familiares o amistades.
- o Ser empático y escuchar activamente, generando un espacio de seguridad.
- o Utilizar un lenguaje claro y directo. La entrevista deberá estar libre de cualquier tipo de prejuicio.
- o Otorgar total veracidad a los hechos que declara la víctima.
- o Hacer del conocimiento a la víctima que la información que proporciona será estrictamente confidencial.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	15 de 25

## 6. Recopilación de información y elaboración de reportes

El policía adscrito al **Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género** realizará la entrevista inicial a la víctima, deberá llenar la Cédula de Registro Único, la cual permitirá identificar factores de vulnerabilidad, las necesidades inmediatas y mediatas, las situaciones de discriminación, los tipos de violencia vivida, las características de la persona generadora de violencia, así como las redes de apoyo con las que cuente la víctima.

Para lograr el registro de la información es recomendable conducir la entrevista de manera flexible, aunque el formato de la Cédula de Registro Único conduzca a una entrevista estructurada debe concebirse como un guion que permita generar confianza y comodidad hacia la víctima; con ello se puede ampliar la información. Es posible que el orden de los acontecimientos sea diferente a los apartados de dicha Cédula, no por ello se debe interrumpir o cerrar el diálogo.

La Cédula de Registro Único debe contener al menos los siguientes apartados:

- Datos del evento
- Datos del receptor de violencia
- Datos del generador de violencia
- Encuesta de victimización
- Narrativa del evento a reportar
- Observaciones o características del evento
- Datos de ubicación el agresor
- Red social del usuario
- Anotaciones de seguimiento del área psicológica.

Es muy importante que, el policía que atendió el incidente llene la Cédula de Registro Único que servirá para identificar a la víctima y dar el seguimiento institucional del caso.

## 7. Canalización de víctimas y personas detenidas

- o El policía adscrito al Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género brindará información gráfica sobre los diferentes servicios y áreas del municipio que puede brindar atención a las diferentes necesidades de la víctima:
  - Fiscalía: Solicitar medidas de protección.
  - Instituto de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva y/o al DIF Municipal: Resguardo.
  - Trasladar a una asociación civil con servicio de resguardo o refugio, que ofrezca servicios especializados para atenderla.
- o Una vez que se detenga a la persona probable responsable de la violencia de género, el policía adscrito al Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género deberá ponerla a disposición ante la Fiscalía, específicamente en la Agencia del Ministerio Público Especializada en Violencia Familiar, Sexual y de Género.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	16 de 25

## **8. Resguardo de las víctimas**

Cuando el policía adscrito al Grupo Especializado en Atención a Víctimas de Violencia de Género esté ante una víctima que no tiene familiares, ni conocidos, ni un lugar donde resguardarse, incluso tratándose de menores de edad, se trasladará al Instituto de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva y/o al DIF Municipal, para que se resguarde en un lugar seguro.

## **9. Casos de violencia que involucran a un policía de la institución**

Si un policía de la DGSYMS es víctima o probable responsable de casos de violencia, se aplicará lo establecido en el procedimiento de atención ante incidentes de violencia familiar y violencia contra las mujeres:

- Víctima: Recibirá la atención, orientación, acompañamiento y canalización respectiva.
- Probable responsable: Se debe poner a disposición ante el Ministerio Público de la AMPEVFSYG.

Cuando el generador de violencia es un policía de la institución y se tiene una denuncia formal en su contra, el primer respondiente además de realizar la puesta a disposición deberá informar a la Subdirección de Seguridad Ciudadana para que ésta notifique a la DGSCMS, quien dará vista a la UAI.

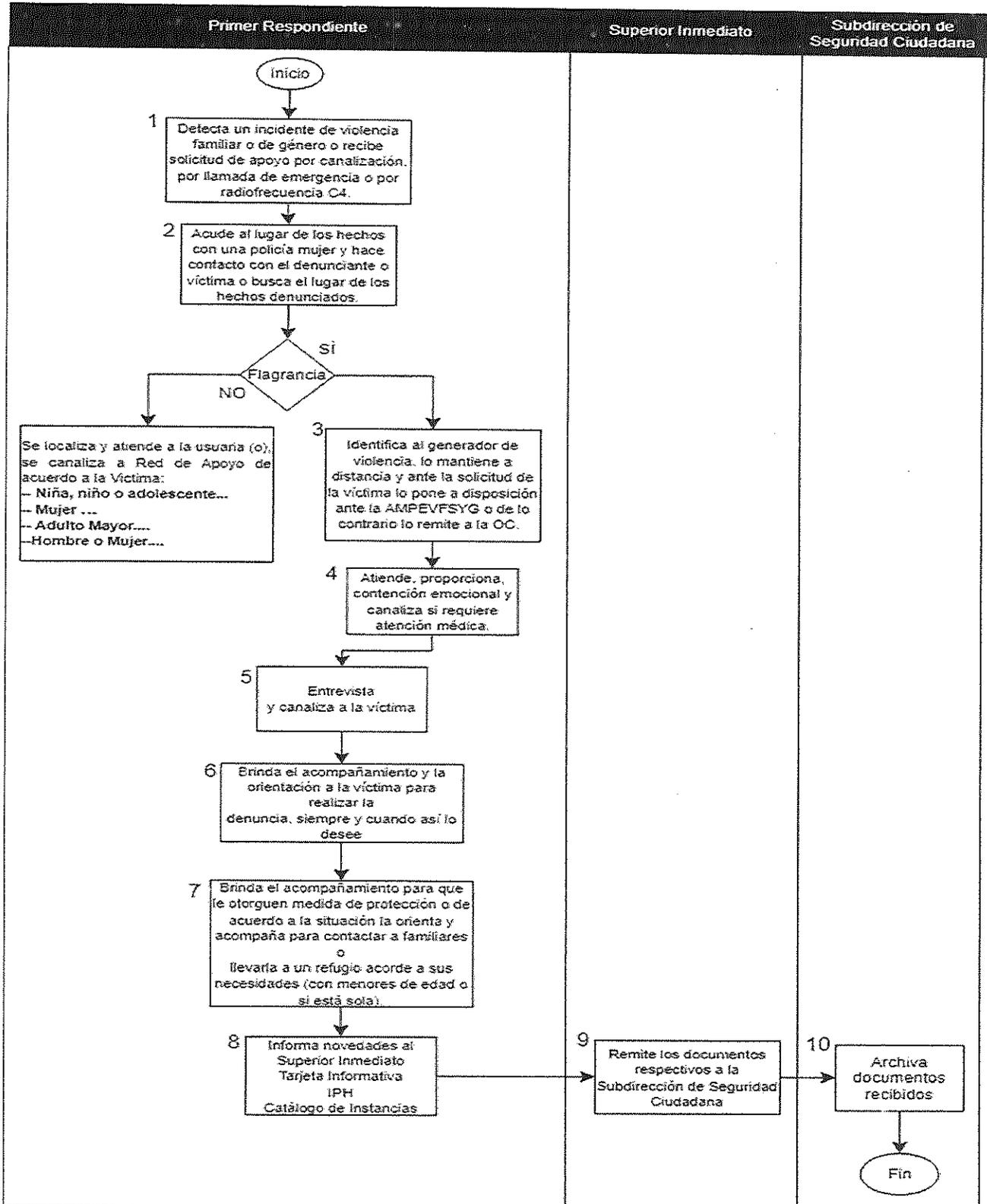
Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	17 de 25

## 10. Catálogo de instancias para canalizar a las víctimas

INSTITUCIÓN O SOCIEDAD CIVIL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>Instituto de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva</b>	Avenida Benito Juárez 39, Naucalpan, México. C.P.53050	<b>55 5560 9605 55 5371 8300 Ext. 1603</b>
<b>Ciudad Mujeres de la Secretaría de las Mujeres del Estado de México</b>	Miguel hidalgo s/n. Colonia Santa María la Asunción, C.P. 52104, San Mateo Atenco, Estado de México	<b>7229342700 7229342717 7229342719</b>
<b>Centros Naranja de Atención a Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia</b>	Paseo de los mexicas 63, Puerta X, Santa Cruz Acatlán, C.P.53150, Naucalpan de Juárez, Estado de México	
<b>Atención a Mujeres en Situación de Violencia mediante la Línea Sin Violencia de las Mujeres del Estado de México</b>	Línea telefónica	<b>800 10 84 053</b>
<b>Centros de Desarrollo de Masculinidades Positivas "CeDeMas+"</b>	Centro de Servicios Administrativos Naucalpan "Ignacio Allende", planta baja, letra "E," Paseo de los Mexicas No. 63, Santa Cruz Acatlán.	<b>5553434814</b>
<b>VIFAC México</b>	Cto. Ingenieros 32, Satélite, Naucalpan Naucalpan de Juárez, Estado de México, 53100	<b>800 624 8632 55 5562 4313</b>
<b>DIF</b>	Calle 5 de Mayo No. 12 Naucalpan Centro	<b>5592585295 5592576744 5592578291 5592578302</b>

<b>Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres</b>  Manual de Políticas y Procedimientos	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Fecha:</b> 01 de Septiembre de 2024
	<b>Página:</b> 18 de 25

### DIAGRAMA DE FLUJO



Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 1.0
	Fecha: 01 de Septiembre de 2024
	Página: 19 de 25

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	Competencia	Procedimiento	Documentos
1	Primer Respondiente	Detecta un incidente de violencia familiar o de género o recibe solicitud de apoyo por canalización, por llamada de emergencia o por radiofrecuencia C4.	
2		Acude al lugar de los hechos con un policía mujer y hace contacto con el denunciante o víctima o busca el lugar de los hechos denunciados.	
3		En caso de flagrancia: Identifica al generador de violencia, lo mantiene a distancia y ante la solicitud de la víctima lo pone a disposición ante la AMPEVFSYG o de lo contrario lo remite a la OC.	
		Sin flagrancia: Se localiza y atiende a la usuaria (o), se canaliza a Red de Apoyo de acuerdo a la Víctima: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niña, niño o adolescente – Procuraduría de la Protección a Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema Nacional DIF Naucalpan</li> <li>• Mujer víctima de violencia de género – Instituto de las Mujeres Naucalpenses y la Igualdad Sustantiva</li> <li>• Adulto Mayor – Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, perteneciente al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan</li> <li>• Hombre o Mujer – Departamento de Atención a Víctimas del Delito perteneciente a la DGSCMS</li> </ul>	
		4	Atiende, proporciona, contención emocional y canaliza si requiere atención médica
5		Entrevista y canaliza a la víctima.	
6		Brinda el acompañamiento y la orientación a la víctima para realizar la denuncia, siempre y cuando así lo desee.	
7		Si es necesario brinda el acompañamiento para que le otorguen medida de protección o de acuerdo a la situación la orienta y acompaña para contactar a familiares o llevarla a un refugio acorde a sus necesidades (con menores de edad o si está sola).	
8		Informa novedades al Superior Inmediato	Tarjeta Informativa IPH Catálogo de Instancias
9		Superior Inmediato	Remite los documentos respectivos a la Subdirección de Seguridad Ciudadana.
10	Subdirección de Seguridad Ciudadana	Archiva documentos recibidos.	
		Fin	

<b>Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres</b>  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión: 1.0
	Fecha: 01 de Septiembre de 2024
	Página: 20 de 25

## EVIDENCIA



**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022-2024**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y MOVILIDAD SEGURA  
 "2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".  
 Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
 5371 8300 | 5371 8400

CÉDULA			
DATOS DEL EVENTO			
FECHA (1)	HORA INICIO (2)	HORA CONCLUSIÓN (3)	
COLONIA (4)	CALLE (5)		
NUMERO (6)	CANAL (7)	TURNO (8)	
CARPETA DE INVESTIGACIÓN / REMISIÓN (9)			
DATOS DEL RECEPTOR DE VIOLENCIA			
NOMBRE (10)	MOVIL (13)	EDAD (11)	
FECHA DE NAC. (12)	ESCOLARIDAD (16)	LOCAL (14)	
SEXO (15)	HIJOS: (19)	HOMBRES: (20)	MUJERES: (21)
ADICIONES (18)	EMBARAZO (24)	SI	NO
LESIONES (23)			ESTADO CIVIL: (22)
DOMICILIO (26)			SEGURO SOCIAL (25)
INGRESO (27)	VIVIENDA (28)	RED SOCIAL (29)	
DATOS DEL GENERADOR DE VIOLENCIA			
NOMBRE (30)	SEXO (34)	EDAD (31)	ES SERVIDOR PÚBLICO (32)
FECHA DE NAC. (33)	ESCOLARIDAD (37)	PARENTESCO (35)	
OCUPACIÓN (36)	ADICIONES (38)		
ANTECEDENTES (39)	MOTIVO (40)	CUENTA CON ARMAS (41)	(SI) (NO) TIPO
DOMICILIO (42)			
ENCUESTA DE VICTIMIZACIÓN (43)			
1.- ¿Tu pareja, esposo o novio te llama por telefono mas de 5 veces al día?			
Si	A veces	Rara vez	No
2.- ¿Te acusa de que lo engañas?			
Si	A veces	Rara vez	No
3.- ¿Has perdido contacto con amigas, familiares, compañeros/as de trabajo para evitar que tu pareja, esposo, novio se moleste y te ha pedido que dejes de hablarles?			
Si	A veces	Rara vez	No
4.- ¿Te crítica y humilla en público o en privado; sobre tu forma de ser, de hablar y/o de vestir y en tus actividades domesticas?			
Si	A veces	Rara vez	No
5.- ¿Contrilla y/o restringe el dinero que te entrega?			
Si	A veces	Rara vez	No
6.- Cuando quiere que cambies de comportamiento, ¿te presiona con el silencio, se muestra indiferente o te priva de dinero?			
Si	A veces	Rara vez	No
7.- ¿Tiene tu pareja, esposo o novio, cambios bruscos de humor sin razón, se comporta distinto contigo en público, como si fuera otra persona?			
Si	A veces	Rara vez	No
8.- ¿Vives constantemente con miedo de que tu pareja, esposo o novio, te agrada o te culpe con cualquier pretexto para tornarse violento?			
Si	A veces	Rara vez	No
9.- ¿Te ha golpeado o te ha lanzado cosas y objetos cuando se enoja o discuten?			
Si	A veces	Rara vez	No
10.- ¿Te ha amenazado alguna vez con un objeto o arma, o con matarse él o a ti o algún miembro de la familia?			
Si	A veces	Rara vez	No
11.- ¿Sientes que sedes a sus requerimientos sexuales por temor o te ha forzado a tener relaciones sexuales?			
Si	A veces	Rara vez	No
12.- ¿Después de un episodio violento, él se muestra cariñoso y atento, te regala cosas y te promete que nunca más volverá a golpearte o insultarte y que "todo cambiará"?			
Si	A veces	Rara vez	No
13.- ¿Has buscado o has recibido ayuda por lesiones que él te ha causado? (primeros auxilios, atención medica, psicológica o legal).			
Si	A veces	Rara vez	No
14.- ¿Es violento con los hijos/as o con otras personas?			
Si	A veces	Rara vez	No
15.- Ha sido necesario llamar a la policia o lo has intentado al sentir que tu vida y la de los tuyos han sido puestas en peligro por tu pareja?			
Si	A veces	Rara vez	No
CANALIZACIÓN (44)			
OBSERVACIONES (45)			
TIPO DE VIOLENCIA (46)	MODALIDAD (47)		
¿ES VIOLENCIA DE GÉNERO? (48)	ATENCIÓN PREVIA POR GÉNERO (49)		



Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	22 de 25

**DATOS DEL EVENTO:**

1. Fecha en que suceden los hechos.
2. Hora de inicio del evento.
3. Hora final del evento.
4. Nombre de la colonia donde sucedieron los hechos.
5. Nombre de la calle donde sucedieron los hechos.
6. Número exterior.
7. Dependencia y/o área que canaliza.
8. Turno que atiende el evento.
9. Número de la carpeta de investigación y/o pre denuncia, si la usuaria realizo denuncia.

**DATOS DEL RECEPTOR DE VIOLENCIA:**

10. Nombre completo de la víctima de violencia de género.
11. Edad de la víctima de violencia de género.
12. Fecha de nacimiento de la víctima de violencia de género.
13. Número de celular de la víctima de violencia de género.
14. Número telefónico local de la víctima de violencia de género.
15. Sexo de la víctima de violencia de género.
16. Escolaridad de la víctima de violencia de género.
17. Ocupación de la víctima de violencia de género.
18. Adicciones de la víctima de violencia de género.
19. Hijos, saber si tiene hijos la víctima de violencia de género.
20. Cantidad de hijos hombres de la víctima de violencia de género.
21. Cantidad de hijos mujeres de la víctima de violencia de género.
22. Estado civil, de la víctima de violencia de género, si es casada, soltera, divorciada, viuda.
23. Saber si cuenta con lesiones la víctima de violencia de género.
24. Saber si se encuentra embarazada la víctima de violencia de género.
25. Saber si cuenta con algún tipo de servicio médico la víctima de violencia de género.
26. Domicilio actual de la víctima de violencia de género.
27. Ingresos (cantidad) de la víctima de violencia de género.
28. Saber si su vivienda de la víctima de violencia de género es propia, rentada, prestada.
29. Saber si la víctima de violencia de genero cuenta con alguna red de apoyo familiar o de otro tipo.

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	23 de 25

## DATOS DEL GENERADOR DE VIOLENCIA

30. Nombre completo de quien genera la violencia de género.
31. Edad de quien genera la violencia de género.
32. Saber si quien genera la violencia de género es servidor público.
33. Fecha de nacimiento de quien genera la violencia de género.
34. Sexo de quien genera la violencia de género.
35. Parentesco de quien genera la violencia con la víctima de violencia de género.
36. Ocupación de quien genera la violencia de género.
37. Escolaridad de quien genera la violencia de género.
38. Adicciones de quien genera la violencia de género.
39. Saber si quien genera la violencia de género cuenta con antecedentes penales.
40. Si cuenta con antecedentes penales el generador de violencia mencionar cual fue el motivo.
41. Saber si quien genera la violencia de género cuenta con arma de fuego, si fuese el caso mencionar que tipo de arma.
42. Domicilio de quien genera la violencia de género.
43. Encuesta de victimización, se realiza una encuesta de 15 preguntas con respuesta de opción múltiple a la víctima de violencia de género, para conocer el nivel de violencia que está viviendo.
44. Canalización, lugar a donde deberá acudir la víctima de violencia de género según sea el caso de su violencia.
45. Observaciones, se anota según el protocolo y el test realizado a la víctima de violencia de género, en qué nivel de riesgo se encuentra.
46. Se indica el tipo de violencia que vive la víctima de violencia de género, psicológica, física, sexual, económica, patrimonial.
47. Se indica la modalidad de violencia que vive la víctima de violencia de género, familiar, institucional, laboral y docente, comunidad, política, feminicida.
48. Califica el entrevistador si es o no violencia de género a la víctima de violencia de género.
49. Indicar si ya había sido atendida la víctima de violencia de género con anterioridad, o es por primera vez.
50. Narrativa de los hechos referidos por la víctima de violencia de género.
  - Tipo de apoyo se le brindo (traslado, acompañamiento, etc.),
  - Contención en caso de que haya llegado alterada, golpeada, abusada sexualmente, etc.
  - Orientación para que ella tome la mejor decisión para la situación que la aqueja y acuda a denunciar, demandar, acudir a los juzgados de lo familiar, a psicología, a defensoría pública, etc.,
  - Se realiza la remisión del agresor a la instancia correspondiente según sea el caso ya sea al Ministerio Público o al Juez Calificador.
  - Todo lo anterior se manifiesta dentro de la EVG (evaluación de violencia de género).

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	24 de 25

51. Indicar las observaciones, si hubo apoyo de alguna unidad de zona, Protección Civil, si se brindó alguna medida de contención, así como en caso de haber retraso en traslado al Ministerio Público, especificar el motivo.
52. Datos de la ubicación del agresor, dirección particular o de trabajo o alguna referencia donde se pueda localizar de ser necesario.
53. Datos de la persona de confianza de la víctima de violencia de género (red de apoyo), como su nombre, teléfono y dirección.
54. Datos de su cita psicológica posterior al evento en caso de haber sido canalizada a esa área.

**autorización del uso de datos personales**

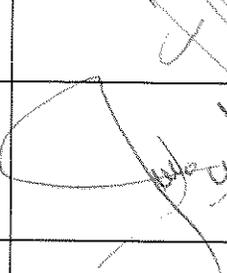
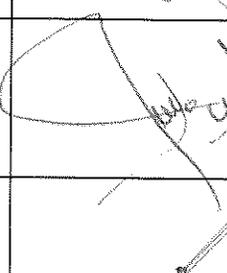
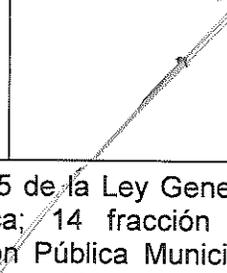
55. Si acepta la autorización de puño y letra deberá plasmar nombre completo la víctima de violencia de género.
56. Fecha: año, mes y día de la entrevista.
57. Firma de conformidad de la víctima de violencia de género.

**CONTROL DE VERSIONES**

Versión 1.0

Atención de Incidentes de Violencia Familiar y Violencia contra las Mujeres  Manual de Políticas y Procedimientos	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de Septiembre de 2024
	Página:	25 de 25

VALIDACIÓN

Fecha:	01 Septiembre de 2024	
Elaboró:	Omar Leyva Montalvo Subdirector de Seguridad Ciudadana	
Revisó:	Martin Manuel Antonio Riestra Rodríguez Encargado de Despacho de la Coordinación de Estrategias de Seguridad	
Autorizó:	José Luis Arce Aguilar Encargado de Despacho de la Dirección de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura	
Validó:	Luis Villalobos García Encargado del despacho de la Coordinación de Políticas Públicas, Planeación, Programas Municipales y Mejora Regulatoria	
Fundamento:	Fundamento: Artículos 7 fracción VII y 105 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; 14 fracción II del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez; 274, 275, 279 fracción I y 280 fracción VIII del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez; 56 y 81 fracción XI del Reglamento Interno de la Presidencia Municipal; y 6 fracción XIX del Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.	
Inicio de la vigencia:	Al día siguiente al de su publicación en la Gaceta Municipal de Naucalpan de Juárez, México.	