

2023

# PROTOCOLO OPERATIVO DE ACTUACIÓN

Unidad Especializada en Atención Víctimas de  
Violencia Familiar y de Género (UNEAVI)

Fortalecer el servicio de atención a víctimas, a través de un modelo interdisciplinario con personal capacitado en la atención de violencia familiar y de género, con la finalidad de proporcionar asistencia especializada, de primera instancia, sensible, de contención emocional con calidad humana, psicológica y legal.



## ÍNDICE

	Página
<b>Protocolo Operativo de actuación de la Unidad Especializada en Atención a la Víctima de Violencia Familiar y de Género</b>	
Índice	1
1. Presentación	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Introducción	2
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos	4
1.5. Alcance	5
1.6. Requerimientos para el modelo de la UNEAVI.	6
1.7. Definiciones	6
1.8. Sustento Legal	7
1.9. Destinatarios	7
2. Políticas generales	7
2.1. Principios de intervención	7
2.2. Criterios de clasificación	8
2.3. Funciones del personal	10
2.4. Mando en la escena	11
2.5. Disponibilidad de la UNEAVI	11
2.6. Asistencia al personal de la UNEAVI	12
3. Pautas para la actuación policial	13
3.1. Diagrama general	13
3.2. Activación de servicios	13
3.3. Asistencia telefónica a víctimas	19
3.4. Actuación de la UNEAVI en la escena	20
3.5. Actividades posteriores al incidente	33
4. Disposiciones complementarias	34
4.1. Casos de excepción	34
4.2. Personal policial, militar o funcionarios públicos	36
4.3. Medidas complementarias	36
4.4. Medios de comunicación	36
4.5. Traslados de víctimas	37
4.6. Uso de equipo de grabación	38
Referencias Bibliográficas	38
Anexo A. Carta a la víctima	39
Anexo B. Glosario de términos y definiciones	40
Anexo C. Formato de intervención	42
Anexo D. Formato de seguimiento (visitas domiciliarias)	48
Anexo E. Formato encuesta de servicio	52
Anexo F. Formato de seguimiento	54

# **PROTOCOLO OPERATIVO DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO**

## **1. PRESENTACIÓN**

### **1.1. Antecedentes**

1. Este protocolo forma parte de un conjunto de herramientas, instrumentos y componentes que forman parte del Modelo de la Unidad Especializada en Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género (UNEAVI) de la Secretaría de Seguridad Pública de Corregidora.

2. La UEAVI es en primera instancia un grupo táctico operativo y de reacción inmediata de la SSP para la atención de incidentes graves de violencia familiar y de género. Sin menoscabo de lo anterior, la UNEAVI también realizará labores de prevención y seguimiento de violencia familiar, asesoría jurídica, contención emocional, empoderamiento de la víctima, canalizaciones a diferentes instancias municipales, estatales y/o particulares.

### **1.2. Introducción**

1. Con el fin de asegurar la utilidad y relevancia de este instrumento, en el marco de una visión integral y transversal, debe procurarse la revisión periódica del protocolo, con la participación de diversos actores públicos y privados, como la Defensoría de Derechos Humanos de Querétaro, la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, Secretaría de la Mujer Municipal e Instituto Queretano de la Mujer y la Unidad de Protección Integral de Grupos Vulnerables del DIF Municipal; los representantes populares que participan en las comisiones legislativas con temáticas afines, las autoridades del sector salud y de procuración y administración de justicia, así como con grupos articulados de víctimas de violencia familiar y de género u organizaciones sociales que trabajen en pro de las víctimas.

2. En el mismo sentido, resulta indispensable precisar que un instrumento con estas características debe tener una evolución constante, producto de una evaluación integral, permanente y participativa, a efecto de mantenerlo vigente, relevante y efectivo en la consecución de sus objetivos.

3. Justamente por la necesidad de esa revisión constante, por parte de personas con formación profesional distinta y pertenecientes a diversas instituciones y organizaciones, se ha utilizado un sistema de numeración por secciones y párrafos que facilite la referencia rápida a todo el contenido del protocolo.

### **1.3. Justificación**

- 1.** El fenómeno de la violencia familiar y de género es complejo y multicausal, lo que obliga a una atención integral y multidisciplinaria en la que participen los distintos órdenes de gobierno, las diferentes entidades públicas y la sociedad en su conjunto.
- 2.** Desde esta perspectiva, la policía es uno más de los actores que aportan sus capacidades institucionales a una estrategia amplia y coordinada de atención a este flagelo, que, en primera instancia, constituye un problema de derechos humanos y salud pública.
- 3.** La intervención policial puede tener un impacto determinante sobre el desarrollo y las consecuencias de cada incidente de violencia familiar y de género. A su vez, la acumulación de estos impactos puede finalmente incidir positiva o negativamente, en el éxito de la estrategia interinstitucional o de la política pública destinada a la atención de este fenómeno.
- 4.** Por ello, es indispensable realizar un esfuerzo sistemático para garantizar que esa intervención policial se realice bajo estándares de calidad y oportunidad, que garanticen a su vez la protección de los derechos de la víctima, desde que la policía es notificada de un incidente de violencia y hasta que otras instituciones toman la responsabilidad de la atención.
- 5.** En este sentido, el establecimiento de principios y pautas en la forma de un protocolo de actuación, en combinación con otros componentes e instrumentos, ha probado ser un medio efectivo para estandarizar el servicio institucional y someterlo a un proceso de mejora continua a través de la evaluación y la rendición de cuentas. Este tipo de protocolos también son útiles para comunicar a todos los involucrados, cuál es la política institucional en términos de lo que es aceptable o no para cada tipo de actuación, ayudando así a prevenir la interferencia de sistemas de creencias personales en la atención de casos de violencia familiar y de género.

## 1.4. Objetivos

1. Los objetivos de la UNEAVI, son específicamente:

- a) Proteger la vida e integridad física y emocional de las víctimas, priorizando la atención a las víctimas femeninas, menores y adultos mayores disminuyendo simultáneamente la posibilidad de escalamiento de la violencia;
- b) Prevenir la revictimización institucional durante la intervención policial, a través de una atención profesional, de trato digno y respetuoso de las necesidades y derechos de las víctimas;
- c) Empoderar a las víctimas, brindándoles tranquilidad, seguridad e información para enfrentar su problema y asistiéndoles para que puedan acceder a los servicios que requieren;
- d) Derivar y/o Canalizar para la superior atención de las víctimas;
- e) Evitar la impunidad de victimario con el apoyo de personal policial operativo; y
- f) Aumentar la confianza de la sociedad en la Policía Municipal.

2. Son objetivos del protocolo, como herramienta de la UNEAVI para la Secretaría de Seguridad Pública de Corregidora son:

- a) Comunicar, al interior y al exterior de la organización, la política institucional con respecto a la atención de víctimas de violencia familiar y posicionar a la SSP Corregidora como la mejor institución de seguridad en el tema de atención a víctimas.
- b) Establecer los referentes necesarios para la evaluación del servicio y rendición de cuentas sobre la actuación de los integrantes de la UNEAVI que describan el desempeño institucional en materia de atención a casos de violencia familiar.
- c) Procurar mayor certeza jurídica y seguridad física para el personal de la UNEAVI, en sus actuaciones en casos de violencia familiar con el apoyo del área operativa en su totalidad.
- d) Optimizar el uso de los recursos humanos y materiales de la SSP en la atención de casos de violencia familiar y de género.
- e) Registrar los servicios y alimentar los bancos de datos que evidencien los servicios de atención a víctimas de violencia familiar y de género del municipio.
- f) Brindar atención con perspectiva de género, para lo cual la UNEAVI cuenta con hombres y mujeres capacitados

## 1.5. Alcance

1. Para la consecución de los objetivos antes mencionados, no basta con la sola existencia del presente instrumento, si bien se trata de un componente central para el modelo. Es indispensable, además, que el protocolo opere dentro de un sistema que incorpore o actualice otros componentes del modelo y alinea a los erguimientos de otros sistemas municipales y estatales y que estos, a su vez, operen adecuadamente para el beneficio de las personas atendidas.

2. La efectividad del protocolo está estrechamente vinculada a los factores:

- La capacidad, capacitación y entrenamiento del personal;
- La correcta supervisión del servicio que otorga la unidad;
- La evaluación de las intervenciones individuales por parte de las víctimas;
- El desempeño del personal de apoyo, en este caso del área operativa para la intervención con el o los agresores;
- La operación de mecanismos de rendición de cuentas;
- La mejora continua del personal de la Unidad
- La atención que las dependencias e instituciones den a las víctimas de violencia luego de canalizarles o derivarles los casos.

3. La correcta comprensión y aplicación del presente protocolo, presupone que el personal responsable cuenta con la información de este protocolo, la formación policial, el entrenamiento táctico y profesional acorde a su disciplina, el dominio de los conceptos teóricos que se consideran en el programa de capacitación del Modelo de la UNEAVI, tales como conocimiento de;

- Tipos de violencia;
- Impacto de la violencia en la víctima.
- Manifestaciones de la violencia sufrida en las víctimas;
- Función policial;
- Concepto de flagrancia;
- Técnicas para el debido resguardo del material sensible en la escena del delito;
- Diferencia entre delito e infracción administrativa;
- Contención en crisis;
- Escalas de la atención en crisis

4. Para que este protocolo funcione de forma óptima, además de las condiciones ya mencionadas, se requiere que el resto de la estructura de la SSP, (grupos operativos, personal de apoyo en cabina de

radio y personal involucrado en el uso de la tecnología o en temas afines de tipo administrativo, cuenten con lineamientos y capacitación específica respecto a este protocolo, si bien más general pero coadyuvante en el debido momento, procurando en todo caso la alineación de todas las áreas hacia los objetivos de este protocolo.

**5.** La efectividad del protocolo también está acotada por otros elementos del desarrollo institucional y la gestión policial, que rebasan el alcance de este instrumento y de todo el modelo de atención a la violencia familiar y de género. Nos referimos, por ejemplo, a los protocolos, políticas y procedimientos de la corporación para temas vinculados a la actuación en casos de violencia familiar, pero no exclusivos de ésta, como podrían ser los aplicables a la conducción de vehículos de emergencia, al uso de la fuerza, al arresto de probables responsables de la comisión de un delito, al empleo de las comunicaciones de emergencia o la portación de uniformes e insignias oficiales, entre muchos otros.

## **1.6. Requerimientos para el modelo de la Unidad Especializada en Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género (UNEAVI).**

1. Para la operación del modelo se requiere lo siguiente:

- a) Que las unidades cuenten con la rotulación necesaria que distinga a la Unidad.
- b) Que cuente con el personal operativo y administrativo suficiente para dar la atención, tomando en cuenta los distintos turnos y la demanda de reportes actuales en el municipio.
- c) El personal operativo tiene que contar con las herramientas necesarias para el desempeño del servicio (Unidades, Radios, Papelería, Capacitaciones, etc.)
- d) El personal de la UNEAVI sea evaluado en su estado emocional para la acertada atención evitando afectaciones a su integridad personal.
- e) El personal cuente con la capacitación en intervención en crisis.
- f) El personal cuente con capacitación en el registro y seguimiento de los Bancos de datos municipales y estatales.

## **1.7. Definiciones.**

1. Con el propósito de asegurar una comunicación efectiva, con base en un lenguaje común para todos los responsables de la aplicación y evaluación de este protocolo, se incorpora como parte del mismo, un glosario de términos y definiciones (ANEXO C).

2. Cuando se habla de violencia familiar y de género –como se establece en el proyecto que dio origen al Modelo de la Unidad Especializada en Atención de Violencia Familiar y de Género denominada UNEAVI y a este documento– la referencia que se hace al “género” en este proyecto, sigue estando acotada a la violencia de género en el entorno familiar y no al concepto general de la violencia de género desde una perspectiva de las ciencias sociales, que pudiera involucrar aspectos laborales o gremiales, toda vez que por la amplitud queda fuera del alcance del Modelo, de la Unidad de este protocolo operativo.

### **1.8. Sustento legal**

El presente protocolo se expide conforme a las facultades que otorgan al Secretario de Seguridad Pública los Artículos: 20, de la Ley de Seguridad Pública para el Estado de Querétaro; y Art.18, del Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública.

### **1.9. Destinatarios**

Este protocolo tiene como destinatarios a todos los integrantes de la UNEAVI para la atención de la violencia en directo y al personal policial en general, mandos y operativos así como personal de comunicaciones de cabina de control, quienes están obligados a su observancia.

## **2. POLÍTICAS GENERALES**

### **2.1. Principios de intervención.**

La intervención de la UNEAVI se regirá por los principios de:

1. *Oportunidad de la atención.* - Se deben tomar las medidas conducentes para articular la asistencia a las víctimas de la violencia familiar en el menor tiempo posible y evitar la posibilidad del escalamiento de la violencia. Comprendiendo que las víctimas pueden ser primarias o secundarias.
2. *Integridad física de la (s) víctima (s).* – Se debe priorizar la integridad física de las víctimas, por lo que el personal valorará las condiciones físicas con el apoyo de servicios de emergencia médicos o paramédicos.
3. *Evaluación emocional y mental de la (s) víctima (s).* – Se debe evaluar la condición emocional de la (s) víctima (s) y la necesidad de implementar un examen mental rápido (mini mental práctico) para corroborar que la persona este en posibilidad de continuar el proceso en caso de requerir ser trasladada a otras instancias para su atención médica, jurídica o cualquier otra.

4. *Respeto a la dignidad y privacidad de la víctima.* - Debe respetarse el derecho a decidir de la víctima, cuando así proceda conforme a las leyes, limitando la asistencia a informar, orientar y brindar los apoyos disponibles. En el mismo sentido, debe protegerse la dignidad y la privacidad de la víctima, por lo que se tomarán todas las medidas pertinentes para que las actuaciones se realicen en los espacios y con las técnicas adecuadas, en los tiempos necesarios y con el tratamiento de la información requerido con este fin. La atención debe ser siempre con empatía y cortesía, debiendo evitar prejuicios y estereotipos en todo momento.

3. *Integralidad.* - Deben brindarse todos los apoyos e información pertinentes a disposición de la UNEAVI, y de instancias homologadas para la atención, empoderamiento o asistencia a la víctima para enfrentar su situación en condiciones confianza y conocimiento de instituciones para su seguridad.

4. *Personalización de la asistencia.* - En todo momento deberán tenerse en consideración las circunstancias del hecho y las circunstancias de la víctima, a fin de ofrecer una asistencia personalizada que responda a las necesidades particulares del caso, en las que involucre el apoyo de instancias municipales y estatales, especialmente cuando se trate de menores, adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos que requieren medidas extraordinarias.

## **2.2. Criterios de clasificación de la violencia.**

1. Se clasificarán como incidentes de violencia familiar y de género, las agresiones dirigidas por un miembro de una familia en contra de otro, especialmente aquellas que recaen en mujeres, menores y adultos mayores, como un hecho único, recurrente o cíclico, independientemente del lugar en que esa violencia se suscite, de la edad de los participantes en el evento y de la acreditación estrictamente legal del vínculo familiar, teniendo en cuenta el apartado de definiciones de este protocolo.

2. Si bien un gran número de casos se presenta en el domicilio de al menos una de las partes en conflicto, bajo esta clasificación, un hecho de violencia familiar puede presentarse en cualquier lugar, incluso en áreas públicas, por lo cual se deberá evaluar que efectivamente se trate de violencia de género con origen familiar.

3. Quedan excluidas de esta clasificación las agresiones a miembros de una familia, procedentes de terceros extraños a ésta; o a la inversa, salvo cuando se trate de personas que, con independencia de sus vínculos familiares así calificados legalmente, mantengan una relación de hecho, considerada familiar.

4. Con el objeto de establecer criterios que permitan priorizar la asignación de los recursos especializados con que cuenta la Secretaría de Seguridad Pública, los reportes de violencia atendidos por la UNEAVI serán clasificados utilizando las siguientes categorías:

- ⊙ **Código Rojo**
- ⊙ **Código Verde**
- ⊙ **Código Azul**

5. Serán clasificadas como **Código Rojo**, los incidentes:

- a) Que supongan, con base en indicios razonablemente suficientes, la existencia de un riesgo real, actual o inminente, que pueda significar la pérdida de la vida o la caución de lesiones físicas graves en perjuicio de las víctimas, del propio agresor o de terceros en la atención;
- b) Donde exista la presunción de una violación o ataque sexual reciente, con independencia del grado de lesión o puesta en riesgo de la vida;
- c) En los que se reporte el fallecimiento de alguna persona vinculada con la violencia familiar o la violencia autoinfligida.

6. Serán clasificadas como **Código Verde**, los incidentes:

- a) En los que, si bien no existen indicios de riesgo real, la víctima presenta síntomas que requieren atención especializada en el lugar, o existen sospechas fundadas con base a lo observado durante la atención que derive un nuevo estilo de violencia derivado de la tensión.
- b) Que involucren la probable comisión de delitos sexuales que tuvieron lugar en fecha distinta a la del reporte, pero que pudieran detonar nuevas formas de violencia; o
- c) En donde las víctimas son adultos mayores, niños o personas con capacidades diferentes y que, por sus demás características, queden expuestas a nuevas formas de violencia.

7. Serán clasificadas como **Código Azul**, los reportes relativos a:

- a) Conductas meramente verbales, agresiones psicológicas no graves o cualesquiera otras manifestaciones de violencia familiar y de género, que no impliquen por sí solas y en atención a los elementos indiciarios existentes, un peligro real o inminente para la vida la integridad física de las víctimas, y que no hayan generado en la víctima una situación de crisis que requiere atención psicológica de contención; y
- b) Casos no flagrantes y que no encuadren en los supuestos ya considerados, y donde la víctima únicamente busca orientación:

Serán atendidos de acuerdo con el procedimiento respectivo de atención telefónica y no implicarán el despacho del vehículo táctico UNEAVI u otros servicios.

## 2.3. Funciones del personal

### 1. Mando Responsable de la operatividad

Se hace indispensable un responsable de grupo operativo de la UNEAVI, cuya responsabilidad de mando competente será la asignación de tareas específicas del grupo en general y asistir a las sesiones como mando operativo del grupo para la recepción de instrucciones generales.

Los tres turnos deberán tener un responsable, que se encargará de las instrucciones de la atención de cada incidente. Sin embargo, con el fin de hacer un mejor uso de los recursos disponibles para la atención de la violencia en el municipio y cumplir con los objetivos del presente instrumento, deberá procurarse que las tareas sean por especialidad y se asignen de la siguiente manera:

Tipo de personal	Tareas
<b>a) Personal policial de la UNEAVI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protección de la integridad física de las víctimas. Revisando su estado físico, mental y emocional para derivación o canalización según el caso.</li> <li>2. Control de la escena haciéndose cargo de la o las víctimas.</li> <li>3. Entrevista y toma de datos de testigos con apoyo de oficiales de área.</li> <li>4. Resguardo inicial de la escena y la evidencia en el caso que lo amerite.</li> <li>5. Asegurar los primeros auxilios psicológicos y médicos previo al abordaje jurídico a que haya lugar.</li> <li>6. Orientación sobre los procedimientos a víctimas.</li> <li>7. Acompañamiento a las víctimas a unidades de Fiscalía correspondiente o a las instancias municipales y/o estatales que según el caso.</li> <li>8. Seguimiento de los casos para su cierre o conclusión.</li> <li>9. Registro en protocolos UNEAVI</li> <li>10. Revisión del estatus de los casos, Protocolos y Activaciones:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Protocolo ALBA</li> <li>b) Protocolo BANAVIM</li> <li>c) Código AMBER</li> </ol> </li> </ol>
<b>b) Responsable de turno de la UNEAVI</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar, junto con el apoyo de su personal a cargo el reporte del incidente de caso y elaborar folio de intervención.</li> <li>2. Coordinar la intervención de la UNEAVI en su turno</li> <li>3. Seguimiento a las intervenciones</li> <li>4. Asignar las funciones al personal de su turno</li> <li>5. Verificar el estado mecánico y eléctrico de las unidades previo al inicio del servicio.</li> </ol>

	<p><b>6.</b> Informar a la Dirección de Operativa y de Prevención todo lo anterior previo al inicio del servicio.</p> <p><b>7.</b> Informar cualquier situación atípica que se presente durante el servicio, lugar, víctima, traslado, etc.</p>
<b>c) Operadores de cabina de radio o control</b>	<p><b>1.</b> Recepción de reportes.</p> <p><b>2.</b> Atención telefónica a la víctima.</p> <p><b>3.</b> Despacho de servicios operativos en dos sentidos:</p> <p><b>a)</b> Personal operativo para el probable responsable de la violencia (victimario).</p> <p><b>b)</b> Personal de la UNEAVI para la atención exclusiva de la víctima.</p> <p><b>4.</b> Apoyo a las operaciones de campo en tanto la coordinación con instancias municipales y estatales relacionadas con la persona agresora.</p>
<b>d) Personal operativo de Policía despachado como apoyo</b>	<p><b>1.</b> Detención y puesta a disposición del agresor cuando el caso lo requiera.</p> <p><b>2.</b> Resguardo del perímetro.</p> <p><b>3.</b> Apoyo para el control de la escena.</p> <p><b>4.</b> Toma de datos de testigos.</p> <p><b>5.</b> Traslado del probable responsable o agresor a las instancias municipales, estatales o federales a las que haya lugar.</p>

## 2.4. Mando en la escena

**1.** En los casos clasificados como **Código Rojo**, se atenderán los protocolos del primer respondiente que se lleva a cabo en las áreas resguardadas de acuerdo con el Código Nacional de Procedimientos Penales para el ejercicio del mando en la escena, hasta en tanto no se hayan neutralizado las amenazas a la seguridad de las víctimas, de terceros y del personal de SSP en la escena.

Sin embargo, quien ejerza el mando del área operativa, buscará en todo momento asesorarse con el responsable de turno de la UNEAVI respecto al tratamiento de las víctimas, de forma particular.

**2.** A partir de que hayan sido controladas las amenazas de seguridad, así como en incidentes clasificados como **Código Verde** o **Código Azul**, el mando en la escena lo ostentará el responsable de turno de la Unidad Especializada (UNEAVI), salvo que el comandante operativo en turno de indicaciones distintas.

## 2.5. Disponibilidad de la UNEAVI.

**1.** Se busca que el personal que integre la UNEAVI cuente con una evaluación previa al desempeño de sus funciones que ponga de manifiesto su estabilidad emocional para la atención de violencia, que cuente con los conocimientos y habilidades para el correcto ejercicio de su función especializada, por lo que debe evitarse, en la medida de lo posible, que la UNEAVI sea operada sin contar con el

personal mínimo considerado en el Modelo de Atención a Víctimas en el que se priorice la atención a mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas vulnerables, debiendo anticipar el crecimiento y capacidad de la UNEAVI dependiendo del crecimiento poblacional y las necesidades del municipio.

El personal deberá estar capacitado en la atención de casos de violencia familiar y de género, por lo que el personal de la UNEAVI deberá ser continuamente capacitado en temas tales como; Atención a Víctimas de Violencia, Violencia de Género, Equidad, Primeros Auxilios Psicológicos, Contención en crisis (para víctimas y para personal policial), entre otros.

2. Lo anterior, sin menoscabo de que en diversas ocasiones los incidentes de violencia familiar y de género –particularmente cuando las solicitudes de servicios sean tales, que se vea rebasado el personal de la Unidad o bien sean de menor prioridad- puedan ser atendidos por personal policial diferente al personal UNEAVI.

Sin embargo, aún en estos casos se brindará guía y apoyo por parte del personal de radiocomunicación o de la UNEAVI a los oficiales que no cuenten con capacitación especializada.

## **2.6. Asistencia al personal de la UNEAVI**

1. La exposición continua a situaciones de violencia, (en algunos casos extrema), podría tener consecuencias emocionales para el personal de la Unidad. Potencialmente esas repercusiones podrían transferirse durante la atención a las víctimas, por tal motivo es importante considerar la atención se seguimiento psicológico al personal asignado a la Unidad.

2. Es por lo anterior que todo el personal de la Unidad deberá participar de forma periódica en sesiones individuales o grupales de apoyo psicológico que para tal efecto dispongan las Direcciones de Capacitación y de Prevención del Delito.

3. Adicionalmente, cuando se atiendan incidentes **Código Rojo** especialmente violentos o con un alto nivel de estrés, el responsable en turno deberá valorar el envío de una solicitud de sesiones extraordinarias para el personal participante a elpersonal de Psicología de la dirección de prevención, a la oficina municipal competente, o bien, gestionar servicios profesionales externos para brindar este soporte.

4. Antes del inicio de cada turno, el Jefe de Turno deberá asegurarse que quienes habrán de brindar los primeros auxilios psicológicos y la asistencia extendida, se encuentren en óptimas condiciones para el servicio.

## 3. PAUTAS PARA LA ACTUACIÓN POLICIAL

### 3.1. Diagrama general

#### Tipos de Atención

- Asesoría Jurídica
- Atención Psicológica de emergencia
- Delitos sexuales
- Tentativa de suicidio
- Omisión de Cuidados
- Maltrato Infantil
- Restitución de menores
- Lesiones Doloras
- Riña Familiar
- Persona Extraviada
- Apoyo en casos de Desalojo
- Suicidio
- Homicidio
- Traslado y Acompañamiento a personal de DIF y Procuraduría de Protección a niñas, niños y adolescentes.
- Primeros Auxilios Psicológicos en cualquiera de los anteriores

### 3.2. Activación de servicios

#### 3.2.1 Recepción del reporte.

1. La activación del protocolo se da con la recepción en cabina de radio 911 y C4 de un reporte que es clasificado como de violencia familiar y de género, en función de los criterios de clasificación contenidos en este protocolo.

2. Este reporte podría provenir de:

a) La(s) víctima(s) de la violencia.

b) Un tercero que fue testigo de los hechos de violencia o tuvo conocimiento de ellos, quien puede ser familiar, amigo, vecino o un ciudadano sin ninguna relación con los actores.

c) Policías a quienes se reportó directamente el incidente o que, al estar respondiendo a otro tipo de incidente, tienen elementos para creer que se trata de un incidente de violencia familiar.

d) Personal administrativo municipal o cualquier persona que desee dar aviso de un acto violento.

3. El reporte será atendido por un operador de 911 o cabina de radio (C4) de acuerdo con los siguientes objetivos enlistados según su prioridad:

- a) Identificar el lugar donde están sucediendo.
- b) Establecer si existe alguna amenaza inmediata a la integridad física de la (s) víctima (s).
- c) Brindar información vital y asistencia telefónica a la víctima, en los casos que proceda.
- d) Identificar si el reporte se trata de violencia familiar y clasificarlo en función de los criterios establecidos para tal efecto.
- e) Recabar la información relevante.
- f) Canalizar la llamada a la UNEAVI o, derivarla a personal de área, en su caso, atenderla proporcionando todos los datos recabados para evitar que tanto el personal de área como de la UNEAVI acudan si información sensible o de riesgo.

4. Es importante destacar que no se trata de procedimientos excluyentes que se realizan en forma secuencial, sino de un listado de objetivos priorizados. En la práctica, los procesos vinculados a estos objetivos se empalman y requieren en ocasiones **atención simultánea**. Por ejemplo, mientras que se busca establecer si existe un riesgo inminente para la seguridad física de la víctima, podría conseguirse en forma simultánea clasificar el incidente con apoyo de instancias como Protección Civil o Cruz Roja, Secretaría de la mujer, Instituto Queretano de la Mujer, DIF (Unidad de Atención a personas Vulnerables, Procuraduría de Niñas, Niños y Adolescentes, Comisión Local de Búsqueda de Personas, Justicia para Mujeres, entre otras.

5. La identificación del lugar se hará conforme al procedimiento ordinario, buscando que la información sea completa para el despacho, incluyendo datos para reestablecer la comunicación en caso de que se pierda, pero sin dilatar el siguiente objetivo y determinar la urgencia de los servicios.

6. Para establecer si existe una amenaza, el operador deberá recurrir a la información que pueda proporcionar la persona que reporta, poniendo especial interés en lo relativo a:

- a) Si hay personas gravemente heridas o fallecidas en el lugar.
- b) Cuantas personas hay en las condiciones que señale quien reporta.
- c) En qué momento ocurrieron los hechos de violencia y si considera que estos continuarán.
- d) Si el probable agresor permanece en el lugar.
- e) Si considera que hay un riesgo inminente para la seguridad de alguien y por qué.

**f)** Si se presume la presencia de armas de cualquier tipo, por ejemplo; haber tenido a la vista las armas, haber escuchado detonaciones de arma de fuego, o tener antecedentes sobre la posesión de armas en ese domicilio.

**g)** Si tiene conocimiento sobre antecedentes que involucren a las mismas personas o el mismo domicilio.

**h)** Si tienen conocimiento o sospecha sobre el estado del agresor, particularmente sobre salud mental; abuso de alcohol o sustancias prohibidas.

**7.** Si quien reporta es el responsable titular directo, subsidiario, accidental o transitorio del inmueble donde esté teniendo lugar el incidente reportado y existen elementos para creer razonablemente que existe una amenaza inminente y grave para la integridad física de la víctima, el operador deberá procurar la expresión de la autorización de esa persona para el contacto o ingreso a fin de que los oficiales a cargo de la atención conozcan dichos datos. Quienes en el lugar deberán obtener evidencia escrita, fotografía o grabación para ingresar a la propiedad en caso de que sea necesario, de acuerdo a las disposiciones normativas correspondientes y a lo establecido en el presente protocolo.

**8.** El operador deberá *brindar información* a la víctima en función de las circunstancias del caso:

**a)** Sobre medidas inmediatas de seguridad que se pueden adoptar.

**b)** En caso que lo amerite, sobre los tiempos estimados de respuesta de las primeras unidades despachadas a la escena y, en su caso la función de la UNEAVI.

**c)** Información general sobre el procedimiento de atención, particularmente en referencia a las funciones de la UNEAVI.

**d)** Información sobre los tiempos estimados de respuesta de otros servicios despachados en la medida de lo posible y del caso (ambulancia).

**9.** En función de la información disponible, el operador procederá a *clasificar el reporte* o incidente en función de los criterios de su protocolo y alineados este protocolo.

**10.** Si no cuenta con la información suficiente para clasificar el incidente en los términos de este protocolo, deberá considerarse como **Código Rojo** en tanto no se tenga información objetiva que permita clasificarlo de otra manera.

**11.** Una vez que el evento ha sido identificado como de violencia familiar, el operador procurará recabar la información complementaria siguiente:

- a) Rol, nombres y generales de todos los actores relevantes del incidente: las víctimas, probables agresores, testigos y, en su caso, del propio reportante;
- b) Cuando no se conozcan los nombres de algunos de los actores relevantes, señas particulares que ayuden a su identificación.
- c) Datos de contacto para cada uno de los actores relevantes (teléfonos y direcciones).
- d) Información complementaria relativa a daños y lesiones.
- e) Breve descripción de los hechos y la forma en que el reportante tuvo conocimiento (participo, presencié, le informaron, etc.).

12. Cuando el reportante sea la propia víctima, el operador debe abstenerse de interrogarla sobre otra información que no sea la estrictamente requerida para la clasificación, el despacho o el apoyo a las operaciones de campo, ni hacer comentarios alusivos a ella y sus decisiones.

13. Cuando el incidente haya sido clasificado como **Código Rojo** y en particular si el reportante es la víctima, el operador deberá, en la medida de lo posible, mantener la comunicación hasta que el personal despachado llegue a la escena y haga contacto con la víctima. Si se corta la llamada, el operador deberá intentar reestablecer el contacto y, de no lograrlo, informar de inmediato a los policías en la escena para la evaluación del riesgo.

14. La atención del incidente **no debe ser suspendido porque el reportante diga que ya no es necesario**, por lo que de cualquier forma deberán enviarse unidades a la escena, hasta que se confirme efectivamente que la ayuda ya no es requerida.

### 3.2.2. Despacho de servicios

1. Dado que la UNEAVI es una unidad de intervención en crisis; y en tanto los recursos de la SSP para la atención de la problemática de violencia familiar y de género en el municipio se vean limitados por servicios u operativos, el despacho de la Unidad será primordialmente para atender reportes clasificados en **Código Rojo**.

2. Cuando el reporte se recibe por conducto de un policía en la escena, entonces el operador de Cabina de radio indicará al oficial en escena, qué otra información debe recabar que sea absolutamente necesaria, pero limitando cualquier interrogatorio innecesario a la víctima.

3. En los casos en que el reporte se reciba a través de la línea de emergencias, el despacho de servicios se hará conforme a la información que proporcione el operador de Cabina de radio que

recibió el reporte, debiendo despachar los servicios de forma inmediata conforme la información esté disponible.

4. Se despacharán de forma inmediata los servicios médicos prehospitalarios si se tiene reporte o conocimiento de personas lesionadas.

5. Si el incidente es clasificado como **Código Rojo**:

a) Se despachará a las unidades de Policía Municipal más cercanas al lugar, en el número que sea necesario y en función de las características que se conozcan del incidente.

b) Se despachará la UNEAVI, y cabina de radio deberá coordinar la respuesta de las primeras unidades en escena, particularmente con respecto al contacto con la víctima y en su caso asegurarse de la intervención policial con el o los agresores.

c) En caso de que la UNEAVI estuviera atendiendo incidentes **Código Verde** o **Código Azul**, el responsable de la UNEAVI valorará la pertinencia de dividir al equipo de la Unidad para atender con el apoyo de otras unidades ambos eventos, debiendo comunicar a Cabina de radio su decisión.

d) Cabina de radio deberá dar seguimiento a los demás servicios de emergencia que sean requeridos.

e) Si la UNEAVI no estuviera disponible por cualquier circunstancia, un supervisor de cabina de radio será responsable y deberá guiar a los oficiales de área operativa en campo a actuar lo más apegado a este protocolo.

6. Si el incidente es clasificado como **Código Verde**:

a) Se despachará la UNEAVI, que en función de su valoración del caso podrá solicitar el despacho de otros servicios de apoyo.

b) Si la UNEAVI se encontrara ya atendiendo incidentes **Código Rojo** o **Código Verde**, podrían despacharse o no unidades de policía municipal, en función de la valoración del caso que haga personal de la UNEAVI y el supervisor de Cabina de radio.

c) En todo caso, si la UNEAVI considera por el caso la necesidad de contar con unidades de Policía Municipal a la escena, solicitará el apoyo a Cabina de radio, donde preferentemente se dará prioridad al despacho sobre otros incidentes que no involucren riesgos a la integridad física de personas.

**d)** En caso de que la UNEAVI estuviera atendiendo incidentes **Código Azul**, se despacharán los servicios que solicite para que concluyan, bajo sus instrucciones, con las tareas que hayan quedado pendientes.

**7.** Si el incidente es clasificado como **Código Azul**:

**a)** Se dará atención telefónica especializada por parte de un operador de Cabina de radio.

**b)** En caso de que, durante la atención telefónica, el operador identifique elementos que hagan suponer la necesidad de reclasificar el reporte como **Código Verde** o **Código Rojo**, podrán despacharse los servicios de acuerdo con la nueva clasificación.

**8.** Cuando por distintas circunstancias no puedan despacharse los servicios requeridos, se buscará el apoyo de otras instituciones, particularmente en servicios psicológicos de atención en crisis.

**9.** Si de forma simultánea se reciben reportes con el mismo o diferente código de clasificación, y no está disponible personal de la UNEAVI, el evento deberá atenderse por personal policial, de preferencia aquel que tenga más experiencia y deberá despacharse a un supervisor a la escena.

### **3.2.3. Apoyo a las operaciones de campo.**

**1.** Una vez que se hayan despachado todos los servicios necesarios en función de la clasificación del incidente, el operador de cabina de radio deberá proporcionar servicios de apoyo a las operaciones de campo, consistentes en la coordinación de comunicaciones y en proporcionar información relevante para la actuación en escena.

**2.** Esta información proviene tanto del análisis de la base de datos con que cuenta la Secretaría de Seguridad Pública, como de la información recabada por el operador que recibió el reporte.

**3.** De forma enunciativa más no limitativa, el operador deberá conseguir y transmitir a las unidades respondientes la siguiente información:

**a)** Número de personas que participan en el conflicto

**b)** Nombre de las personas

**c)** Nombre y relación con el incidente de quien realizó el reporte

**d)** Información de vehículos involucrados

**e)** Análisis de información sobre antecedentes en Plataforma México

**f)** Antecedentes de llamadas recibidas en 911 por violencia en ese domicilio

- g) Antecedentes de posesión de armas
- h) Presencia de armas en el lugar y tipo
- i) Presencia de personas heridas o fallecidas

4. El operador deberá registrar en bitácora todos los reportes de campo que reciba del personal de la UNEAVI o de policías municipales en general en la escena del incidente, así como las indicaciones e información que se proporcione a los mismos. En la medida de lo posible, estas comunicaciones serán grabadas, tomando las medidas conducentes para la protección de la información personal contenida en éstas.

### **3.3. Asistencia telefónica a víctimas a través de la línea UNEAVI**

1. En los casos en que no sea posible despachar servicios especializados o no sea necesario según lo previsto en este protocolo, se deberá brindar atención telefónica especializada a la víctima. Esta podrá darse por personal de la UNEAVI que tiene a su disposición un móvil exprofeso para ello.

2. Si la víctima presenta síntomas de crisis, deberá primero evaluarse, en el siguiente orden; su estado físico, su estado mental a través del discurso, el lenguaje y la coherencia e implementarse las medidas que proporcionen a la víctima seguridad, tranquilidad y confianza.

3. Cuando el caso lo amerite, el operador podrá (a reserva de responder otras inquietudes) que presente la víctima, proporcionar en el transcurso de la llamada, la siguiente información:

- a) Información útil sobre medidas de seguridad.
- b) Los derechos que le corresponden como víctima (ANEXO A)
- c) Los recursos institucionales con los que cuenta y la información para contactarlos (ANEXO A), sugiriendo en primera instancia el Centro de Justicia para Mujeres o las Procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y la Unidad de Protección Integral de Grupos Vulnerables municipal o estatal, según sea el caso.

4. En la medida en que las capacidades técnicas lo permitan, estas intervenciones serán grabadas para efectos de evaluación y apoyo, siempre tomando las medidas que garanticen la privacidad de la información ahí contenida.

5. Si la llamada es informativa en seguimiento a un caso atendido con anterioridad, deberá ser canalizada o dejada en consigna al personal de la UNEAVI del turno siguiente o deberá simplemente capturarse la información proporcionada por la víctima.

6. Si la víctima requiere ser canalizada a otra institución, además de proporcionar la información antes mencionada y en función de los horarios de servicio, el receptor de la llamada procurará hacer un enlace telefónico con la institución correspondiente, a fin de dejar establecida la comunicación con la víctima y despachara el traslado a la dependencia de canalización o derivación.

### **3.4 Actuación de la UNEAVI en la escena**

#### **3.4.1. Desplazamiento al lugar del incidente**

1. El conductor del vehículo especializado de la UNEAVI deberá, con auxilio de cabina de radio buscar las rutas más adecuadas para desplazarse lo más rápido posible al lugar del reporte, sin comprometer la seguridad de la tripulación de la unidad y los usuarios de la vía pública. En todo caso, deberá respetar las políticas para el manejo de vehículos de emergencia, tomando las medidas de seguridad que correspondan en función de las condiciones y características de las vías utilizadas, y considerando en particular los cruces semaforizados y las zonas habitacionales, hospitalarias, escolares y de mucha actividad comercial.

2. Mientras la UNEAVI se encuentre en desplazamiento, el responsable de turno de la Unidad deberá mantener comunicación constante con cabina de radio, con el objeto de contar con toda la información disponible del incidente que haya recabado a través de esta o en su caso, por los policías que arriben primero a la escena.

3. Adicionalmente, el responsable de arribar primero al lugar, en función de las circunstancias del incidente, debe emitir recomendaciones a través de cabina de radio a los integrantes de la UNEAVI para procurar que la actuación de estos coadyuve a la aplicación de este protocolo en el momento en que la arriben al lugar.

#### **3.4.2. Arribo a la escena**

**Como ya se mencionó, la prioridad de las intervenciones será por violencia familiar y de género, por lo que;**

1. La prioridad está enfocada en las necesidades de las víctimas.

2. Al arribar al lugar del incidente, el personal de la UNEAVI deberá actuar para conseguir los siguientes objetivos, ordenados por prioridad:

- a) Proteger la integridad física de las víctimas –directas e indirectas– de los testigos y en general de cualquier ciudadano en la escena de conflicto, incluyendo la del propio personal de la Unidad.
- b) Disminuir la posibilidad de escalamiento de la violencia.
- c) Solicitar y facilitar la atención médica de emergencia, en los casos que proceda.
- d) Brindar atención psicológica de emergencia a las víctimas.
- e) Brindar atención extendida a la víctima.
- f) Con apoyo de policías del área, detener al o los agresores para su presentación ante la autoridad correspondiente
- g) Proteger la escena y asegurar la evidencia e información
- h) Impedir por cualquier medio la difusión pública de imágenes, datos personales u otros elementos informativos que comprometan la intimidad de las víctimas, sobre todo tratándose de niños, niñas y adolescentes.

3. Es importante destacar que no se trata de procedimientos excluyentes que se realizan en forma secuencial, sino de un listado de objetivos priorizados. En la práctica, los procesos vinculados a estos objetivos se empalman y requieren en ocasiones atención simultánea.

4. En los casos **Código Rojo** donde la UNEAVI sea el primer respondiente en el lugar, el responsable de turno deberá hacerse cargo de esta tarea, reportando al mando responsable a través de cabina de radio, dando oportunidad a los elementos de la UNEAVI que se aboquen al servicio a la víctima, solicitando las autorizaciones que el caso requiera, en tanto no sea relevado del mando en la escena por el arribo de personal con esta responsabilidad.

5. En caso de que el primer respondiente abandone la escena, el responsable de turno de la UNEAVI hará de conocimiento a cabina de radio y a su vez al mando superior en turno de la situación del lugar, y se solicitarán instrucciones, dejando un tiempo razonable para respuesta. De no obtener apoyo por operatividad, el responsable de la UNEAVI asumirá la toma de decisiones para salvaguardar la integridad de la persona víctima, quedando limitado el servicio a la víctima toda vez que no debe trasladar, canalizar o mantener contacto con el victimario y con la víctima al mismo tiempo.

6. Inmediatamente del arribo a la escena, el responsable de turno de la UNEAVI deberá realizar una valoración de riesgos y apoyos requeridos. Si se trata de un reporte **Código Rojo**, deberá coordinarse

con el mando de policía municipal responsable, de acuerdo con las políticas de mando de la Secretaría, para llevar a cabo dicha valoración.

**7.** El personal de la UNEAVI en coordinación con el resto del personal de policía municipal en la escena, deberá realizar una valoración de riesgos con base en los elementos objetivos a su alcance, la información recabada en el reporte y la obtenida por la explotación de bases de datos en cabina de radio, donde deberá considerar, entre otros aspectos:

- a)** Si hay o puede presumirse la existencia de personas gravemente heridas o fallecidas en el lugar.
- b)** La actitud o el estado emocional del probable agresor y de las víctimas.
- c)** Si existe la sospecha fundada de que el agresor podría estar bajo los influjos del alcohol y otras sustancias prohibidas.
- d)** Si se tiene conocimiento o sospecha sobre problemas de salud mental del probable agresor, o bien, si este ha proferido amenazas graves que revelen indicios de una posible o inminente ejecución;
- e)** En qué momento ocurrieron los hechos de violencia y si estos pudieran continuar.
- f)** Si hay presencia de armas de cualquier tipo o se conoce la posesión de las mismas.
- g)** Si existen antecedentes de lesiones que involucren a las mismas personas o el mismo domicilio.
- h)** Si se violó una orden de restricción o protección que había sido previamente otorgada a la víctima por la autoridad judicial o administrativa competente.
- i)** Las condiciones físicas del lugar.

**8.** Al arribo al lugar, el personal UNEAVI deberá también realizar una valoración extendida que les permita, entre otros aspectos:

- a)** Identificar quienes son las probables víctimas directas e indirectas, los agresores y los testigos.
- b)** Determinar el estado físico de las víctimas, particularmente si hay lesiones que requieran atención médica inmediata.

**c)** Determinar el estado emocional de la víctima y si son requeridos los servicios de primeros auxilios psicológicos.

**d)** Identificar daños colaterales, como robo de propiedades de la víctima, destrucción de documentos u otras afectaciones;

**e)** Identificar la posible evidencia y, en casos graves, la escena que deberá ser resguardada.

**f)** Si el agresor no se encuentra en la escena, información que puede ayudar a su identificación y localización.

**9.** El responsable de turno de la UNEAVI, en coordinación con los mandos de policía municipal cuando sea el caso, deberá solicitar a cabina de radio el despacho de *servicios de apoyo requeridos*, en función de las valoraciones realizadas y que de forma enunciativa podrían incluir:

**a)** Otras unidades especializadas de Policía Municipal

**b)** Otros servicios de atención a víctimas

**c)** Fiscalía

**d)** Servicios de urgencias médicas

**e)** Servicio médico forense

**f)** Bomberos

**g)** Otras unidades de primeros auxilios psicológicos

**h)** Protección civil

### **3.4.3. Acciones para disminuir la posibilidad del escalamiento de la violencia**

**1.** En función de la valoración de riesgos deberán seleccionarse y establecerse las estrategias y tácticas necesarias para la protección de la integridad física de la(s) víctimas, testigos, personal policial, vecinos y transeúntes, así como de los probables agresores.

**2.** Se deberá buscar en primera instancia resguardar a las víctimas directas e indirectas, en la medida de lo posible, apartándolas de la presencia del probable agresor, aún si este se encuentra cooperando y con mayor razón si no es el caso.

**3.** En el caso de que la víctima sea un menor de edad o una persona que padezca de sus facultades mentales, la separación respecto del agresor deberá hacerse, aún a pesar de que uno de los tutores,

que no sea el agresor, no lo permitiera. En este caso, se permitirá que el tutor (no agresor), acompañe al menor.

**4.** Deberá ponerse especial énfasis en la protección de los menores, aun cuando no sean ellos el objeto directo de las agresiones, por lo que debe evitarse en la medida de lo posible, su exposición a más violencia. En todo momento, se tendrá como criterio orientador de la actuación policial, el interés superior del niño.

**5.** Se tomarán las medidas para proteger las propiedades, documentos y posesiones de la víctima, a efecto de que estas no sean sustraídas del domicilio.

**6.** Si las condiciones del caso lo ameritan, se tomarán las medidas para el resguardo perimetral de la escena, con el objeto de proteger a terceros.

**7.** Si el probable agresor presenta actitudes agresivas, aún con la presencia policial, el personal operativo no adscrito a la UNEAVI deberá proceder de acuerdo con las políticas de uso de fuerza de la institución, ajustando constantemente el nivel de fuerza empleado en función del nivel de resistencia ofrecida por el probable agresor, hasta lograr su cooperación o sometimiento.

**8.** En los casos en que existan elementos objetivos suficientes de flagrancia en la comisión de un delito o falta administrativa, deberá procederse con la detención del probable infractor conforme al Código Nacional de Procedimientos Penales, para la detención, traslado y puesta a disposición de presuntos responsables, siempre que previamente se hubiera brindado a la víctima, la seguridad y protección debidas. La presencia de elementos policiales del área será crucial para la presentación ante autoridad competente del agresor. No obstante, lo anterior, en casos no graves y cuándo así lo disponga la ley, deberá privilegiarse el trabajo de la UNEAVI en materia de mediación.

**9.** Si el probable responsable abandona la escena antes o ante el arribo de personal policial, se procederá contra el sujeto observando lo relativo a la flagrancia y una vez que la víctima está ya bajo resguardo de la UNEAVI o fuera de peligro.

**10.** En la medida de lo posible, tanto las persecuciones como la detención del probable agresor, deberán realizarse por el personal policial que haya acudido en apoyo de la UNEAVI, a efecto de que el personal de la UNEAVI esté disponible para la atención de las víctimas y de otros reportes de violencia familiar y de género.

#### **3.4.4. Autorización para el ingreso al domicilio**

1. El marco normativo que regula el acceso de personal policial a una propiedad privada es el mismo que para cualquier otra actuación policial. Por lo tanto, el personal de la UNEAVI deberá conducirse según el Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Corregidora.
2. Sin menoscabo de lo establecido en el párrafo anterior, como regla general para ingresar a una propiedad privada, sea un domicilio particular o cualquier otro inmueble con acceso restringido, se requiere la autorización verbal y escrita de la persona que en este protocolo se ha definido como el “responsable titular directo, subsidiario, accidental o transitorio del inmueble”; y de preferencia, ante la presencia de testigos. (ANEXO D)
3. Si al arribar al lugar del incidente reportado, no hay respuesta a la solicitud de ingreso o se tiene solamente una respuesta negativa, el personal de la UNEAVI podría ingresar al domicilio por la fuerza, exclusivamente si obran elementos objetivos y suficientes para presumir que la víctima se encuentra dentro del inmueble, su vida o integridad física se encuentran en grave riesgo y por cualquier circunstancia, está imposibilitada para comunicarse hacia el exterior.
4. El personal de la UNEAVI podría tener también acceso sin autorización a una propiedad privada cuando, en el momento del ingreso, la propiedad cuente con acceso público no regulado o restringido, y no sea expresamente impedido para ello por una persona autorizada para ello, que acredite ese carácter.

#### **3.4.5. Atención de emergencia a víctimas**

1. Si se tiene conocimiento o indicios de que pudiera haber personas con lesiones que requieran atención de emergencia, deberán solicitarse los servicios médicos prehospitalarios correspondientes a fin de que se preste la atención y, en su caso, se hagan los traslados correspondientes.
2. En los casos en que la(s) víctima(s) sean trasladada de urgencia a un centro de atención médica, deberán tomarse las medidas de protección de las víctimas indirectas, si las hubiere, así como de la propiedad, en tanto que las autoridades competentes determinen lo conducente. Si la víctima está consciente y de ser posible, UNEAVI la acompañará en su traslado al hospital.
3. Si la víctima está consciente y desea optar por servicios de medicina privada, encontrándose bajo el amparo de una póliza de seguro, por contar con los medios para su pago directo o por cualquier otra circunstancia análoga, la derivación podrá hacerse a la institución privada, si ello no supone una puesta en riesgo innecesaria a la vida de la víctima. En otros casos, deberá optarse por la institución pública del sector de salud que se encuentre más cercana.
4. Si la(s) víctima(s) presentan síntomas de crisis, el personal de la UNEAVI proporcionará los primeros auxilios psicológicos o de intervención en crisis. Estos servicios se prestarán en espacios

que brinden a la víctima, como mínimo, condiciones de seguridad, tanto física como emocional, así como privacidad. Siempre que cumpla estas características, el espacio podrá ser dentro del mismo domicilio o en el vehículo de la UNEAVI

5. Si se considera necesario, en función de las actuaciones y el número de personas involucradas, podrían también trasladarse a instalaciones especiales, que respondan a las normas oficiales en la materia, como la sala especial de transición dentro de las instalaciones de la Secretaría o instalaciones semejantes de otras instituciones. La atención podrá ser proporcionada por el personal de la UNEAVI o por psicólogos existentes en las dependencias para la atención de víctimas.

6. Cuando las víctimas sean menores de edad o padezcan de sus facultades mentales, deberá procurarse la presencia durante todo el servicio y, en su caso, para el traslado, de un familiar o algún otro adulto con quien el menor tenga una relación de confianza y que no haya estado involucrado en los hechos de violencia, salvo que el personal de la UNEAVI tenga razones objetivas para pensar que esa presencia puede afectar la efectividad de la intervención psicológica, se buscará un psicólogo del grupo de voluntarios y empleados de la Secretaría o de las dependencias municipales para que coadyuve en la intervención.

7. En los casos de violencia sexual que involucren mujeres, siempre que sea posible, el personal de la UNEAVI responsable de la atención extendida será de sexo femenino.

#### **3.4.6. Atención extendida**

1. Una vez que se han establecido las condiciones de seguridad para la víctima y se han brindado los servicios de emergencia que hayan sido requeridos; y antes de su derivación o canalización a otras instituciones o servicios, se procederá con la atención extendida. Si es posible, la atención extendida la prestará la misma persona que haya brindado los primeros auxilios psicológicos o en su defecto, alguno de los psicólogos disponibles ya sea voluntarios o prestadores de servicio.

2. Los servicios de atención extendida se brindarán en espacios adecuados que brinden a la víctima, como mínimo, condiciones de seguridad, tanto física como emocional, así como privacidad. Siempre que cumpla estas características, el espacio puede ser dentro del mismo domicilio, en el vehículo de la UNEAVI, en una “sala de transición” o espacio análogo de la Secretaría u otras instituciones que cumplan con las normas oficiales en la materia.

3. Durante la atención extendida *se entrevistará a la víctima y se le brindará la información* que corresponda, informándole que puede abstenerse de narrar los hechos si así lo desea, o si tiene considerado presentar una denuncia o querrela ante la autoridad.

4. Si el personal de la UNEAVI no es el primero en tener contacto con la víctima, se deberá recabar toda la información que ésta haya proporcionado a los policías con quien tuvo contacto, para evitar que la tenga que proporcionar nuevamente durante la entrevista.

5. La entrevista deberá realizarse preferentemente por el personal que ha estado atendiendo a la víctima, quienes antes de iniciarla, deberán dar prioridad a las preocupaciones y necesidades inmediatas de la víctima y hacer uso de las cortesías esenciales, hasta que ésta se encuentre en condiciones de tranquilidad para responder las preguntas del entrevistador.

6. El entrevistador alentará a la víctima a hablar, sin ejercer sobre ella ninguna forma de presión.

7. En todo momento, el entrevistador debe:

a) Mantener y proyectar un estado de calma general y mostrar empatía ante la situación de la víctima.

b) Ser objetivo y mostrar una actitud de no enjuiciamiento, a las acciones de la víctima ni del agresor.

c) Mostrar conocimiento y seguridad en sus verbalizaciones de información y orientación.

d) Evitar hacer promesas que no puedan ser cumplidas.

8. El entrevistador hará las preguntas pertinentes que le permitan recabar la información que haga falta para conocer los antecedentes y comprender mejor la situación de la víctima, a fin de poder brindarle la información adecuada y canalizarla a los servicios que mejor correspondan. Para lo anterior, el entrevistador se apoyará en el formato correspondiente del *Reporte de Intervención o Folio*.

9. Se deberá *brindar información* necesaria y suficiente para que la víctima comprenda las causas y posibles consecuencias del problema, los recursos a su alcance y la forma de tener acceso a estos, así como las expectativas que puede tener para cada uno de ellos. Esta información será, en la medida de lo posible y cuando sea procedente, acorde a las necesidades específicas de la víctima según el grupo al que pertenezca: menores, adultos mayores, personas con discapacidad o mujeres.

10. La información que debe brindarse a la víctima dependerá de las particularidades de cada caso, pero de forma general deberá comprender:

a) Breve explicación sobre la violencia familiar y de género, su ciclo y los tipos de violencia, así como sus causas, manifestaciones y consecuencias;

- b)** Los sentimientos y manifestaciones que se presentan usualmente en las víctimas.
- c)** Información sobre sus derechos, especialmente aquellos que se enmarcan en situaciones de emergencia;
- d)** Las medidas de prevención y seguridad, con énfasis en el apoyo de familiares, las órdenes de restricción, el servicio de atención telefónica de emergencia 911 y los albergues para casos críticos.
- e)** El proceso legal que puede seguir sus casos, explicando de forma general sus etapas y lo que están implican para la víctima, su familia y su entorno.
- f)** En ciertos casos, las medidas para proteger la evidencia.
- g)** Los recursos y servicios existentes y la forma de comunicarse y acceder a ellos, distinguiendo los recursos para menores, ancianos, personas con discapacidad y mujeres.
- h)** El alcance de la intervención de la UNEAVI y los medios para presentar una queja en caso de no estar satisfecho con los servicios.
- i)** Información general sobre los procedimientos de devolución de objetos de su propiedad en que hayan sido puestos a disposición de autoridades de procuración y administración de justicia.

**11.** En forma similar a lo establecido para la atención para de emergencia a víctimas, cuando las víctimas sean niñas, niños, adolescentes o vulnerables por afectaciones emocionales o mentales, deberá procurarse el acompañamiento de un adulto ajeno a los hechos de violencia durante toda la atención extendida.

**12.** Si bien la orientación general se hará de forma oral, el entrevistador deberá anotar la información principal o proporcionar materiales preimpresos para cada tema explicando en cada caso el objeto y los contenidos del mismo.

**13.** Cuando la entrevista haya concluido, el entrevistador deberá:

- a)** Agradecer a la víctima por haber ayudado a la policía;
- b)** Hacer entrega de la Carta a la Víctima (ANEXO A) y explicar su propósito y contenido, obteniendo la firma de recibido correspondiente. En el documento, debe obrar el nombre del responsable de turno de la UNEAVI, su adscripción, medios para su localización y los datos que permitan la individualización e identificación del documento.

**c)** Derivar/canalizar a la víctima al servicio de apoyo o asistencia especializada adecuados, en función del caso particular y de las propias decisiones que tome la víctima.

**d)** Informar a Cabina de radio el fin del servicio o las condiciones y el destino del servicio de derivación y acompañamiento, según sea el caso.

### **3.4.7. Derivación y acompañamiento de la(s) víctima(s)**

**1.** En el caso de que las víctimas sean menores o personas que padezcan de sus capacidades mentales, y el probable agresor sea uno de sus tutores, estos deberán ser canalizados a la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes o Unidad de Protección Integral de Grupos Vulnerables, aún ante la oposición de otras personas con patria protestad que no hayan participado en las agresiones.

**2.** Vincular a la víctima con los servicios que pueden ayudarle, resulta fundamental para ayudar a la víctima en su proceso para solucionar su problema, por lo que deberá buscarse este objetivo a través de proporcionar información relevante y veraz, evitando siempre forzar a la víctima a tomar una decisión en este sentido.

**3.** Si la víctima decide no ser canalizada a una institución, debe hacerse saber que puede recurrir a ésta en otro momento, proporcionándole la información necesaria para contactarlos.

**4.** Una vez que la víctima haya sido informada sobre los servicios y recursos a su disposición, si es su voluntad recurrir a alguno de ellos en ese momento, el personal de UNEAVI acompañará a la víctima hasta que haya sido recibida por personal de dicho servicio.

**5.** Si el servicio al que será canalizada la víctima no se encuentra disponible debido al horario y la víctima no desea permanecer en su domicilio, ésta podrá ser trasladada a la “sala de transición” de Secretaría en la dirección de prevención del delito, tomando en cuenta la situación de la persona (física, emocional, médica) para ser trasladada, en tanto se abren los servicios correspondientes.

**6.** Antes del traslado de la víctima, el personal de la UNEAVI deberá sugerirle algunas pertenencias que debería considerar llevar consigo, en función del caso particular. Estas pertenencias pueden incluir, entre otras:

**a)** Llaves de acceso a su domicilio y si tienen algún automóvil, las del automóvil;

**b)** Documentos de identificación (pasaportes, licencia, INE, acta de nacimiento) y, en su caso, que acrediten su relación con los dependientes (actas de nacimiento);

- c)** Documentos o tarjetas de su seguro social o seguro médico;
- d)** Documentos que acrediten la propiedad de bienes muebles e inmuebles (facturas de vehículos, escrituras), o en su defecto, contrato de renta;
- e)** Dinero o instrumentos de crédito (tarjetas de crédito, chequeras, etc.) y de acceso a sus cuentas bancarias;
- f)** Medicamentos de difícil adquisición por su precio o rareza y documentos médicos (recetas, cartillas de vacunación, etc.);
- g)** Documentos legales relacionados con el conflicto (ordenes de restricción, papeles de divorcio, etc.);
- h)** Listado de teléfonos y direcciones importantes;
- i)** Ropa y algunas pertenencias de los menores; y
- j)** En general, toda pertenencia que el agresor reconozca como de valor para la víctima.

### **3.4.8. Mediación**

1. El personal de la UNEAVI podría hacer uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos para resolver el conflicto, cuando se actualizan las condiciones siguientes:

**a)** No se haya cometido un delito que se persiga de oficio o, en casos de delitos que se persiguen por querrela, la víctima, después de contar con toda la información que se le proporcionó en la atención extendida, no quiere proceder legalmente; En los casos en que la víctima sea una niña, niño, adolescente, el personal de la UNEAVI debe considerar que el interés superior del niño frecuentemente obliga a la persecución oficiosa del delito.

**b)** Existen las condiciones que permitan al personal de la UNEAVI con base en su conocimiento y experiencia profesional, generar la mediación cuando considere que ésta pueda arrojar resultados positivos para la situación familiar que enfrenta la víctima.

2. Antes de proceder con la mediación, el personal de la Unidad Especializada (UNEAVI) deber confirmar que la víctima comprende en términos generales el proceso y el alcance de la misma, y está de acuerdo en que se realice.

**3.** El personal de la Unidad Especializada (UNEAVI) no está autorizado para validar, hacer constar ante su presencia ni menos aún recomendar, acuerdos de ninguna índole que supongan la renuncia o transferencia de derechos, pactos patrimoniales o del estado civil de las personas, compromisos o transacciones sujetas a la revisión de otras autoridades, especialmente las jurisdiccionales.

### **3.4.9. Comunicación con el probable agresor y otros actores**

**1.** Cuando en los términos del marco legal aplicable y de este protocolo, no proceda una detención, en función de las particularidades del caso, el personal de la UNEAVI deberá considerar la pertinencia de comunicar al probable responsable, información sobre:

- a)** El tipo de conductas que se consideran violencia familiar y de género.
- b)** Las consecuencias legales que estas conductas pueden tener.
- c)** Los derechos de la víctima.
- d)** En su caso, los alcances de las órdenes de restricción y las consecuencias de violar sus términos.
- e)** Los alcances de la intervención de la Unidad Especializada (UNEAVI) y el proceso para presentar una inconformidad o queja.
- f)** Los recursos institucionales a los que se puede recurrir cuando se requiere ayuda y existe la voluntad de resolver el problema.

**2.** Cuando existan testigos de los hechos, además de su plena identificación y la obtención de datos para su localización, el personal de la UNEAVI deberá proporcionarles informaciones generales que resulte pertinente para el caso, particularmente referente a su participación en el proceso legal, cuando sea el caso, y sobre medidas que deben tomar ante eventos que pudiesen presentarse nuevamente en el futuro.

**3.** De ser necesario, el personal de la UNEAVI explicará las circunstancias a algún miembro familiar o amigo de la víctima.

### **3.4.10. Detención del probable agresor y puesta a disposición ante la autoridad competente**

**1.** Cuando proceda, el probable agresor será detenido y puesto a disposición del Fiscalía, conforme al Código Nacional de Procedimientos Penales, para la detención y traslado de detenidos. En el caso de que personal policial de área acuda al llamado o reporte siendo el primer respondiente, y el agresor deba ser detenido, el personal de área será encargado de realizar la detención y la puesta a disposición correspondiente, vigilando que nunca exista traslado de la víctima y el agresor en la misma unidad vehicular. En caso de que el primer respondiente sea oficial de la UNEAVI solicitara apoyo a vía cabina de radio para la aproximación de oficiales del área para en el traslado del probable responsable.

**2.** El probable agresor será detenido y puesto a disposición de la Fiscalía, siempre que exista flagrancia o señalamiento directo de la víctima de su agresor y sea su deseo de proceder en su contra en la comisión del delito. Los delitos por denuncia, que se persiguen de oficio, son:

- Violencia familiar contra menores, adultos mayores o discapacitados
- Homicidio
- Lesiones dolosas
- Aborto
- Privación ilegal de la libertad
- Sustracción de menores
- Retención de menores
- Violencia de género
- Acoso sexual contra menores
- Violación
- Inducción al suicidio

**3.** Tratándose de delitos que requieren querrela, el probable agresor sólo será detenido y puesto a disposición de la Fiscalía, a petición de parte.

**4.** Si fuera necesaria, la presentación de la víctima ante la Fiscalía se hará una vez que concluyan los servicios de emergencia y extendidos. Tratándose de delitos que se persiguen de oficio, corresponderá al personal de policía preventiva, preferentemente, o la UNEAVI denunciar los hechos ante la agencia que corresponda; la concurrencia de la víctima será facultativa para ella.

**5.** Un recurso adicional, cuando las condiciones del caso lo permitan y pueda favorecer a la intervención, es la puesta a disposición ante el Juzgado Cívico Municipal, en la comisión de una falta administrativa.

### **3.4.11. Resguardo de evidencia**

1. Si por la gravedad del incidente se requiere la intervención en la escena del Fiscal y otros servicios de procuración de justicia, se comunicará lo conducente a cabina de radio a efecto de que se solicite la presencia de las autoridades competentes, y se tomarán las medidas para la protección de víctimas, testigos y la evidencia en el lugar.
2. Tratándose de delitos sexuales, deberá explicarse a la víctima las medidas para la preservación de la evidencia que correspondan, siempre observando la sensibilidad que exige la condición traumática de cualquier víctima de un ataque sexual. Siempre que sea posible, en los casos de delitos sexuales contra mujeres se buscará que el personal de la UNEAVI encargado explicar los requerimientos para el resguardo de evidencia, sea de sexo femenino.
3. Cuando se determine la necesidad de presentar objetos ante Fiscalía, deberá seguirse conforme al Código Nacional de Procedimientos Penales, en materia de resguardo de evidencia y cadena de custodia.
4. Deberá preguntársele a la víctima si cuenta con objetos o información que pueda ser usada como evidencia, como notas o grabaciones de amenazas en el contestador telefónico, mismas que deberá presentar a la autoridad competente.

## **3.5 Actividades posteriores al incidente**

### **3.5.1. Reporte de intervención e ingreso en el registro**

1. Una vez terminada la intervención, el responsable de turno de la UNEAVI deberá preparar el reporte de intervención correspondiente y la descripción de los hechos, utilizando para ello el formato correspondiente. (Anexo B).
2. El responsable de turno debe asegurarse que, al término de su turno, los reportes de intervención correspondientes sean entregados al supervisor para su autorización y posterior registro en la base de datos correspondiente.
3. En todo momento el manejo de la información personal de la víctima y los otros participantes en el incidente, contenida en los reportes y formatos correspondientes, será conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública para la protección de datos privados.

4. Al concluir el caso los oficiales realizarán una encuesta de servicio de la Unidad Especializada en Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, para llevar una evaluación e identificar las áreas de mejora. (ANEXO F)

### **3.5.2. Supervisión**

1. La supervisión en campo de la intervención de la UNEAVI corresponderá al responsable de la Dirección de Prevención del Delito, al jefe de la Unidad Especializada en Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, al responsable operativo del grupo de oficiales, al responsable de turno.

2. El supervisor en campo debe proporcionar al resto del personal de la UNEAVI retroalimentación sobre sus actuaciones y debe reportar al coordinador cualquier desviación de las pautas que marca este instrumento.

3. En nivel de supervisión administrativa está a cargo del jefe de la UNEAVI, responsable directo de la gestión, en los términos del modelo administrativo de la UNEAVI quién deberá revisar y aprobar los reportes de incidentes presentados por todos los responsables de turno y asegurar su captura en el registro en las bases de datos a que haya lugar FOLIOS, ALBA, AMBER, BAESVIM, CODIGOS QR otorgados a Víctimas del municipio de acuerdo con el procedimiento respectivo de cada una de las bases o procedimientos.

4. El supervisor de la gestión de la UNEAVI también deberá conducir la evaluación de las atenciones de los incidentes conforme a este protocolo que nombra los procedimientos respectivos.

5. Cuando lo considere oportuno, el supervisor de gestión de la UNEAVI podrá contactar a algunos de los actores de un incidente a fin de complementar información relevante o coordinar otros servicios con autoridades de otras instituciones.

## **4. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

### **4.1. Casos de excepción**

1. Se espera que los integrantes de la UNEAVI se adhieran en la medida de lo posible a las políticas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos en este instrumento. Sin embargo, se reconoce que, por la cantidad de variables implícitas y la complejidad del problema, se presentarán muchos casos para los cuales no se tengan previstas pautas en este manual, sin embargo, el personal deberá apearse a los derechos de la víctima y salvaguardar su integridad física y mental.

2. En función de los objetivos del propio instrumento, la protección de los derechos de las víctimas y su seguridad son prioritarias, aún si lo anterior implica contravenir alguna de las disposiciones de este protocolo. En estos casos, se habrá de actuar conforme a los objetivos superiores, soportando las decisiones en el *Reporte de intervención* y comunicando en el mismo reporte el contrapropósito, inconsistencia u omisión que presente este instrumento y que dio lugar al conflicto, de tal forma que sea revisado y corregido a la brevedad.

3. En los casos en que el protocolo no contemple pautas para el apoyo solicitado por otras instancias o por particulares, de deberá dar aviso al supervisor administrativo y al mando que lo solicite, a fin de no incurrir en omisiones ni en acciones no previstas.

4. En el caso de que la atención solicitada sea factible operativamente y no ponga en riesgo a los oficiales ni a la víctima, se deberá escalar la toma de decisiones a través de la cadena de mando. Si lo anterior no es posible, el personal deberá actuar de manera profesional, razonable, imparcial y proporcional al hecho, y deberá soportar todas sus decisiones en los informes y reportes que correspondan. las circunstancias particulares derivadas del caso.

4. En el caso de que por necesidades el servicio y atención que involucre víctimas, sea necesario que la UNEAVI se traslade fuera de la demarcación de Corregidora, el personal deberá solicitar autorización vía cabina de radio a los mandos operativos a cargo de turno y notificar a administrativos de la UNEAVI para el registro de la solicitud, debiendo explicar los motivos de tal situación, los cuales pudieran ser:

- Personas residentes en municipio colindante que por seguridad e integridad requieran el traslado.
- Víctimas que requieran ser puestas en domicilio o lugar seguro para evitar violencia en su contra.
- A solicitud de autoridad municipal, estatal o federal para su resguardo y seguridad.

**En todos los casos, previo a su abordaje a la unidad, deberá ser evaluada físicamente por algún servicio de emergencia y registrar en folio de atención.**

5. La inobservancia de cualquiera de las indicaciones contenidas en este protocolo, sin las justificaciones razonablemente soportadas, pueden acarrear consecuencias disciplinarias y legales, de carácter administrativo, civil y penal, toda vez que pueden poner en riesgo la integridad física del personal y de las demás personas involucradas en el caso.

## **4.2. Personal Policial, Militar o Funcionarios Públicos.**

1. En los casos en que el probable agresor sea o se ostente como funcionario público, militar o policía en activo de cualquier dependencia, deberán tomarse medidas complementarias tales como:

- a) Notificar de inmediato al mando de más alta jerarquía que se encuentre disponible.
- b) En la medida de lo posible y en función del nivel de riesgo identificado, trasladar lo antes posible a la víctima.
- c) Evitar, en la medida de lo posible, que el traslado sea a la dependencia a la que pertenece el probable agresor. Si esto no es posible, restringir el acceso al lugar donde se encuentra la víctima, a todo el personal ajeno a la intervención directa.
- d) En los casos en que el agresor sea elemento activo de la policía municipal, procurar utilizar medios o canales de comunicación cerrados o alternos para comunicarse con cabina de radio, atendiendo lo dispuesto por las políticas de Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Corregidora en materia de comunicaciones, se deberá informar al mando existente de más alta jerarquía.
- e) El personal de Cabina de radio y la UNEAVI que participen en la intervención, deben evitar comunicar cualquier información relativa al incidente a cualquier elemento activo de la corporación a la que pertenece el probable agresor, salvo los mandos competentes.

## **4.3. Medidas complementarias**

1. Cuando por cualquier motivo el responsable de turno de la UNEAVI considere necesario prolongar la presencia de personal de área la policía municipal en el lugar de incidente o en el domicilio de la víctima, deberá hacer la solicitud correspondiente, a través de Cabina de radio al mando de mayor jerarquía en funciones y dar seguimiento preferente en la atención a la víctima.

2. Cuando la víctima consiga una orden de restricción, podrán proporcionarse servicios de vigilancia fija o de rondines, a solicitud del responsable de turno y bajo la aprobación del mando que corresponda, conforme al mandamiento judicial o de Fiscalía expedido.

## **4.4. Medios de comunicación**

1. Cuando se presenten medios de comunicación en el lugar del incidente, deberán seguirse las políticas que instruye la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora para su atención.

2. Sin embargo, en todo caso el personal de la UNEAVI tomará las medidas pertinentes para proteger la privacidad de la víctima, resguardando sus datos personales y evitando en la medida de lo posible que la víctima y, en su caso, sus dependientes, sean retratados y/o videograbados por la prensa. Si es posible, también se hablará con los testigos, familiares y otros actores, respecto a las medidas que se pueden tomar para la protección de la privacidad de la víctima y en su caso, para facilitar el curso de una eventual indagatoria en el ámbito penal.

#### **4.5. Traslado de víctimas**

1. Para los traslados, deberán observarse las políticas de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Corregidora para el traslado de civiles en vehículos oficiales, tomando en cuenta su estado médico, físico, mental, para su traslado, particularmente tratándose de menores y personas enfermas o lesionadas. No deberá abordar personas con lesiones que pongan en riesgo su integridad física, intoxicadas por sustancias, ni violentas a excepción de incomprensión de su condición de víctima.

2. En casos donde la persona atendida se perciba con algún tipo de desorientación mental a causa del acto violento, o daño físico, el personal de la UNEAVI deberá priorizar su evaluación con algún tipo de revisión médica, por tanto, los elementos de la UNEAVI no podrán hacer el traslado, hasta que Protección Civil o la institución correspondiente autorice, haciendo una valoración y diagnóstico, en donde se entregue una copia del informe del estado de la persona o de lo contrario se llenara el formato de reporte de evolución y diagnóstico. (ANEXO E)

3. En todo caso, los traslados deberán ser reportados a cabina de radio, de tal forma que quede registrada en bitácora la hora de inicio del mismo, y deberán proporcionarse los nombres y edades aproximadas de las personas trasladadas, así como el motivo y destino de su traslado.

4. Cuando se trasladen menores, deberán tomarse las medidas correspondientes para un traslado seguro, en función de su edad y peso, disponiendo del equipo que corresponda según sea el caso.

5. El traslado de menores y de personas que padecen de sus facultades mentales, debe realizarse – siempre que sea posible– acompañados de algún familiar o adulto, con una relación de responsabilidad o de confianza con el trasladado.

#### 4.6. Uso de equipo de grabación

1. Cuando se tenga disponible, deberá utilizarse equipo de grabación de voz y/o video durante toda la actuación de la UNEAVI y, en su caso, durante los traslados, atendiendo lo establecido por la política de Secretaría de Seguridad Pública de Corregidora para el uso de estos equipos.
2. El material grabado o video grabado deberá ser resguardado conforme a las políticas de Secretaría de Seguridad Pública de Corregidora para la protección de datos privados, y entregado al supervisor de la gestión administrativa de la UNEAVI a la brevedad, para efectos de supervisión, evaluación y entrenamiento, en los términos del procedimiento respectivo para la UNEAVI.

#### Referencias Bibliográficas

- CPEUM. (1917). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ciudad de México, México.
- CNPP. (2014). Código Nacional de Procedimientos Penales. Publicado en la Segunda sección del Diario Oficial de la Federación. Ciudad de México, México.
- LEAMVLV. (2009). Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Art. 7. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Querétaro. Querétaro, Qro.
- LBPVFEQ. (2008). Ley que Establece las Bases para la Prevención y la Atención de la Violencia Familiar en el Estado de Querétaro. Art. 3. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga". Querétaro, Qro.
- LEAMVLV. (2009). Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Art. 8. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga". Querétaro, Qro.
- CNDH y CEIDSAC. (2009). Comisión Nacional de Derechos Humanos & Centro de Estudios e Investigación y Desarrollo Social, Asociación Civil. Diagnóstico de las Condiciones de Vulnerabilidad de Personas en México. Ciudad de México, México.
- Ruiz C. Ricardo (2002). La Violencia Familiar y los Derechos Humanos. Primera Edición. México, D.F
- Giraldo Regina y González María I. (2008). Violencia Familiar. Primera Edición. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- CNDH. (2016). Comisión Nacional de los Derechos Humanos; ¿Qué es la violencia familiar y como contrarrestarla?.,. Ciudad de México, México.
- Díaz Soriano. (2002). Educación y Violencia Familiar. Editorial Dykinson. Madrid, España. 119 págs.

## ANEXO A

### CARTA A LA VÍCTIMA

La Carta de la Víctima es un documento que sirve para entregarle información útil, clara y relevante sobre sus derechos y para emprender los siguientes pasos que pueda tomar en la atención de su problema. También contiene información fundamental para que pueda interponer una queja, en caso de no estar satisfecha con el servicio de **UNEAVI**.

Es un formato tamaño oficio, preimpreso y foliado, que cuenta con talón desprendible y que se entrega a la víctima por el personal de **UNEAVI** que se hizo cargo de su atención.

El contenido del documento es el siguiente:

#### I. Derechos de la Víctima:

- a) Denunciar, si así lo deseas, el delito ante las autoridades competentes.
- b) Recibir auxilio y protección de las autoridades, especialmente de la Policía.
- c) Contar con orientación y asesoría jurídica.
- d) Recibir atención médica y psicológica de urgencia.
- e) Discreción y resguardo de tus datos confidenciales.
- f) Estar libres de intimidación y ser atendida en espacios seguros
- g) Un trato digno y respetuoso de todas las autoridades.
- h) Es casos especiales y graves, a la protección en instalaciones de refugio, incluso con tus hijos.
- i) Siendo mujer, a ser atendida por personal femenino en caso de violación y otros delitos sexuales, cuando las capacidades de personal y recursos lo permitan.
- j) A decidir si quiere recibir más asistencia y de qué instituciones.

II. Directorio de recursos institucionales e información de contacto: En esta sección se enlistan los recursos institucionales a los que puede recurrir y se proporciona información básica de contacto.

III. Información del personal de **UNEAVI** responsable de la atención: Es un espacio con los campos necesarios para que el elemento de **UNEAVI** escriba su nombre y el del responsable de turno.

IV. Inconformidad con el servicio: El formato incluye una leyenda con la información que le permita a la víctima identificar el curso de acción para interponer una queja en el caso de no estar conforme con cualquier aspecto del servicio proporcionado por UEA.

V. Talón desprendible: Este talón contiene los espacios para capturar el nombre de la víctima y sus datos de contacto, así como un espacio para que ésta firme de recibido.

## ANEXO B

### GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**1. Violencia familiar.**- Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, único, recurrente o cíclico, que puede ocurrir en cualquier espacio público, privado o íntimo, abierto o cerrado, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a otros integrantes de la familia, especialmente las mujeres, cuyo autor material tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho. La violencia familiar comprende los actos de abandono y de maltrato físico, sexual y/o psicológico; y también se considera violencia familiar, la ejercida por el agresor en contra de la persona con que se encuentra unida fuera de matrimonio, de los parientes de ésta o de cualquier otra persona que se encuentre de hecho bajo su custodia, guarda, protección, educación, instrucción o cuidado, siempre y cuando el victimario y la víctima convivan o hayan convivido en la misma casa.<sup>1</sup>

**2. Víctima.** - Para efectos de este Protocolo, se entiende por víctima a la persona que ha sido agredida física, emocional, psicológica, económica y/o sexualmente, por alguien con quien mantiene una relación familiar, aun cuando esta no se acredite legalmente en el momento.

**3. Víctimas indirectas.** - Son los integrantes del núcleo familiar, principalmente dependientes, que, sin ser receptores directos de las agresiones, pueden resultar afectados por la participación de sus familiares en hechos de violencia. El caso más recurrente, es el de los hijos menores que presencian conductas violentas por parte de alguno de sus padres, en contra del otro.

**4. Relación familiar.** - Para los efectos de clasificación como incidente de violencia familiar, se asume la existencia de ese tipo de relación, cuando existe entre la víctima y el victimario, un vínculo jurídico de concubinato, matrimonio, parentesco consanguíneo en línea recta ascendente o descendente sin limitación de grado o colateral hasta el cuarto grado, o por afinidad hasta el segundo grado, o bien, cuando existe tutela, curatela o adopción. Se considera también constitutivo de violencia familiar, cuando la conducta se despliega entre personas unidas fuera de matrimonio, pero llevando relación de pareja, o bien, cuando la víctima esté sujeta a la custodia, protección o cuidado del agresor, o a la inversa, habitando ambos el mismo domicilio, de manera habitual o permanente.

**5. Probable agresor.** - La persona señalada como probable responsable de las agresiones bajo elementos objetivos.

---

<sup>1</sup> Esta definición y las demás que forman parte del glosario, se encuentran sustentadas en una cuidadosa consulta de la legislación relacionada con la violencia familiar, aunque en algunos casos no se siga textualmente la letra de las definiciones consignadas en la norma. Esto es así por razones prácticas, pues este protocolo tiene una finalidad eminentemente operativa, de manera que las definiciones no deben entenderse con fines rigurosamente estipulativos, como ocurre con las leyes, especialmente las penales. Tratándose particularmente de la violencia familiar o intrafamiliar, según la admisión de ambos términos que autoriza las "Reglas de Brasilia", se tuvieron en consideración los artículos Artículo 7 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 3 fr.I de la Ley que establece las Bases para la Prevención y la Atención de la Violencia Familiar en el Estado de Querétaro; el apartado 4.27 de la NOM-046-SSA2-2005 y el artículo 8 de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

**6. Lesiones graves.** - Para efectos de este protocolo, se consideran lesiones graves, las que ponen en peligro la vida, producen la pérdida de cualquier función orgánica, miembro, órgano o facultad, causan deformidad incorregible o notoria, o podrían provocar incapacidad permanente para trabajar en cualquier arte, profesión u oficio.

**7. Propiedad privada con acceso público.** - Es una propiedad cerrada o abierta, que sin embargo permite el ingreso de cualquier persona en lo general y no cuenta con mecanismos o procedimientos de acceso restringido.

**8. Acceso restringido.** - Cuando en una propiedad privada, se permite el acceso del público, pero bajo ciertos requisitos, se entiende que hay un acceso restringido. Los requisitos pueden ser de horario o de cualquier otro tipo, como la necesidad de exhibir boletos, contraseñas u otros dispositivos.

**9. Responsable titular directo, subsidiario, accidental o transitorio del inmueble.** - Existen elementos razonablemente objetivos, que permiten presumir que ciertas personas, en determinadas situaciones, roles o circunstancias, pueden fungir como responsables indirectos o transitorios del inmueble donde el evento de violencia familiar se suscita, incluso sin ser el propietario o poseedor legal. Entre otros posibles ejemplos, se entendería que una persona se sitúa en esta hipótesis, cuando:

- a) Es el propietario o poseedor derivado del inmueble, como un arrendatario.
- b) Habita en el inmueble, habitual o permanentemente.
- c) Tiene una relación familiar cercana con los propietarios y goza, en principio, de la confianza de estos para ingresar al inmueble, actuando como poseedor.
- d) Trabaja en el inmueble de manera regular.

**10. Intervención.** - Actividad policial consistente en tomar parte de un incidente de violencia familiar, mediante acciones materiales que comprenden la presencia física en la escena, la adopción de medidas para evitar el escalamiento de la violencia y lograr la protección prioritaria de la víctima, así como, en su caso, obtener información de los testigos y concretar la detención del probable agresor, si ésta resulta procedente y conveniente. La intervención inicia con el anuncio de la presencia policial en la escena, hasta el retiro de la fuerza pública respecto a la atención inmediata del incidente, independientemente del lugar donde ello ocurra.

## ANEXO C

### REPORTE DE INTERVENCIÓN

Se trata de un informe detallado que contiene, además de la información elemental necesaria para la captura del Informe Policial Homologado, aquella que resulte útil para:

- a) Lograr una comprensión razonablemente completa sobre cada caso en que haya intervenido la UNEAVI, eliminando la necesidad de nuevas entrevistas que produzcan victimización secundaria;
- b) Acumular información estadística adecuada para el realizar análisis de inteligencia policial

**MUNICIPIO DE CORREGIDORA  
SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA**



**REPORTE DE INTERVENCIÓN** **UNIDAD**  
**ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO**

**Formato de Intervención**  
**Unidad Especializada en Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género**  
**Secretaría de Seguridad Pública Municipal**

 <p align="center"><b>SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL CORREGIDORA</b> <b>FORMATO DE INTERVENCIÓN</b></p>		<b>IPH:</b>			
		<b>RND:</b>			
		<b>Folio BAESVIM:</b>			
<b>1. DATOS DEL HECHO</b>					
<b>INFORMACIÓN DE CECOM</b>					
Folio:	Georreferencia:	Tipo de Evento	Código:		
Fecha:	Activación por:	Folio 911	Evento Atendido:		
Hora de reporte:	Hora de activación:	Hora de arribo:	Hora de finalización:		
Dom. (Calle y Colonia):			Nº de CI:		
			Nº de Oficio:		
Nº Ext:	Nº Int:	Delegación:	Región:	Turno:	
Comunidad:		Municipio:			
<b>2. DATOS DE LA VÍCTIMA</b>					
Nombre(s):			Sexo: (Hombre) (Mujer)		
Edo Civil:	Edad:	Fecha de nacimiento:	Escolaridad:		
Nivel Soc. Económico: Alto Medio Bajo		Originario:	Ocupación:		
Ingresos Mensuales:					
Seguridad Social: (IMSS, ISSTE, etc.)		Enfermedades y/o discapacidades:	Servidor público: Si <input type="checkbox"/> (especifique) No <input type="checkbox"/>		
Dom. (Calle, Nº, Col. y/o Comunidad)					
Mpio:		Edo:	Tel (Casa) (Cel.) (Trabajo):		
Estado Físico (lesiones visibles y/o referidas):					
Estado Emocional Aparente (crisis nerviosa):					
<b>Atención Brindada:</b>	<input type="checkbox"/> Primeros Auxilios Psicológico <input type="checkbox"/> Primeros Auxilios Hospitalarios <input type="checkbox"/> Orientación y/o asesoría <input type="checkbox"/> Traslado a: <input type="checkbox"/> Otro <b>especifique:</b>				
<b>Tipo de Violencia:</b>	<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Patrimonial <input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> Sexual				
<b>Modalidad de Violencia:</b>	<input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Comunitaria <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/> Femicid <input type="checkbox"/> Docente (Escolar) <input type="checkbox"/> En el Noviazgo <input type="checkbox"/> Obstétrica <input type="checkbox"/> Política <input type="checkbox"/> Hostigamiento sexual <input type="checkbox"/> Acoso Sexual				
<b>Antecedentes Victimales:</b>			<b>Medidas de Protección:</b>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<b>3. RESIDENTES NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES</b>					
	<b>NOMBRE</b>	<b>EDAD</b>	<b>PRESENTE EN EL HECHO</b>	<b>VÍCTIMA DE VIOLENCIA</b>	<b>OCUPACION</b>
01			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

02			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
03			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
04			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
05			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

#### 4. VÍCTIMA INDIRECTA

Nombre(s):			Sexo: (Hombre) (Mujer)		
Edo Civil:		Edad:	Fecha de nacimiento:		Escolaridad:
Nivel Soc. Económico: Alto Medio Bajo Ingresos Mensuales:			Originario:		Ocupación:
Dom. (Calle, N° y/o Comunidad)				Parentesco con la víctima:	
Mpio:		Edo:	Tel (Casa) (Cel.) (Trabajo):		
Estado Físico (lesiones visibles y/o referidas):					
Estado Emocional Aparente (crisis nerviosa):					
<b>Atención Brindada:</b>	<input type="checkbox"/> Primeros Auxilios Psicológicos		<input type="checkbox"/> Primeros Auxilios Hospitalarios		<input type="checkbox"/> Orientación y/o
	as <input type="checkbox"/> ría Traslado a:		<input type="checkbox"/> Otro especifique:		
<b>Tipo de Violencia:</b>	<input type="checkbox"/> Física		<input type="checkbox"/> Psicológica		<input type="checkbox"/> Patrimonial
	<input type="checkbox"/> Económica		<input type="checkbox"/> Sexual		
<b>Antecedentes Victimales:</b>			<b>Medidas de Protección:</b>	Sí <input type="checkbox"/>	
				No <input type="checkbox"/>	

#### 5. RED DE APOYO 1

Nombre(s):			Sexo: (Hombre) (Mujer)		
Parentesco:		Teléfono			Edad:
Dom. (Calle, N° y Col.)					
Mpio:		Edo:	Tel (Casa) (Cel.) (Trabajo):		
Tipo de Apoyo (económico, moral, etc.)					

#### RED DE APOYO 2

Nombre(s):			Sexo: (Hombre) (Mujer)		
Parentesco:		Teléfono			Edad:
Dom. (Calle, N° y Col.)					
Mpio:		Edo:			
Tipo de Apoyo (económico, moral, etc.)					

#### 6. REPORTANTE Y/O TESTIGO

Nombre		Fecha Nacimiento	Edad	Teléfono	
Dom. (Calle, N° y Col.)					Municipio
Parentesco	Tiempo de conocerla (o)	¿Bajo el influjo de alcohol? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí		¿Bajo el influjo de droga? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
Reacciones: <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Reservada <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Confundida <input type="checkbox"/> Silencio <input type="checkbox"/> Miedo <input type="checkbox"/> Angustia <input type="checkbox"/> Alivio <input type="checkbox"/> Crisis <input type="checkbox"/> Agresiva <input type="checkbox"/> llanto <input type="checkbox"/> Otras:					
¿Cómo tuvo conocimiento del hecho?		<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Escucho <input type="checkbox"/> Otra:		¿Es frecuente la situación reportada? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

#### Relato de los hechos






**(EL FUNDAMENTO JURIDICO SERIA EN VIRTUD DE CADA ORDENAMIENTO POR DEPENDENCIA)**

- Con fundamento en el artículo 7 fracción V, VIII, XIX de la Ley General de Víctimas.
- La información contiene datos que identifican y/o permiten la identificación de personas y situaciones de vulnerabilidad, por lo que se debe mantener la reserva exigida en los artículos 1, 2, 4, 5 y 16 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 1, 2, 3, 4, 6 y demás relativos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, por lo cual no puede ser transmitida ni hacerse pública.

## ANEXO D

### UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN A LA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

#### FORMATO DE SEGUIMIENTO



MUNICIPIO DE CORREGIDORA  
SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA



**Secretaría o Dirección De Seguridad Pública**

#### Formato 2

#### Entrevista de asistencia domiciliaria de seguimiento

Manifiesto que es mi voluntad responder la presente entrevista:		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
PERSONA ENTREVISTADA		
Nombre(s):	Sexo: (M) (H)	Edad:
Teléfono:	Dirección:	
Fecha:	Hora:	
Lugar de la entrevista:		

1. ¿Después del reporte al 911 y la atención que recibió, usted ha sufrido alguna de las siguientes situaciones?

Violencia verbal y/o psicológica

Violencia económica y patrimonial

Violencia social

Violencia sexual

Violencia física

2. ¿Cuándo comenzaron las agresiones?

Durante el noviazgo

Durante el embarazo

Durante el matrimonio

Durante el proceso de separación

Al inicio de la convivencia

Otros: \_\_\_\_\_

3. ¿Alguna vez tuvo que recibir atención médica?

Sí

No

Especifique:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Esta ocasión la violencia fue?

El primer incidente

Un incidente habitual

El incidente más grave o que más le impactó ¿Porque?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Si el incidente es habitual, especifique con que regularidad?

Más de una vez al día

Una vez al día

Más de una vez a la semana

Una vez a la semana

6. En referencia al tiempo ¿cuánto duran las agresiones?

\_\_\_\_\_

7. ¿Hora habitual de la violencia?

\_\_\_\_\_

8. ¿Lugar y momentos más frecuentes de utilizar la violencia?

\_\_\_\_\_

9. ¿En el momento de los hechos estaban sus hijos e hijas menores presentes?

Sí

No

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

10. ¿Sufrieron algún daño?  
 Sí  No   
 Especifique: \_\_\_\_\_
11. ¿El agresor utilizó algún Instrumento para lesionar y/o dañar?  
 Sí  No   
 Especifique: \_\_\_\_\_
12. ¿Agredió a alguna otra persona de la familia?  
 Sí  No   
 Especifique: \_\_\_\_\_
13. ¿Hubo agresión a otras personas al margen de la familia?  
 Sí ¿A quién? \_\_\_\_\_  No
14. ¿El agresor consume alcohol o drogas?  
 Sí, especifique: \_\_\_\_\_  No
15. ¿el día de la agresión se encontraba alcoholizado y/o drogado?  
 Sí  No
16. ¿Tiene conocimiento si el presunto agresor tuvo otra u otras parejas?  
 Sí  No
17. ¿Derivado de la pregunta anterior, tiene conocimiento si el presunto agresor fue denunciado por violencia de género u otro delito por otra pareja o expareja?  
 Sí ¿Especifique? \_\_\_\_\_  No
18. ¿Existe algún antecedente de medida de restricción, libertad condicional del agresor y/o alguna orden judicial relacionada con la situación familiar?  
 \_\_\_\_\_

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

---

**Nombre y Firma Persona Entrevistada**

---

**Nombre y Firma Entrevistador (a)**

**(EL FUNDAMENTO JURIDICO SERIA EN VIRTUD DE CADA ORDENAMIENTO POR DEPENDENCIA)**

- Con fundamento en el artículo 7 fracción V, VIII, XIX de la Ley General de Víctimas
- La información contiene datos que identifican y/o permiten la identificación de personas y situaciones de vulnerabilidad, por lo que se debe mantener la reserva exigida en los artículos 1, 2, 4, 5 y 16 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 1, 2, 3, 4, 6 y demás relativos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro, por lo cual no puede ser transmitida ni hacerse pública



ENCUESTA DE SERVICIO  
Unidad Especializada de Atención Secretaría  
de Seguridad Pública Municipal



## ANEXO E

### ENCUESTA DE SERVICIO

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_\_\_

**FAVOR DE EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

- |   |           |           |
|---|-----------|-----------|
| 2.- El personal presto sus servicios, sin solicitar nada a cambio.                | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| 3.- Se presto servicio de traslado y acompañamiento, sin costo alguno.            | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| 4.- Recibió asesoramiento por parte de los oficiales.                             | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| 5.- El personal de la UNEAVI se prestó, como facilitador a favor de mis derechos. | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| 6.- Recibí información de instancias a las que puedo recurrir en caso necesario.  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| 7.- Desea continuar con el procedimiento para interponer queja o denuncia.        | <b>SI</b> | <b>NO</b> |

**Motivo:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**CARTA DE LA VÍCTIMA****Derechos de la Víctima:**

\*Recibir auxilio y protección de las autoridades, especialmente de la Policía.

\*Contar con orientación y asesoría jurídica.

\*Recibir atención médica y psicológica de urgencia.

\*Discreción y resguardo de datos confidenciales.

\*Estar libre de intimidación y ser atendida en espacios seguros.

\*Un trato digno y respetuoso de todas las autoridades.

\*A decidir si quiere recibir más asistencia y de qué instituciones.

Siendo mujer, a ser atendida por personal femenino en caso de violación y otros delitos sexuales, cuando las capacidades de personal y recursos lo permitan.

En caso de **no estar satisfecho por el servicio recibido** del personal de la UNEAVI, favor de reportarlo a la Dirección de Prevención de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal al teléfono: 2565553 EXT. 5553

<b>Folio:</b>
---------------

Fecha        /        /

Entrega por la UEA:

---

Nombre y firma del oficial.

**DIRECTORIO****Comisión Estatal de Derechos Humanos**

Lic. Zacarias Oñate #13 Col. Cimatario, Qro.

214-2465, 214-0837, 018004006800, 01 442 2140837

**Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia DIF****Municipal**

Avenida Rivera del Río S/n El Pueblito.

01 442 2096052

**Unidad IV Especializada en Delitos Sexuales contra el Menor y Violencia Intrafamiliar / Centro de Justicia para Mujeres**

Prolongación Pasteur Sur #997 Col. Fraternidad en de Santiago.

303-2260, 303-2261, 303-2262, 216-4757, 0180000835 68

Línea TELMUJER                      2164757                      4461390970                      8000083568

**Programa de Atención y Prevención de la Violencia Familiar y Sexual, Secretaría de Salud**

Hospital General de Querétaro, Av. 5 de Febrero #101

Col. Virreyes    216-0039, 216-0664

**Instituto Municipal de la Mujer**

Ex Hacienda el Cerrito #100 Col. El Pueblito 209-6000

**Centro Estatal de Salud Mental (CESAM)**

Av. 5 de Febrero Sur #105 Col. Virreyes

215 5433 215 5432

**Atención de Emergencias**

911

4425922442

4425922462

# ANEXO E

## ENCUESTA DE SERVICIO



**SEGUIMIENTO**  
 Unidad Especializada de Atención  
 Secretaría de Seguridad Pública Municipal



DATOS DE ATENCIÓN			
Fecha	Hora de reporte		Duración de intervención
/ /	Inicio	Término	FOLIO DE SEGUIMIENTO:

LUGAR AL QUE SE TRASLADA			
<input type="checkbox"/>	<b>DIF ESTATAL</b>	<input type="checkbox"/>	<b>IMMCCOM</b>
<input type="checkbox"/>	<b>DIF MUNICIPAL</b>	<input type="checkbox"/>	<b>HISCALIA II</b>
<input type="checkbox"/>	<b>HISCALIA IV</b>	<input type="checkbox"/>	<b>PSICOLOGIA SSP/EMC</b>
			<b>JUZGADOS UPGV</b>
			<b>OTROS</b>

DATOS DE LA PERSONA ATENDIDA						
Nombre			Sexo	Edad	Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento
Domicilio	Calle	#	Colonia	Ocupación	Nivel educativo	
Estado civil	Teléfono		Otros teléfonos (nombre de la persona y teléfono)			

OTRA PERSONA						
Nombre			Sexo	Edad	Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento
Domicilio	Calle	#	Colonia	Ocupación	Nivel educativo	
Estado civil	Teléfono		Relación con el principal			

ASUNTO

NOMBRE Y FIRMA VICTIMA/TUTOR

\_\_\_\_\_

PERSONA QUE ATIENDE			
NOMBRE		FECHA	
LUGAR		HORA	

PERSONAL DE SSP/EMC QUE INTERVIENE		
Integrantes de la UEA en escena		
Unidad	Encargado de turno	Apoyo

SE AGENDA CITA			
FECHA		HORA	

SE ANOTA ITH			
SI		NO	
DE REFERENCIA			