San Luis PotoSí
GOBIERNO DE LA CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO

H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ 2024-2027

San Luis amable | OFICIALÍA MAYOR — GOBIERNO DE LA CAPITAL

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA/ DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL

unesco

CÓDIGO: AP08

FECHA DE APROBACIÓN: 21 de octubre de 2025

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

ÍNDICE

No. DE PAG.

1. Introducción 4

1.1. Objetivos del manual 4

1.2. Fundamento jurídico 5

1.3. Políticas de autorización, uso, revisión, y actualización del manual 12

2. Registros de revisiones y cambios 13

3. Propósito del procedimiento 14

4. Ámbito y alcance 14

5. Glosario de términos 15

6. Marco jurídico y normativo 17

7. Políticas y procedimientos 18

7.1. Políticas 18

7.2. Políticas específicas para la atención a víctimas con especial situación de vulnerabilidad 19

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7.3. Procedimiento para la atención policial de primer contacto a víctimas de delito 21

8. Autoridad y responsabilidad 24

9. Descripción y diagramas de flujo 25

9.1. Descripción y diagramas de flujo 25

9.2. Diagrama de flujo del procedimiento para la atención policial de primer contacto a víctimas de delito 26

10. Anexos 28

10.1. Artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 28

11. Disposiciones transitorias 29

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del Gobierno Municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas o cuadros.

Este tipo de documento incide exclusivamente sobre la actividad de la Administración Pública Municipal y la información vertida en el presente es responsabilidad del área que lo emite, misma que debe ser revisada y actualizada por el titular del área que lo valida acorde a la operación real de los procesos de manera periódica.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimiento pertenece al grupo de manuales administrativos y registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan debido a las actividades, de cuya ejecución es responsable la Dirección General de Justicia Municipal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Procedimiento en su calidad de "instrumento administrativo" tiene los siguientes objetivos principalmente:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deben seguirse para la realización de las actividades, y con ello facilitar, además, la continuidad en su ejecución.
- Precisar los órganos y puestos que intervienen, así como los formatos utilizados para la realización de las actividades de conjunto, agregadas en procedimientos.
- Delimitar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Desterrar las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en uno solo o algunos funcionarios o empleados de la institución.
- Puede decirse que la utilidad de un manual de procedimiento es múltiple, en razón que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación de personal. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus labores al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de labores asignadas, disponiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

1.2. FUNDAMENTO JURÍDICO:

Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí:

Artículo 70.- La persona titular de la presidencia municipal, es la ejecutiva de las determinaciones del ayuntamiento; tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

...

VIII. Vigilar que las dependencias administrativas municipales se integren y funcionen legalmente, atendiendo las actividades que les están encomendadas con la eficiencia requerida;

...

ARTICULO 84. A efecto de proporcionar el apoyo administrativo a las dependencias, unidades y organismos municipales, el Oficial Mayor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

...

IX. Expedir los nombramientos del personal que hayan dado el Cabildo o el Presidente Municipal; atender lo relativo a las relaciones laborales con los empleados al servicio del Ayuntamiento; así como elaborar y, revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de, organización; y de procedimientos; que requiera la Administración Pública Municipal, y

...

Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí:

ARTICULO 16. Las circulares, instructivos, manuales, formatos, disposiciones administrativas, y cualquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben cumplir los siguientes requisitos:

I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan, o el criterio de la autoridad que la emitió;

II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal, y cuáles otorgan derechos a los particulares, y

III. Ser publicados en la Gaceta Municipal en caso de que el municipio cuente con ella, y en el Periódico Oficial del Estado; en su caso, en los medios oficiales de divulgación previstos por la ley o el reglamento aplicable, así como en el pizarrón de avisos de las áreas municipales en las que tenga aplicación.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

ARTICULO 17. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

ARTÍCULO 18. Los ayuntamientos expedirán los manuales de organización; y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros; y, posteriormente, deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año.

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

I. Portada;
II. Índice;
III. Introducción;
IV. Objetivo del manual;
V. Marco jurídico;
VI. Denominación, y propósito del procedimiento;
VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;
VIII. Descripción del procedimiento;
IX. Diagrama de flujo;
X. Documentos de referencia;
XI. Registros;
XII. Glosario, y
XIII. Anexos.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de organización y de procedimientos, **que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21**, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

Artículo 152. -La persona titular de la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí y demás legislación vigente, tendrá las siguientes:

V. Elaborar y revisar permanentemente con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de organización, de procedimientos y las normas de control que deberá cumplir el personal de la Administración Municipal.

Artículo 158.- El régimen interno de los Órganos Auxiliares y las áreas que conforman el Gobierno Municipal se regulará por este Reglamento, por el Manual General de Organización, por los manuales específicos de cada una de las dependencias municipales, atendiendo a cada función o actividad, así como a los acuerdos emitidos por la persona titular de la Presidencia Municipal.

Con respecto de los puestos, actividades y otros aspectos de mayor detalle en la estructura organizacional y el aspecto operacional de cada una de las dependencias municipales, deberán ser precisados en los manuales de organización específicos respectivos, así como en los documentos técnicos de organización que correspondan, según su naturaleza y en congruencia con el Manual General de Organización.

Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí

Artículo 2.- En el municipio de San Luis Potosí, la seguridad pública tiene como fines:

I. (…)

II. (…)

III. Realizar las actuaciones del primer respondiente como una de las operaciones esenciales del sistema de justicia penal acusatorio cuando la autoridad tenga conocimiento de un hecho que la ley señale como delito para procurar desde el inicio el éxito de la impartición de justicia; la preservación del lugar mediante la aplicación de las técnicas apropiadas y el registro de sus actuaciones; la detención de personas que participaron en el hecho; la puesta a disposición de objetos y personas; la entrega de la escena a la autoridad competente haciendo uso de los estándares legalmente aceptados; la elaboración del informe policial homologado, así como la atención de víctimas para su ayuda, atención y canalización;

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

Artículo 16.- Son atribuciones de la persona titular de la Secretaría:

I. (…)

II. (…)

III. Expedir los acuerdos, circulares, instructivos y bases conducentes para el buen despacho de las funciones de la Secretaría;

IV. (…)

V. (…)

VI. Autorizar los programas, políticas, acciones y las medidas administrativas que correspondan, vigilando su cumplimiento y adoptando las correcciones necesarias para la organización y adecuado funcionamiento de la Secretaría;

Artículo 20. Son atribuciones de las personas titulares de las Direcciones Generales, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento de la Secretaría:

I. (…)

II. (…)

III. Proponer, dirigir y supervisar el correcto desempeño del personal a su cargo, mediante políticas y lineamientos que incidan en el logro de los objetivos de la unidad administrativa a su cargo;

IV. (…)

V. (…)

VI. Coordinar la elaboración y actualización de los manuales de operación, procedimientos de actuación y de servicios al público, así como la normatividad interna de sus áreas, según corresponda;

Artículo 93. La persona titular de la Dirección General de Justicia Municipal es responsable de privilegiar respuestas preventivas y alternativas al Derecho penal sobre las acciones policiales reactivas. Para tal efecto, coordinará la justicia cívica municipal mediante procedimientos orales, públicos y con las formalidades estrictamente necesarias, aplicando el Bando de Policía y Gobierno del Municipio de San Luis Potosí, el presente Reglamento y los demás ordenamientos conducentes. Realizará la valoración y tamizaje de infractores y generará mecanismos de coordinación para impulsar el trabajo en favor de la comunidad. Asimismo, llevará a cabo procedimientos de mediación policial para evitar que conflictos menores escalen a infracciones o delitos. Además, implementará programas de prevención social de la violencia y la delincuencia procurando la participación ciudadana en los mismos. También es responsable de implementar procedimientos y acciones de atención a víctimas en general y a víctimas de violencia familiar y de género, en particular. Contará además con personal especializado en la recepción policial de denuncias de hechos posiblemente constitutivos de delitos.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

Artículo 95.- Son atribuciones de la persona titular de la Dirección General de Justicia Municipal:

I. (…)

II. Vigilar que el personal respete los derechos humanos de las personas que sean presentadas a procedimientos de justicia cívica, de mediación policial, de atención a víctimas y las que cumplan arrestos administrativos;

III. (…)

IV. Administrar al personal jurídico, médico, de trabajo social, de psicología y de criminología que intervenga en la valoración y tamizaje tanto de infractores como de víctimas y personas ofendidas, verificando que esté debidamente capacitado y que utilicen adecuadamente los registros y sistemas que se establezcan;

V. Establecer mecanismos de coordinación con instituciones públicas y privadas para la canalización de víctimas; para el trabajo en favor de la comunidad impuesto a infractores; para la implementación de programas de prevención social de la violencia y la delincuencia y las demás que le instruya la persona titular de la Secretaría;

VI. a IX. (…)

X. Desarrollar protocolos y procedimientos de atención a víctimas del delito en general y de víctimas de la violencia familiar y de género en particular, supervisando su implementación;

Artículo 97.- La persona titular de la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos es responsable de coordinar al personal jurídico, médico, de trabajo social, de psicología y de criminología que intervenga en la valoración y tamizaje de personas infractoras; asimismo es responsable de brindar apoyo permanente a la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana para ofrecer servicios especializados a víctimas y personas ofendidas. Tiene las siguientes atribuciones y facultades:

I. Supervisar los diagnósticos, valoraciones y tamizajes del entorno y condiciones de los infractores y de las víctimas, para su adecuada atención y canalización;

Artículo 100.-La persona titular de la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana es responsable del desarrollo de instrumentos, programas, estrategias y acciones y la evaluación de resultados en materia de prevención social, situacional y comunitaria, adecuándolos al contexto local para incidir sobre las causas y factores de riesgo que generan violencia y delincuencia. Asimismo, la persona titular de la Dirección es responsable de llevar a la práctica, en el ámbito de competencia de la Secretaría, la legislación estatal, nacional e internacional en materia de

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

protección y tutela de las víctimas de infracciones y delitos. Para tal efecto, promoverá la construcción e implementación de las políticas públicas en la materia con base en la participación ciudadana. Además, tiene las siguientes atribuciones y facultades:

I. a V. (…)

VI. Ejecutar y dar seguimiento a las medidas de protección dictadas por las autoridades judiciales, en procuración de justicia o demás competentes, mediante acciones que tengan por objeto primordial salvaguardar y proteger la integridad física y derechos de la víctima, de acuerdo con la normatividad nacional e internacional aplicable; y

VII. Las demás que resulten de disposiciones legales y administrativas aplicables.

Artículo 101.- La persona titular de la Subdirección de Atención a Víctimas es responsable de llevar a cabo y supervisar el cumplimiento de los programas, estrategias y acciones enfocadas a la prevención social, situacional y comunitaria. Son atribuciones de la persona titular:

I. Planear y estructurar mecanismos y espacios para la atención integral de víctimas, ofendidos o testigos del delito;

II. Establecer manuales y protocolos de atención inmediata a víctimas y promover la capacitación en la materia del personal de la Secretaría;

III. Ofrecer como primer respondiente, en coordinación con la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos, la atención médica, de trabajo social, psicológica y de orientación legal a las víctimas y ofendidos;

IV. (…)

V. Proporcionar a las víctimas, ofendidos y testigos del delito:

a) Protección y auxilio inmediato para salvaguardar su integridad física y psicológica;

b) Información sobre los derechos que les asisten; y

c) Atención médica y psicológica si es necesario, que incluye su canalización a centros especializados de atención en el municipio o en el estado de San Luis Potosí.

VI. (…)

VII. Ejecutar y dar seguimiento a las medidas de protección dictadas por autoridades judiciales, de procuración de justicia o competentes;

VIII. Difundir entre el personal de la Secretaría conocimientos y procedimientos sobre la protección de los derechos de las víctimas del delito;

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

Artículo 102.- La persona titular de la Jefatura de Atención a Víctimas y Recepción Policial de Denuncias es responsable de:

I. (…)

II. Proporcionar atención integral a víctimas, ofendidos o testigos del delito y garantizar una coordinación efectiva con todas las dependencias y entidades competentes en la materia para lograr la mejor atención y protección de las víctimas;

III. Proporcionar servicios de emergencia a la víctima en función de primer respondiente, en materia psicológica, legal, médica y de trabajo social, en coordinación con la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos;

IV. Otorgar orientación, asesoramiento jurídico e información a la víctima respecto de sus derechos y obligaciones sobre las instituciones públicas o privadas que puedan proporcionarle atención y, en su caso, gestionar su canalización a esas instituciones;

Artículo 124.- El personal que integra la Secretaría, para garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, tendrán las siguientes obligaciones:

I. (…)

II. En materia de protección a víctimas, ofendidos y testigos:

a) Proporcionar atención a víctimas, ofendidos y testigos del delito; y

b) Prestar auxilio congruente, oportuno y proporcional al hecho, a las personas amenazadas por algún peligro o que hayan sido víctimas u ofendidos de algún delito, así como brindarles protección a sus bienes y derechos;

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La utilidad de los manuales radica en la veracidad y consistencia de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados y acordes a la operación real de los procesos; es por ello que la Oficialía Mayor formuló las siguientes políticas:

1.3.1. La Oficialía Mayor, establecerá el formato para el manual de procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento para su proceso de elaboración e integración; a fin de procurar la consistencia, uniformidad de contenido, estilo y formato.

1.3.2. El manual de procedimiento debe ser elaborado por el enlace designado por el titular de la dependencia municipal que ocupa, con la participación del personal adscrito a los órganos responsables de ejecutar las actividades consignadas en el mismo.

1.3.3. Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución, tendrá las siguientes obligaciones especiales:

1.3.3.1. Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.

1.3.3.2. Enterar formalmente a la Oficialía Mayor, la necesidad de modificar o complementar su contenido informativo; acto seguido esta lo someterá a los trámites correspondientes para dictamen, autorización y distribución de actualizaciones.

1.3.3.3. Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

1.3.3.4. Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Oficialía Mayor.

1.3.4. Para cualquier modificación al presente manual, se considerarán principalmente: la efectividad y mejora continua del proceso, la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente /ciudadano, además de la precisión y claridad del documento.

1.3.5. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, la Oficialía Mayor, podrá verificar en cualquier momento la veracidad y vigencia de lo consignado en el presente manual de procedimiento y, en su caso, promoverá las acciones pertinentes.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

2. REGISTROS DE REVISIONES Y CAMBIOS

FECHA DE REVISIÓN / CAMBIO	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO / REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR DEL CAMBIO / REVISIÓN

Elaboró	Revisó	Validó
Nombre: Policía 2o. Irma Morales Hernández	Nombre: Dr. Manuel Corte Tapia	Nombre: Comisario Maestro Juan Antonio de Jesús Villa Gutiérrez
Puesto: Directora de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana	Puesto: Director General de Justicia Municipal	Puesto: Secretario de Seguridad y Protección Ciudadana

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

3. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Instituir la rutina y criterios que se deben acatar para realizar de manera consistente las operaciones definidas a fin de que el personal de operativo policial actúe de manera oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva como primer respondiente en el primer contacto con víctimas de probables delitos o infracciones cívicas.

El Manual establece las políticas y procedimientos para:

A. Brindar atención psicológica y jurídica a víctimas del delito.
B. Canalizar a víctimas del delito a las instituciones que puedan brindarles la atención que necesitan.
C. Atender a personas lesionadas o con alteraciones emocionales.
D. Atender a víctimas con especial situación de vulnerabilidad (mujeres, niñas, niños y adolescentes, indígenas, discapacitados, comunidad LGTB+ y migrantes).
E. Realizar entrevistas con la víctima y sus familiares.
F. Generar un catálogo de instituciones e instancias públicas y privadas que puedan brindar atención a las víctimas.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

Este Manual es implementado por personal el personal operativo policial y por el personal adscrito a la Dirección General de Justicia Municipal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí, quienes pueden ser el primer contacto con víctimas de delitos, con el propósito de brindarles la atención que requieran.

El procedimiento inicia cuando el personal operativo policial, actuando como primer respondiente, tiene contacto con víctimas del delito en la vía o espacios públicos y concluye con la atención psicológica o jurídica a la víctima o con la canalización de la víctima, si se requiere, a una institución para su atención.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

5.1. **Comunicación asertiva**: A la comunicación que se establece desde el respeto, sin realizar conclusiones anticipadas, teniendo la disposición de escuchar atentamente, sin minimizar o restar el mensaje que reciba de cualquier persona, incluso si su opinión es contraria a la suya, manteniendo contacto visual de manera natural, con una postura corporal que muestre interés, un nivel de voz adecuado y con control emocional y calma, sobre todo en situaciones de crisis.

5.2. **Daño:** A la muerte o lesiones corporales o a la pérdida o menoscabo en los bienes o el patrimonio, a los perjuicios morales y materiales y a la pérdida de ingresos directamente derivadas de un interés económico o del uso del medio ambiente y al costo de las medidas de restablecimiento o de las medidas preventivas.

5.3. **Delito:** Acto u omisión que sancionan las leyes penales.

5.4. **Grupos vulnerables:** Son aquellos grupos o sectores sociales que tienen una acumulación de desventajas y una mayor probabilidad de presentar un daño, derivado de un conjunto de causas sociales y de características personales y/o culturales.

5.5. **Hecho victimizante:** Actos u omisiones que dañan, menoscaban o ponen en peligro los bienes jurídicos o derechos de una persona convirtiéndola en víctima. Estos pueden estar tipificados como delitos o constituir una violación a los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales de los que México forme parte.

5.6. **Informe policial homologado (IPH):** Es el documento en el cual el policía primer respondiente registra las acciones realizadas en el lugar de intervención y en su caso, a través de él realiza la puesta a disposición.

5.7. **Ofendidos** A las víctimas directas e indirectas.

5.8. **Personal operativo policial:** Al personal operativo de la Dirección General de la Guardia Municipal y de la Dirección General de Policía Vial y Movilidad que actúa como primer respondiente o primer contacto con las víctimas ú ofendidos.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

5.9. **Policía primer respondiente:** Al personal de la Secretaría que, sin perjuicio de la división o especialización a la que pertenezca, asume la función de intervenir primero ante un hecho probablemente constitutivo de delito, conforme a la normatividad que le aplique. El policía primer respondiente protege y/o atiende a las víctimas u ofendidos, adopta las medidas a su alcance para procurar la atención médica de urgencia; en su caso da aviso a la Comisión de Atención Integral a Víctimas del Estado de San Luis Potosí; informa los derechos que le asisten; registra la lectura de derechos en el Anexo 4 "Constancia de lectura de derechos de la víctima u ofendido" del Informe Policial Homologado y, si es necesario, las canaliza para su asistencia.

5.10. **Primer contacto:** Simple inmediación entre el policía primer respondiente y el individuo, para efectos de investigación, identificación o prevención y, en el caso del presente manual, para la atención inicial a víctimas.

5.11. **Principios establecidos en la Ley General:** A los principios de dignidad, buena fe, complementariedad, debida diligencia, enfoque diferencial y especializado, enfoque transformador, gratuidad, igualdad y no discriminación, integralidad, indivisibilidad e interdependencia, interés superior de la niñez, máxima protección, mínimo existencial, no criminalización, victimización secundaria, participación conjunta, progresividad y no regresividad, publicidad, rendición de cuentas, transparencia y trato preferente, definidos en la Ley General de Víctimas, que resultan aplicables a los procedimientos en la materia.

5.12. **Secretaría**: A la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí.

5.13. **Vía o espacios públicos:** A las plazas, calles, avenidas, senderos, jardines, parques, áreas verdes y deportivas, lugares de libre tránsito, y a los hechos que sucedan en vehículos destinados al servicio público de transporte que circulen en la vía pública.

5.14. **Víctima:** Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos, producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito;

5.15. **Víctimas directas:** Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o, en general, cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos, como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

5.16. **Víctimas indirectas:** Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

5.17. **Víctimas potenciales:** Las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

5.18. **Violación de derechos humanos:** Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución o en los Tratados Internacionales, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. También se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público.

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley General de Víctimas
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí
- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí
- Ley de Atención a Víctimas para el Estado de San Luis Potosí
- Reglamento Interno del municipio de San Luis Potosí
- Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 POLITICAS

7.1.1 **Derechos constitucionales de las víctimas.** El personal operativo policial y el personal de la Dirección General de Justicia Municipal debe conocer los derechos que el artículo 20, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce a las víctimas y ofendidos, con el propósito de comprenderlos, hacerlos vigentes y comunicarlos a las víctimas directas e indirectas. En el primer contacto policial con las víctimas, al ser informados pueden resumirse en que las víctimas tienen derecho a recibir asesoría jurídica y recibir atención médica y psicológica de urgencia (Anexo 1).

7.1.2 **Principios que establece la Ley General de Atención a Víctimas.** El personal operativo policial y el personal de la Dirección General de Justicia Municipal tiene entre sus obligaciones proporcionar atención a las víctimas, prestar auxilio oportuno y proporcional al hecho y brindar protección a sus bienes y derechos si sufren un delito o hecho victimizante, conforme a los principios establecidos en la Ley General.

7.1.3 **Asistencia oportuna y gratuita.** Las víctimas tienen derecho a solicitar y recibir ayuda, asistencia y atención de forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por parte de personal especializado.

7.1.4 **La atención a víctimas tiene prioridad sobre la detención de probables responsables.** El personal operativo policial debe priorizar las acciones para la protección y salvaguarda de las víctimas sobre la persecución de la persona o personas probables responsables del delito o sobre la investigación de éste.

7.1.5 **Víctimas de violencia de género.** La actuación ante mujeres víctimas de violencia de género debe realizarse conforme al manual de políticas y procedimientos específico, con independencia de que les resultan aplicables las políticas y procedimientos de este manual, por su situación de víctimas en general.

7.1.6 **Víctimas indirectas o potenciales.** El personal operativo policial debe atender a víctimas indirectas y/o potenciales afectados en sus propios derechos, como efecto de la vulneración de derechos que haya sufrido la víctima directa.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7.1.7 **Catálogo de servicios a las víctimas.** La persona titular de la Dirección General de Justicia Municipal es responsable de establecer mecanismos de coordinación con instituciones públicas y privadas para canalizar víctimas. Para tal propósito debe contar con un catálogo de servicios médicos de urgencia, psicosociales y de orientación y asistencia jurídica gratuita, que debe mantener actualizado y hacerlo del conocimiento de las personas titulares de las unidades administrativas adscritas a esa Dirección General.

7.1.8 **Coordinación con la Comisión de Atención Integral a Víctimas del Estado.** La persona titular de la Dirección General de Justicia Municipal debe coordinarse con la persona titular de la Comisión de Atención Integral a Víctimas del Estado de San Luis Potosí, con el propósito de que las víctimas cuyo primer contacto hubiere sido la policía del municipio de San Luis Potosí, reciban los servicios y accedan a los derechos que la legislación estatal establece.

7.1.9 **Entrevistas a la o las víctimas.** El personal operativo policial y el personal de la Dirección General de Justicia Municipal debe realizar sus actuaciones y entrevistas desde el supuesto de que lo narrado por la víctima es cierto y en ningún caso debe tratarle como persona sospechosa o responsable de la comisión de los hechos. Las entrevistas deben ser individuales, en un entorno apropiado y sin presencia de la o las personas agresoras. Las entrevistas tienen como propósito conocer los datos generales de la víctima, como nombre, edad, domicilio y su descripción de los hechos y, fundamentalmente, conocer sus necesidades inmediatas, en especial si requiere atención médica o psicológica de urgencia. Las entrevistas son voluntarias. No puede obligarse a una víctima a contestar si no lo desea.

7.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS CON ESPECIAL SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

7.2.1 **Enfoque diferencial e interseccional.** El personal operativo policial y el personal de la Dirección General de Justicia Municipal debe aplicar un enfoque diferencial e interseccional durante sus actuaciones, es decir, reconociendo la diversidad de la población en cuanto a su edad, capacidades físicas, etnia, religión, pensamiento y cultura y en consecuencia deberá realizar las adecuaciones y ajustes razonables de acuerdo con las características de la población con la que interactúa.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7.2.2 **Presunción de vulnerabilidad o discapacidad.** Si existe duda respecto a que una persona posea una situación de vulnerabilidad discapacidad, se presumirá que sí la tiene.

7.2.3 **Asistencia o ajustes razonables.** Como regla general, el personal operativo policial y el personal de la Dirección General de Justicia Municipal, al interactuar con una persona con discapacidad, debe preguntar expresamente a la persona si requiere alguna asistencia o ajuste razonable específico conforme a su condición de discapacidad, haciendo constar esto en el informe correspondiente.

7.2.4 **Persona traductora o intérprete.** De ser necesario, debe gestionarse con el mando o con la autoridad competente, el apoyo de una persona intérprete de lenguaje de señas mexicano, de lengua indígena o extranjera o de una persona cuidadora.

7.2.5 **Víctimas con discapacidad cognitiva o intelectual.** En el caso de personas con aparente discapacidad cognitiva o intelectual, la actuación policial se limitará a informar la aparente discapacidad a la persona superior jerárquica o al ministerio público.

7.2.6 **Víctimas con discapacidad visual.** En caso de interactuar con personas con discapacidad visual, el personal operativo policial debe situarse a un costado y presentarse con la persona. Además, debe orientar a la persona sobre el entorno en el cual se va a desenvolver (escaleras, banquetas, calles, bordes, etc.).

7.2.7 **Víctimas con discapacidad física o motriz.** En caso de personas con discapacidad física o motriz, el personal policial debe evitar todo tipo de invasión corporal, tomar o sujetar la mano, a menos que la persona lo solicite. Además, debe vigilar que no le sean retiradas prótesis, muletas, equipo o utensilios que le apoyen en su discapacidad.

7.2.8 **Víctimas de la comunidad LGTB+.** Ante personas pertenecientes a la comunidad LGTB+, el personal operativo policial y el de la Dirección General de Justicia Municipal debe dirigirse a éstas conforme a la identidad y expresión de género con la que ésta se conduzca o de la forma en que prefiera ser llamada. Además, se debe garantizar el derecho a la privacidad de la identidad de género y orientación sexual de la víctima y evitar que sea sujeta de injerencias o intromisiones por parte de terceros o medios de comunicación, salvo que la víctima expresamente lo autorice. Asimismo, no debe solicitarse, retirarse o removerse accesorios personales a la víctima, tales como pelucas o accesorios estéticos, a menos que pongan en riesgo su integridad física.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7.2.9 **Víctimas de comunidades indígenas o pueblos originarios.** En el caso de víctimas pertenecientes a comunidades indígenas o pueblos originarios, debe respetarse su derecho a la auto descripción e identidad indígena o cultural, así como a las tradiciones y costumbres en que las personas se encuentren inmersas. Debe solicitarse, de ser necesaria, la presencia de un traductor o intérprete. En caso de conflictos comunitarios, deben privilegiarse los procedimientos de mediación y conciliación, de resultar aplicables.

7.2.10 **Víctimas migrantes.** En caso de víctimas migrantes debe identificarse su lugar de origen y lengua materna para, de ser necesario, solicitar la presencia de una persona traductora. Debe explicarse a la víctima sus derechos y situación jurídica de la forma más sencilla posible, sin tecnicismos. No deben realizarse inspecciones ni solicitar a la persona acreditar o verificar su situación migratoria. En caso de que estén presentes la víctima directa y víctimas indirectas (familiares) deben mantenerse juntas en todo momento y no separarles bajo ningún concepto. Además, tienen derecho a que el consulado de su país de origen sea inmediatamente notificado conforme a las normas internacionales que protegen el derecho a la asistencia consular.

7.2.11 **Víctimas niñas, niños y adolescentes.** Tratándose de niñas, niños y adolescentes víctimas, el personal de operativo policial y el de la Dirección General de Justicia Municipal debe procurar la mayor protección de sus intereses. Al hablar con ellos deben situar su mirada al mismo nivel, inclinándose, sentándose o colocándose en cuclillas. Deben utilizar un tono de voz mesurado con preguntas claras y sencillas. Debe usarse una comunicación asertiva y trasmitirse que se procurará en todo momento su bienestar. Las víctimas niñas, niños y adolescentes tienen derecho al resguardo de su identidad y sus datos personales.

7.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN POLICIAL DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DEL DELITO

7.3.1 El personal operativo policial, actuando como primer respondiente, tiene contacto con víctimas del delito o de infracciones cívicas en la vía pública.

7.3.2 Se identifica indicando su grado y nombre;

7.3.3 Interactúa con la víctima directa y/o víctimas indirectas a través de una comunicación asertiva para comprender la situación y particularmente para identificar necesidades inmediatas.

7.3.4 Verifica y consulta si requiere algún insumo como agua, alimento, vestimenta. De ser necesario lo proporciona.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7.3.5 Informa a la víctima sus derechos: sobre la posibilidad de conversar con una persona que le brinde apoyo emocional de manera profesional, la posibilidad de obtener asesoría jurídica o recibir una valoración médica de carácter general.

7.3.6 ¿La víctima presenta o refiere alguna lesión que requiera atención urgente? Debe recordarse que la ausencia de heridas externas no significa que la víctima no haya sido agredida o no presente lesiones. Si no presenta lesiones, continúa en 7.3.13

7.3.7 Si presenta lesiones que requieren atención médica de urgencia, solicita al C4 la presencia de una ambulancia.

7.3.8 El C4 actúa conforme a las políticas y procedimientos para el registro de incidentes ordinarios y de emergencia y el despacho de unidades policiales.

7.3.9 El personal operativo policial brinda primeros auxilios, de contar con la capacitación necesaria en lo que arriba el personal paramédico.

7.3.10 El personal operativo policial acompaña a la víctima hasta su estabilización.

7.3.11 El personal operativo policial toma nota de las lesiones visibles y las que refiera la víctima, para en su momento asentarlas en el IPH.

7.3.12 El personal operativo policial toma nota los datos de la institución médica a la que se trasladará a la víctima y de los datos de identificación de las personas paramédicas y de la ambulancia, para asentarlos en su oportunidad en el IPH.

7.3.13 ¿La víctima no presenta lesiones, pero muestra un estado de crisis emocional? Si no presenta crisis emocional continúa en 7.3.17

7.3.14 Si presenta estado de crisis emocional, el personal operativo policial debe hacerle saber a la víctima que se encuentra en un lugar seguro en el que puede expresarse, si así lo desea.

7.3.15 El personal operativo policial no debe intentar calmar a la víctima con expresiones que minimicen la situación con frases como "no se preocupe", "todo estará bien" o "no pasa nada".

7.3.16 El personal operativo policial invita a realizar ejercicios de respiración en tres tiempos (inhalar, retener, exhalar).

7.3.17 ¿La víctima requiere traslado para recibir apoyo inmediato emocional o una valoración médica general? Si no requiere pasa a 7.3.22

7.3.18 Si la víctima directa o indirecta requiere inmediatamente apoyo emocional o una valoración médica general se le ofrece trasladarla y se le lleva a la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos ubicada en los Juzgados Cívicos para que el personal de turno o guardia le atienda y brinde orientación legal, contención emocional o valoración médica.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

7.3.19 Personal de la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos brinda la atención y entrevista a la víctima conforme a las políticas establecidas, para determinar si requiere atención de mediano o largo plazo que en su caso brindaría una institución pública o privada conforme al catálogo de servicios a las víctimas.

7.3.20 ¿La víctima requiere atención especializada de mediano o largo plazo?

7.3.21 Personal de la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos elabora oficio de canalización y concluye el procedimiento.

7.3.22 Si no requiere la atención de inmediato o requiere asistencia jurídica se le ofrecerán los datos (nombre, teléfono oficial y ubicación) de la persona titular de la Subdirección de Atención a Víctimas, para que haga una cita para su atención.

7.3.23 La persona titular de la Subdirección de Atención a Víctimas, en coordinación con la persona titular de la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos determina qué persona servidora pública psicóloga, médica, trabajadora social o abogada brindará la atención de orientación legal, contención emocional o valoración médica.

7.3.24 Se brinda la atención y se entrevista a la víctima conforme a las políticas establecidas, para determinar si requiere atención de mediano o largo plazo que en su caso brindaría una institución pública o privada conforme al catálogo de servicios a las víctimas.

7.3.25 ¿La víctima requiere atención especializada de mediano o largo plazo?

7.3.26 Si no requiere atención especializada de mediano o largo plazo concluye el procedimiento

7.3.27 Si requiere atención especializada de mediano o largo plazo se elabora oficio de canalización y concluye el procedimiento.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y de aquellos para formar parte de un Sistema de Gestión de Calidad, las acciones de autoridad y responsabilidad que se deben ejercer relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua, serán las siguientes:

Nombre del cargo que ocupa el dueño de proceso: La persona titular de la Secretaria de Seguridad Y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Coordinación/Subdirección de Dirección General de Justicia Municipal

- Requerir informes y datos que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento; además de corroborar las mejoras por cambios al mismo.
- Vigilar que el procedimiento se realice de manera consistente.
- Evaluar y validar los cambios y mejoras al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento que con la debida justificación y fundamento sean pertinentes y no perjudiquen: la calidad del servicio, la conformidad del ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.

Coordinación o Jefatura responsable de ejecutar el procedimiento: Titulares de las Direcciones de Justicia Cívica y de Prevención del Delito, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana.

- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar las operaciones del procedimiento; además de diseñar y proponer mejoras al mismo.
- Proporcionar las instrucciones pertinentes a sus colaboradores para implementar los cambios y mejoras al procedimiento autorizado.
- Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

Enlace:

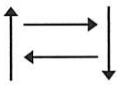
- Cerciorarse que se publique la versión vigente del manual de procedimiento.
- Coadyuvar en la distribución y difusión de su contenido entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las mejoras y actualizaciones al presente manual de procedimiento.
- Recabar las evidencias y generar los registros derivados de la difusión, análisis y mejoras al procedimiento.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

9.1. Plantilla de símbolos

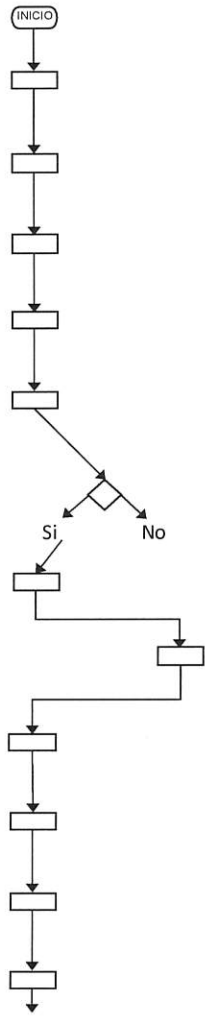
SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

SÍMBOLO	REPRESENTA
(INICIO) O (FIN)	**TERMINAL.** Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	**OPERACIÓN**. Cualquier otra operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	**ELECCIÓN DE ALTERNATIVA.** Indica un punto dentro del flujo en que son posibles dos o más caminos alternativos.
	**ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO.** Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	**REVISIÓN O INSPECCIÓN.** Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo de manera acuciosa y detallada.
	**DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN.** Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	**DECISIÓN ADMINISTRATIVA, AUTORIZACIÓN DE UN DOCUMENTO.** Representa el acto de autoridad.
	**ALMACENAMIENTO PERMANENTE.** Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.
	**PREPARACIÓN.** Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	**CONECTOR DE PÁGINA.** Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	**CONECTOR.** Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

9.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN POLICIAL DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DEL DELITO

Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	ACTORES / RESPONSABLES: Personal operativo policial	Víctimas directas o indirectas	C4	Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y	Subdirección de Atención a Víctimas	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
1	Tiene contacto con víctimas del delito o de infracciones cívicas en la vía pública.						
2	Se identifica indicando su grado y nombre						
3	Interactúa con la víctima directa y/o víctimas indirectas a través de una comunicación asertiva para comprender la situación y particularmente para identificar necesidades inmediatas.						
4	Verifica y consulta si requiere algún insumo como agua, alimento, vestimenta. De ser necesario lo proporciona.						
5	Informa a la víctima sus derechos: sobre la posibilidad de conversar con una persona que le brinde apoyo emocional de manera profesional, la posibilidad de obtener asesoría jurídica o recibir una valoración médica de carácter general.						
6	¿La víctima presenta o refiere alguna lesión que requiera atención urgente?						
7	Solicita al C4 la presencia de una ambulancia.						
8	Actúa conforme a las políticas y procedimientos para el registro de incidentes ordinarios y de emergencia y el despacho de unidades policiales.						
9	Brinda primeros auxilios, de contar con la capacitación necesaria en lo que arriba el personal paramédico.						
10	Acompaña a la víctima hasta su estabilización.						
11	Toma nota de las lesiones visibles y las que refiera la víctima, para en su momento asentarlas en el IPH.						
12	Toma nota los datos de la institución médica a la que se trasladará a la víctima y de los datos de identificación de las personas paramédicas y de la ambulancia, para asentarlos en su oportunidad en el IPH.						

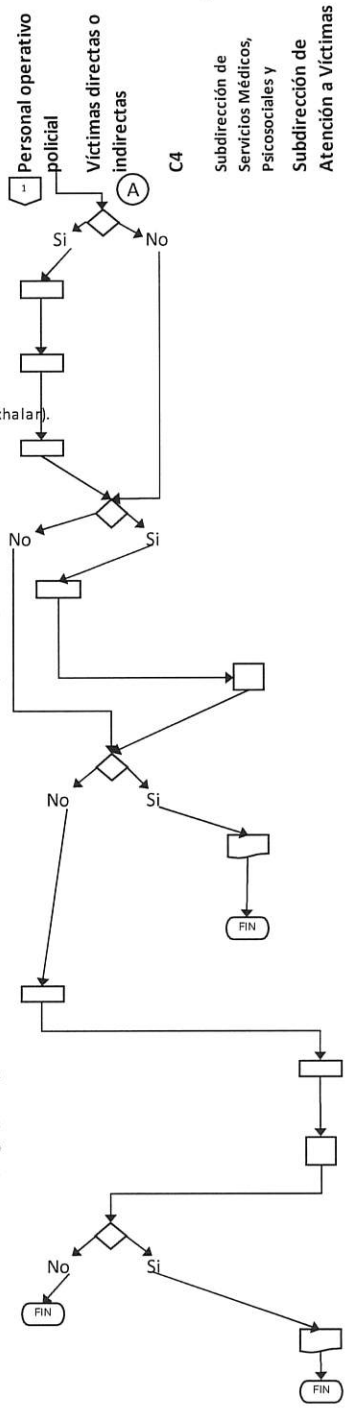


Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN POLICIAL DE PRIMER CONTACTO A VÍCTIMAS DEL DELITO

ACTORES / RESPONSABLES

Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
13	¿La víctima no presenta lesiones, pero muestra un estado de crisis emocional?	
14	Debe hacerle saber a la víctima que se encuentra en un lugar seguro en el que puede expresarse, si así lo desea.	
15	No debe intentar calmar a la víctima con expresiones que minimicen la situación con frases como "no se preocupe", "todo estará bien" o "no pasa nada".	
16	Invita a realizar ejercicios de respiración en tres tiempos (inhalar, retener, exhalar).	
17	¿La víctima requiere traslado para recibir apoyoinmediato emocional o una valoración médica general?	
18	Se le ofrece trasladarla y se le lleva a la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos ubicada en los Juzgados Cívicos para que el personal de turno o guardia le atienda y brinde orientación legal, contención emocional o valoración médica	
19	Se binda la atención y se entrevista a la víctima conforme a las políticas establecidas, para determinar si requiere atención de mediano o largo plazo que en su caso brindaría una institución pública o privada conforme al catálogo de servicios a las víctimas.	
20	¿La víctima requiere atención especializada de mediano o largo plazo?	
21	Elabora oficio de canalización y concluye el procedimiento.	Oficio de canalización
22	Se le ofrecen los datos (nombre, teléfono oficial y ubicación) de la persona titular de la Subdirección de Atención a Víctimas, para que haga una cita para su atención.	
23	Determina qué persona servidora pública psicóloga, médica, trabajadora social o abogada brindará la atención de orientación legal, contención emocional o valoración médica.	
24	Se brinda la atención y se entrevista a la víctima conforme a las políticas establecidas, para determinar si requiere atención de mediano o largo plazo que en su caso brindaría una institución pública o privada conforme al catálogo de servicios a las víctimas.	
25	¿La víctima requiere atención especializada de mediano o largo plazo?	
26	Se elabora oficio de canalización y concluye el procedimiento	Oficio de canalización



Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

10. ANEXOS

10.1 Artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

C. De los derechos de la víctima o del ofendido.

I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;

II. Coadyuvar con el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que prevea la ley.

Cuando el Ministerio Público considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa;

III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia;

IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria.

La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño;

V. Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa.

El Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todos los sujetos que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;

VI. Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, y

VII. Impugnar ante autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. Publíquese el presente Manual de Procedimientos en la Gaceta Municipal y hágase lo propio en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis", para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO. El presente Manual de Procedimiento entrará en vigor al momento de su publicación en la Gaceta Municipal con independencia de que posteriormente se realice en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis".

TERCERO. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente manual de procedimientos.

CUARTO. Se ordena que se ejecute y cumpla el presente manual, girándose los oficios correspondientes para que surtan los efectos legales ante los organismos municipales y direcciones de este H. Ayuntamiento, para su conocimiento, aplicación, implementación y cumplimentación, tomando en consideración las leyes y reglamentos en la materia.

QUINTO. Las acciones que se lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en este manual, no implicarán la creación de estructuras administrativas para darles cumplimiento.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS

_____

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

LIC. FERNANDO CHÁVEZ MÉNDEZ

_____

SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

DOCUMENTO ELABORADO POR LA SECRETARIA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.

COMISARIO MAESTRO JUAN ANTONIO DE JESÚS VILLA GUTIÉRREZ
SECRETARIO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ

San Luis Potosí, S.L.P. a 21 de octubre de 2025

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.