San Luis PotoSí
GOBIERNO DE LA CAPITAL

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA
San Luis PotoSí

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN OPORTUNA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

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: PD05

FECHA DE APROBACIÓN: 18 de noviembre 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 10

2. Registros de Revisiones y Cambios 11

3. Propósito del Procedimiento 12

4. Ámbito y Alcance 12

5. Glosario de Términos 13

6. Marco Jurídico y Normativo 16

7. Políticas de operación, normas y lineamientos 17

7.1. Perfil del personal operativo policial que atiende violencia familiar y de género 17

7.2. Políticas en materia de prevención de la violencia familiar y de género 18

7.3. Políticas en materia de atención a la violencia familiar y de género 19

7.4. Políticas en materia de registro y uso de la información estadística 20

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.

7.5. Políticas para el desarrollo de entrevistas con víctimas de violencia familiar y de género 21

7.6. Políticas cuando un caso de violencia familiar o de género involucre a una persona integrante de la Secretaría, ya sea como víctima o como presunto agresor 25

7.7. Procedimiento para la prevención de la violencia familiar y de género 26

7.8. Procedimiento para la atención a las víctimas de violencia familiar y de género 26

8. Autoridad y Responsabilidad 28

9. Descripción y Diagramas de Flujo 29

9.1. Plantilla de Símbolos 29

9.2. Diagrama de flujo del procedimiento para la prevención de la violencia familiar y de género 30

9.3. Diagrama de flujo del procedimiento para la atención de la violencia familiar y de género 31

10. Anexos 33

11. Disposiciones Transitorias 33

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 Políticas y Procedimientos 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 Políticas y Procedimientos 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 Protección Ciudadana del municipio de San Luis Potosí, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Políticas y Procedimientos 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.

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.

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 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.

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.

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.

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 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.

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.

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.

Artículo 94. La Dirección General de Justicia Municipal se integra por:

I. a IV. (...)

V. La Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana

VI. La Subdirección de Atención a Víctimas

VIII. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género

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

I. a IV.···)

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. Promover las políticas públicas eficaces en materia de prevención del delito y de fomento a la cultura de la legalidad;

VII. 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 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 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 VII (...)

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 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. a VIII. (...)

IX. Garantizar que el personal operativo cuente con la capacitación necesaria para atender problemas de violencia familiar y de género;

X. Supervisar que el personal operativo acuda con prontitud al auxilio solicitado por las víctimas y proceda a realizar la detención correspondiente cuando se trate de delito flagrante del orden familiar o de género, atendiendo los principios contenidos en el presente Reglamento; y

Artículo 103. La persona titular de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género está integrada por un grupo interdisciplinario y es responsable de brindar atención a las víctimas, dar cumplimiento y supervisión de las medidas de protección dictadas a favor de estas y en su caso, canalizarles a las instancias competentes, así como colaborar en la búsqueda de personas no localizadas. Tiene las siguientes atribuciones:

I. Salvaguardar la integridad de la víctima, desde el lugar de la intervención y hasta el cierre de ésta, así como determinar la atención y canalización de la víctima, trabajando en la ejecución de acciones conjuntas a favor de la víctima con las demás áreas de la Secretaría, así como en vinculación y comunicación con otras instituciones;

II. Establecer medios de comunicación y coordinación con las unidades administrativas de la Dirección General de Justicia Municipal para la atención a víctimas de violencia familiar y de género;

III. Promover los mecanismos de prevención del delito en materia de violencia familiar y de género, a través de la coordinación y la participación corresponsable de Instituciones públicas estatales, privadas, sociales y el Sistema Municipal DIF.

IV. Atender a la población que lo demande sobre problemas de violencia familiar y de género que sean indicadores de situaciones de riesgo en el entorno o el seno familiar;

V. Coordinarse con las dependencias municipales, estatales y federales para proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en riesgo;

VI. Proporcionar asesoría a padres de familia acerca de las conductas a seguir para la rehabilitación del núcleo familiar;

VII. Tratándose de menores que sean remitidos por falta administrativa o delito, brindarles la atención correspondiente conforme a la legislación estatal, nacional y general aplicable;

VIII. Llevar el registro mensual de las atenciones brindadas; y

IX. Las demás que en el ámbito de su competencia le encomiende el titular de la Secretaría o sus superiores.

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: Pol. 3o. José Ricardo Pérez Flores	Nombre: Pol. 2o. Irma Morales Hernández Puesto: Directora de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana	Nombre: Comisario Maestro Juan Antonio de Jesús Villa Gutiérrez 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 establecer la ruta a seguir para la actuación en la intervención inmediata para la atención y prevención de la violencia familiar y de género, a fin de brindar un servicio oportuno cuyo objetivo principal sea el salvaguardar la integridad de las personas víctimas.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

Estos procedimientos aplican para la atención y servicio inmediato que brinda el H. Ayuntamiento de San Luis Potosí a través de la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana, la Subdirección de Atención a Víctimas y su Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género áreas adscritas a la Dirección General de Justicia Municipal de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, bajo la conducción en todo momento de los protocolos establecidos según la condición de todas las personas y sus necesidades de identidad de género, educación, nacionalidad, edad, grupo étnico y clase social. El procedimiento inicia con una solicitud de atención de manera presencial, llamada de emergencia, localización y/o flagrancia y concluye al realizar la canalización o el proceso de acompañamiento de la víctima.

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. **Acompañamiento:** Es la asistencia y apoyo que debe otorgarse a las personas víctimas de la violencia desde el momento en que se tienen contacto con las instituciones, redes de apoyo o refugios, hasta el momento en que sea satisfecha su necesidad y se sanciona a la persona responsable y se repara el daño. Conjuga la orientación jurídica, el apoyo psicológico y la vigilancia.

5.2. **Atención preventiva:** Conjunto de estrategias complejas, articuladas, multidisciplinarias y coordinadas que aglutinan un conjunto de servicios integrales, profesionales, gratuitos y expeditos que buscan reducir el impacto de la violencia.

5.3. **BANAVIM:** Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres.

5.4. **Belém do Pará:** Convención Interamericana para Sancionar, Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

5.5. **Buena fe:** Principio que determina el ejercicio de los derechos conforme a unas exigencias éticas y sociales.

5.6. **Canalización de víctimas:** Conjunto de actividades de orientación y direccionamiento de las personas usuarias a las instancias competentes según sus necesidades en cada caso.

5.7. **CEDAW:** Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

5.8. **FUA:** Formato único de atención.

5.9. **Género:** Construcción social de roles, comportamientos y atributos que una sociedad asocia con hombres y mujeres.

5.10. **Igualdad :** Significa que mujeres, hombres, niñas y niños deben gozar por igual de los mismos derechos, recursos, oportunidades y protecciones.

5.11. **Interés superior de la niñez:** Conjunto de acciones y procesos tendentes a garantizar un desarrollo integral y una vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que permitan vivir plenamente y alcanzar el máximo bienestar.

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.

5.12. **IPH:** Informe policial homologado.

5.13. **LGAMVLV:** Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

5.14. **Lugar de intervención:** Sitio en el que se ha cometido un hecho probablemente delictivo, o en el que se localizan o aportan indicios relacionados con el mismo.

5.15. **Máxima protección:** La obligación de adoptar y aplicar las medidas que proporcionen la atención más amplia para garantizar el trato digno y la seguridad de las personas afectadas.

5.16. **Mecanismos de prevención:** Son todas aquellas acciones que van encaminadas a prevenir cualquier amenaza. Se define como el resultado de todas las iniciativas públicas y privadas, distintas de la aplicación del derecho penal, destinadas a la reducción del daño causado por actos definidos como delitos.

5.17. **Medidas de protección:** Son medidas precautorias que tienen por objetivo la adopción de acciones urgentes de seguridad a víctimas de violencia para garantizar tanto su seguridad como de las víctimas indirectas.

5.18. **No criminalización:** Se refiere a la práctica y principio de evitar que las personas sean señaladas, perseguidas o imputadas cuando sus actos son resultado directo de una situación de victimización.

5.19. **No discriminación:** Es la garantía de igualdad de trato entre los individuos.

5.20. **Perspectiva de género:** Visión científica, analítica y política que propone eliminar las causas de la opresión de género y promueve la igualdad a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos, y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

5.21. **Prevención:** Es el conjunto de acciones, estrategias, iniciativas, programas o políticas públicas promovidas o desarrolladas por el Estado o por un sector del gobierno que tiene como propósito evitar que se cometan actos de violencia en razón de género, en cualquiera de sus tipos, modalidades o manifestaciones, teniendo como escenario actuar antes de la perpetración del hecho y como objetivo contribuir a la protección o salvaguarda de los derechos humanos de las personas a fin de evitar que sean afectadas a través de la comisión de conductas discriminatorias, delictivas, ilícitas u omisas.

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.

5.22. **Primer respondiente:** Primera autoridad con funciones de seguridad pública en el lugar de la intervención.

5.23. **Principios aplicables a las víctimas:** 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.

5.24. **Revictimización:** Profundización de un daño recaído sobre la persona agraviada derivado de la inadecuada atención institucional.

5.25. **Secretaría:** A la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí.

5.26. **Seguimiento:** Son las acciones encaminadas a dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas con el objeto de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral.

5.27. **Unidad CRP:** Carro radio patrulla.

5.28. **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.

5.29. **Violación de los 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.

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.

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer CEDA).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer Belém do Pará).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Víctimas
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General de los Derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- NOM-046-SSA2-2005 Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.
- Protocolo nacional para la actuación policial ante casos de violencia contra las mujeres y feminicidio.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí
- Código Penal del Estado de San Luis Potosí
- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de San Luis Potosí
- Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Prevención y Atención de la Violencia Familiar del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes del Estado de San Luís 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
- Bando de Policía y Gobierno 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. PERFIL DEL PERSONAL OPERATIVO POLICIAL QUE ATIENDE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

7.1.1. El personal operativo que atiende casos de violencia familiar y de género debe recibir capacitación especializada y contar con habilidades en materia de comunicación y escucha activa, asertividad, control emocional y empatía. Los conocimientos mínimos requeridos son:

7.1.1.1. Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

7.1.1.2. La NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las Mujeres. Criterios para la prevención y atención.

7.1.1.3. Tipos y modalidades de violencia.

7.1.1.4. Niveles de riesgo de la violencia.

7.1.1.5. Indicadores que aumentan el nivel de riesgo.

7.1.1.6. Efectos de la violencia contra las mujeres.

7.1.1.7. Nociones básicas de la legislación sobre la violencia contra las mujeres.

7.1.1.8. Delitos relacionados con los tipos y modalidades de violencia.

7.1.1.9. Trata de personas y explotación sexual y laboral.

7.1.1.10. Conocimientos en medidas de protección y mecanismos básicos para su emisión.

7.1.1.11. Aplicación del Protocolo Nacional de Actuación del Primer Respondiente, la Ley nacional sobre el uso de la fuerza y las políticas y procedimientos institucionales en la materia, la Guía Nacional de Cadena de Custodia, el Protocolo nacional para la actuación policial ante casos de violencia contra las mujeres y feminicidio.

7.1.1.12. Conocimientos básicos en primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis.

7.1.1.13. Conocimientos en proximidad social.

7.1.1.14. Conocimientos de derechos humanos.

7.1.1.15. Conocimientos del protocolo de atención a Niñas, Niños y Adolescentes.

7.1.2. Preferentemente, la actuación policial debe realizarse en binomios integrados por un hombre y una mujer.

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.

7.1.3. El personal operativo debe estar sensibilizado sobre las condiciones en que con mayor frecuencia solicitan ayuda las mujeres y sus principales preocupaciones, generalmente relacionadas con el destino de la pareja. Asimismo, es preciso que conozcan los recursos e instancias que brindan apoyo a las mujeres, así como cuáles son las órdenes de protección que pueden proteger a las mujeres.

7.1.4. El personal operativo debe recibir capacitación para evitar culpar a la víctima; no debe dar consejos o terapia con motivo de la actuación policial en el lugar de la intervención; debe evitar imponer criterios y tomar decisiones por la mujer; mostrar prejuicios, mitos o conductas estereotipadas; dar falsas esperanzas, tomar actitudes paternalistas o mostrar desaliento.

7.1.5. El personal operativo policial que atiende casos de violencia familiar y de género debe mostrar tolerancia a la frustración, tener el compromiso de actualizarse permanentemente y contar con una evaluación psicológica favorable para desempeñar esta actividad.

7.2. POLÍTICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

7.2.1. Con motivo de la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el municipio de San Luis Potosí, se debe dar atención y prioridad a lo establecido en la declaratoria, garantizando el Derecho Humano a una vida libre de violencia y sin ninguna discriminación.

7.2.2. La prevención en materia de violencia familiar y de género debe realizarse a través de programas focalizados en los sectores que presenten mayores indicadores de situaciones de riesgo en el entorno familiar y comunitario. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género se integra por dos áreas: la Unidad de Prevención y la Unidad de Atención, las cuales deben trabajar coordinadamente para la prevención, atención, canalización, acompañamiento y seguimiento a víctimas, y para la implementación de las medidas de protección que, en su caso, sean dictadas a su favor.

7.2.3. Se coadyuvará con las dependencias municipales, estatales y federales para la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en condición de vulnerabilidad.

7.2.4. Las padres, madres y tutores pueden recibir asesoría y capacitación acerca de las conductas a seguir para la rehabilitación del núcleo familiar. Para tal efecto pueden elaborarse materiales informativos, impartirse pláticas o conferencias e implementarse programas de intervención comunitaria. La información puede incluir los tipos, modalidades y manifestaciones de la violencia.

7.2.5. El personal del área de prevención de la violencia familiar y de género debe dar cumplimiento y supervisión a las medidas de protección dictadas a favor de las víctimas por la Fiscalía Especializada para la Atención a la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales de la Fiscalía General de Justicia del Estado 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.

7.2.6. Con el propósito de ampliar las alternativas y el catálogo de soluciones, debe generarse vinculación y comunicación con otras instituciones públicas y privadas que brinden atención a víctimas de violencia familiar y de género.

7.2.7. El horario de atención en el área de prevención es de las 08:00 a 18:00 horas, en las oficinas de la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana, ubicadas en la planta baja del Edificio Central de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí, con domicilio en Calle 6ta Oriente □425, Central de Abastos.

7.3. POLÍTICAS EN MATERIA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

7.3.1. La atención a víctimas de violencia familiar y de género debe realizarse conforme a lo dispuesto en las Convenciones Internacionales Belém Do Pará, CEDA□ y la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

7.3.2. La atención inmediata a víctimas de violencia familiar y de género inicia a través de solicitud, llamada de emergencia, localización y/o flagrancia y está a cargo del personal de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género.

7.3.3. El personal de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género que actúe como primer respondiente, desde el lugar de la intervención, debe:

7.3.3.1. Salvaguardar en todo momento la integridad de la víctima.

7.3.3.2. Brindar atención inmediata.

7.3.3.3. Efectuar la separación espacial de la víctima con la persona agresora.

7.3.3.4. Otorgar primeros auxilios psicológicos a personas que estén atravesando por una situación de conflicto intervención básica en crisis.

7.3.3.5. Derivar, en caso necesario, a la víctima a recibir primeros auxilios médicos.

7.3.3.6. Establecer mecanismos para llevar a cabo recorridos de la Unidad CRP, en las zonas con mayor índice de reportes de violencia familiar y de género, con el objetivo de proporcionar atención inmediata y oportuna.

7.3.3.7. Colaborar las autoridades e instancias competentes en la búsqueda de personas no localizadas.

7.3.3.8. Acompañar a la víctima hasta su recepción en las dependencias o instituciones especializadas en violencia hacia la mujer, para que, de acuerdo con las necesidades detectadas, reciban atención integral para sí misma y para sus hijas e hijos.

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.

7.3.3.9. Brindar la atención correspondiente a menores remitidos por faltas administrativas o delitos conforme a la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de San Luís Potosí, coordinándose con las dependencias correspondientes para proteger sus derechos. El padre, madre, o tutor, de estar presentes o localizables, deben acompañar en todo momento a los menores.

7.3.4. La atención del personal policial no deberá agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie o relate.

7.3.5. Si la víctima a quien se otorga atención es acompañada por menores de edad, éstos deben permanecer en la ludoteca de la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana durante el tiempo que comprenda el servicio otorgado.

7.3.6. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género debe contar con un directorio de instancias competentes en atención a la violencia familiar y de género, con la finalidad de referir y canalizar a la ciudadanía a servicios especializados apropiados según sus necesidades, evitando con esto la revictimización.

7.3.7. La Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género brinda servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de llamada al número de emergencia 911, a través de las aplicaciones municipales de auxilio, o en la base de operación ubicada en Paseo de los Higueros No. 126, Colonia Prados Glorieta, 3ra. Sección, con número de teléfono 4448223635.

7.4. POLÍTICAS EN MATERIA DE REGISTRO Y USO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

7.4.1. Al atender un llamado de emergencia, el policía primer respondiente debe llenar el Informe Policial Homologado IPH), el cual entregará al Ministerio Público y al área de inteligencia social de la Dirección General de Tecnologías e Inteligencia Social, marcando copia a la Dirección General de Guardia Municipal, la Dirección Operativa de Guardia Municipal y el archivo de la Jefatura de la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género.

7.4.2. El personal de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género debe informar diariamente a la Jefatura sobre el número detenciones realizadas, así como los resultados de las puestas a disposición ante el ministerio público o las personas juzgadoras cívicas.

7.4.3. Con la información proporcionada por la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género, la información generada en el área de prevención y los datos del Informe Policial Homologado, se debe realizar un registro estadístico de los casos atendidos que permitirá, por una parte, alimentar mensualmente el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres

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.

BANAVIM) y, por otra, contar con un reporte mensual que permita fortalecer las estrategias de prevención y atención de estas violencias.

7.4.4. El reporte mensual contendrá información cualitativa y cuantitativa sobre:

7.4.4.1. El número de casos atendidos.

7.4.4.2. Tipos de violencia identificados.

7.4.4.3. Perfil de las víctimas y agresores sin datos personales).

7.4.4.4. Canalizaciones realizadas a otras instancias.

7.4.4.5. Resultados de seguimiento a medidas de protección o atención psicosocial.

7.4.5. Los resultados del análisis de los reportes mensuales y los cortes de información trimestral, semestral y anual serán remitidos a la Dirección General de Justicia Municipal y la Dirección General de Tecnologías e Inteligencia Social, con el objetivo de:

7.4.5.1. Identificar tendencias y patrones de violencia;

7.4.5.2. Evaluar la eficacia de las acciones implementadas;

7.4.5.3. Proponer ajustes en la intervención operativa o comunitaria, y

7.4.5.4. Diseñar programas de capacitación, sensibilización y prevención.

7.4.6. El manejo de la información debe realizarse respetando en todo momento la confidencialidad, anonimato y protección de los datos personales de las víctimas, conforme a lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normativa aplicable.

7.5. POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO DE ENTREVISTAS CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

7.5.1. El personal operativo policial debe recordar que está facultado para entrevistar a la víctima con fundamento en el artículo 21, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en el artículo 132, fracciones IV y X del Código Nacional de Procedimientos Penales.

7.5.2. Los principios rectores de la entrevista son:

7.5.2.1. Perspectiva de género: toda entrevista debe considerar los impactos diferenciados que la violencia tiene en mujeres, niñas, niños y otras personas en situación de vulnerabilidad.

7.5.2.2. Enfoque centrado en la víctima: las necesidades, emociones y seguridad de la víctima deben guiar el proceso.

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.

7.5.2.3. No revictimización: se evitará cualquier conducta que exponga innecesariamente a la víctima a repetir su experiencia de violencia.

7.5.2.4. Confidencialidad: la información recabada será protegida y sólo será compartida con actores autorizados conforme a la ley.

7.5.3. Condiciones previas a la entrevista:

7.5.3.1. La entrevista en el lugar de los hechos debe realizarse por personal operativo policial del mismo sexo que la víctima. La entrevista también puede realizarse al proporcionar orientación a la víctima, en las oficinas de la Secretaría.

7.5.3.2. Para mejorar la relación de confianza y garantizar la seguridad de la víctima, el personal operativo policial debe realizar la entrevista en un espacio lo suficientemente alejado de la persona probable responsable e iniciar el diálogo con un tono de voz bajo y pausado.

7.5.3.3. Antes de iniciar la entrevista, se explicará a la víctima el propósito, uso y límites de la entrevista, recabando su consentimiento.

7.5.3.4. El personal operativo policial valorará si la víctima se encuentra en condiciones emocionales para participar. De no ser así, se dará prioridad a su estabilización psicológica.

7.5.4. Desarrollo de la entrevista:

7.5.4.1. El personal operativo policial debe utilizar un lenguaje accesible y respetuoso. Evitará el uso de tecnicismos, juicios o actitudes que puedan intimidar o culpar a la víctima.

7.5.4.2. El personal operativo policial debe escuchar activamente y validar emocionalmente a la víctima. Al respecto, debe permitir que la víctima se exprese libremente, reconociendo sus emociones, sin minimizar o dramatizar.

7.5.4.3. El personal operativo policial debe evitar interrogatorios extensivos. La entrevista debe ser lo más breve posible sin comprometer la información necesaria.

7.5.4.4. El personal operativo policial debe privilegiar el uso de preguntas abiertas para favorecer el relato voluntario.

7.5.4.5. Si durante la entrevista, la víctima presenta síntomas de crisis, esta será suspendida y se le brindará contención emocional.

7.5.4.6. Los familiares o personas de confianza solo participarán o estarán presentes en la entrevista si la víctima lo autoriza. Las entrevistas a familiares o personas testigos deben realizarse por separado y bajo la misma confidencialidad. Debe evitarse que los familiares interfieran, interrumpan, orienten o induzcan el relato de la víctima.

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.

7.5.5. Diálogo sugerido para iniciar la entrevista: ¿Cuál es su nombre o cómo le gustaría que le llamemos? Mi nombre es [nombre completo de la/el policía], soy [cargo] y le presento a mi compañero/a [nombre y cargo], [nombre de la persona]. ¿Cómo se encuentra? ¿Se siente segura en este lugar? Estoy aquí para brindarle apoyo. Lo más importante para el personal policial es que usted se encuentre segura. ¿Requiere de algún servicio médico? [Solicite apoyo en caso afirmativo, o en caso en el que sea visible que requiere alguna atención médica]. [Nombre de la persona], la situación que usted pasó nadie la debería vivir. Para ofrecerle una mejor atención y garantizar su seguridad, será necesario que le haga algunas preguntas. ¿Me permite realizarlas? Todo será confidencial para uso de las autoridades competentes y en caso de no sentirse cómoda/o, puede no responderlas.

7.5.6. Deben solicitarse los datos generales: ¿Me puede dar su nombre completo, por favor? ¿Usted fue quien reportó el hecho? En caso contrario, ¿quién reportó el hecho? ¿Me podría indicar su edad? ¿Hay alguien que dependa de usted o esté bajo su cuidado? ¿Padece usted alguna enfermedad o vive con algún tipo de discapacidad? ¿Pertenece usted a algún grupo indígena? ¿Usted pertenece a la comunidad LGBTTTIQ+? ¿De qué municipio, entidad o país proviene? Si usted detecta alguna vulnerabilidad o apoyo que requiera la víctima, debe solicitarlo al C4

7.5.7. Deben identificarse a la persona probable responsable, así como factores o situaciones de alto riesgo: ¿Hoy o recientemente ha sufrido alguna violencia física como quemaduras, fracturas, heridas internas, heridas permanentes, le han golpeado con algún objeto, o ha sido víctima de abuso sexual o intentos de asfixia por parte de [Nombre de la persona probable responsable] ¿Anteriormente ha sufrido una violencia física grave por parte de [Nombre de la persona probable responsable]? ¿Siente que la violencia cometida contra usted por parte de [Nombre de la persona probable responsable] ha ido en aumento o ha sido más seguida? ¿[Nombre de la persona probable responsable] ha usado o la ha amenazado con algún arma u objeto? ¿Qué arma u objeto utilizó? ¿[Nombre de la persona probable responsable] le ha amenazado de muerte de forma verbal o mediante mensajes de texto? [¿Nombre de la persona probable responsable] le ha incomunicado, encerrado o privado de su libertad? ¿[Nombre de la persona probable responsable] le ha amenazado con lastimar o lastimó a sus hijos/hijas? ¿Alguna vez había pedido antes ayuda policial o de auxilio médico por alguna situación de violencia realizada por [Nombre de la persona probable responsable]? ¿Considera usted que su vida se encuentra en riesgo? Si el personal operativo policial detecta algún riesgo de sufrir violencia física grave, debe considerar que se impulsen medidas de protección.

7.5.8. Debe proporcionarse orientación a la víctima. Al hacerlo, hay que considerar que la víctima puede estar experimentando miedo, incertidumbre y cansancio, por lo que puede resultarle abrumador recibir demasiada información: [Nombre de la persona], ¿me permite comentarle sobre algunas opciones 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.

servicios de atención que pueden atenderla y apoyarle ante esta situación? Le comento que lo que usted acaba de vivir es probablemente un delito de violencia familiar, por lo que tiene derecho a denunciar a la persona probable responsable ante la Fiscalía. Al levantar la denuncia, la Fiscalía comenzará la investigación correspondiente y podrá brindarle otros servicios que procuren su seguridad, como una medida de protección que ayude a mantener lejos de usted a la persona probable responsable de usted o a desalojarlo del domicilio, así como para entregarle los objetos que le retuvo e incluso para proporcionarle mayor vigilancia. Estas medidas dependerán de lo que dicte el Ministerio Público. A su vez, le comento que puede recibir servicios especializados de psicología, asesoría jurídica, trabajo social, entre otros. De acuerdo con los servicios y opciones que le acabamos de mencionar, ¿cuál quisiera tomar? ¿Desea que la traslademos a la Fiscalía para que levante la denuncia física y pueda acceder a los servicios de protección y atención a víctimas que brindan ahí? ¿Quisiera que la traslademos a las instalaciones especializadas más cercanas para que pueda recibir atención psicológica, asesoría legal o una valoración médica? ¿Prefiere que la traslademos a algún otro lado que sea seguro y/o con alguna persona de su confianza? Si algo de la explicación que le he dado no ha quedado claro, con gusto puedo apoyarle. Le agradezco mucho que me haya permitido escucharla, ¿cómo se encuentra en este momento? ¿Tiene alguna pregunta para mí o alguna duda? Recuerde que estos servicios están disponibles y las y los policías de San Luis Capital estamos a su servicio para cualquier situación que signifique un riesgo para usted.

7.5.9. En todo momento, muestre empatía y no emita juicios sobre las decisiones que tome la víctima, incluso si elige no denunciar o recibir algún tipo de servicio. Recuerde que la víctima posiblemente se encuentra en un ciclo de violencia del cual es difícil alejarse. Adicionalmente, muestre paciencia en caso de que la víctima no responda con claridad; brinde espacio y tiempo para que pueda contestar las preguntas que le realiza.

7.5.10. De ser posible, el personal operativo policial debe recabar datos adicionales sobre el hecho de violencia familiar con personas testigos: Mi nombre es [nombre completo de la/el policía], el motivo de las siguientes preguntas es para conocer un poco más sobre lo sucedido y corroborar información relevante sobre los hechos. ¿Me permite realizarlas? Recuerde que todo lo que nos comente es completamente confidencial y que, en caso de no sentirse cómoda/o, puede no responderlas. ¿Podría por favor narrarme cuáles fueron los hechos que presenció? ¿Ha conocido de algún hecho previo de violencia entre las personas involucradas? ¿Podría contarme al respecto? ¿Quiere añadir algo que considere relevante? Le agradezco por la información. En caso de que observe cualquier otra anomalía o sepa de algo que ayude a investigar y atender este hecho, puede comunicarse a los siguientes números [otorgar números de la Policía o de la/el encargado/a de zona].

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.

7.6. POLÍTICAS CUANDO UN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR O DE GÉNERO INVOLUCRE A UNA PERSONA INTEGRANTE DE LA SECRETARÍA, YA SEA COMO VÍCTIMA O COMO PRESUNTO AGRESOR

7.6.1. Si la persona agresora es integrante de la Secretaría:

7.6.1.1. Debe considerarse que es posible que la víctima enfrente riesgos adicionales, derivados de que el personal operativo policial puede portar armas de fuego, puede acosar o aislar a la víctima, podría influir en investigaciones, puede conocer la ubicación de albergues o refugios o puede intentar manipular el sistema.

7.6.1.2. La intervención de personal operativo policial en atención a la víctima debe realizarse por personal con mando y grado superior al personal agresor.

7.6.1.3. El mando inmediato del personal agresor debe ser informado de la conducta del personal subordinado.

7.6.1.4. Las comunicaciones del personal interviniente deben realizarse por medios alternos que impidan que el personal agresor se entere de la actuación policial en el caso específico.

7.6.1.5. El personal agresor debe ser detenido y presentado ante el ministerio público si existen datos que permitan suponer la probable comisión de un delito.

7.6.1.6. La conducta del personal agresor puede constituir el incumplimiento de las obligaciones policiales establecidas en el Reglamento de la Secretaría, por lo que el área responsable de atención a víctimas debe informar los hechos a la Dirección de Asuntos Internos y al mando inmediato superior del personal agresor.

7.6.1.7. Si el mando lo estima conveniente y en lo que el ministerio público resuelve sobre posibles medidas de protección a la víctima, es posible desarmar y no permitir la portación de armas del personal agresor.

7.6.1.8. Se debe ofrecer al personal agresor que reciba orientación y apoyo psicológico por parte de la Secretaría, conforme a las políticas y procedimientos aplicables.

7.6.2. Si la víctima es integrante de la Secretaría:

7.6.2.1. Debe ser atendida y tratada como cualquier otra víctima, conforme a las presentes políticas y procedimientos.

7.6.2.2. Se debe ofrecer que reciba orientación y apoyo psicológico por parte de la Secretaría, conforme a las políticas y procedimientos aplicables.

7.6.2.3. Se procurará su seguridad y no revictimización en el entorno laboral.

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.

7.7. POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

7.7.1. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género recibe la solicitud de atención preventiva de la víctima.

7.7.2. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género evalúa la necesidad de la víctima para determinar el seguimiento aplicable.

7.7.3. ¿La víctima requiere medidas de protección?

7.7.4. Si requiere medidas de protección, el personal operativo la canaliza y/o acompaña a la Fiscalía Especializada para la Atención a la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales de la Fiscalía General de Justicia del Estado de San Luis Potosí, con objeto de brindarle cuidado, seguridad e integridad. Si no requiere medidas de protección, pasa a la operación 7.5.8

7.7.5. La Fiscalía Especializada para la Atención a la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales de la Fiscalía General de Justicia del Estado de San Luis Potosí, de ser procedentes, dicta las medidas de protección.

7.7.6. El personal operativo da cumplimiento y supervisa las medidas de protección dictadas a favor de las víctimas por la Fiscalía Especializada para la Atención a la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales de la Fiscalía General de Justicia del Estado de San Luis Potosí.

7.7.7. Si no requiere medidas de protección, la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género verifica ¿la víctima requiere una valoración médica, una orientación psicológica o una orientación jurídica?

7.7.8. En caso afirmativo, se canaliza a la víctima a la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos de la Dirección General de Justicia Municipal.

7.7.9. La Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos brinda valoración médica, orientación psicológica u orientación jurídica.

7.7.10. Si no requiere valoración médica, orientación psicológica u orientación jurídica, ¿la víctima requiere asesoría preventiva para la rehabilitación del núcleo familiar?

7.7.11. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género proporciona pláticas informativas y visitas de seguimiento

7.7.12. ¿La víctima requiere mecanismos preventivos de otras instancias?

7.7.13. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género refiere o canaliza a la víctima a la instancia correspondiente

7.7.14. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género elabora informe.

7.7.15. Fin del procedimiento.

7.8. POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

7.8.1. Personal operativo de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género:

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.

7.8.1.1. Recibe por cualquier medio la solicitud de la víctima de atención inmediata.

7.8.1.2. Acude al lugar de la intervención para atender el llamado de emergencia.

7.8.1.3. Activa el protocolo de actuación policial de primer respondiente, para salvaguardar la integridad de la o las personas víctimas.

7.8.1.4. ¿La víctima requiere atención médica?

7.8.1.5. Solicita al C4 el despacho de servicios médicos de emergencia

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

7.8.3. La víctima recibe la atención médica necesaria.

7.8.4. El personal operativo de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género analiza si la conducta cometida por la persona agresora es probablemente constitutiva de delito

7.8.5. ¿La conducta es probablemente delictiva y la víctima desea presentar una denuncia o querella ante el ministerio público?

7.8.6. En caso afirmativo, el personal operativo de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género aplica el procedimiento para la detención, trato y traslado de personas detenidas.

7.8.7. El personal operativo de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género elabora el IPH y pone a la persona agresora a disposición de la Fiscalía Especializada.

7.8.8. En caso negativo, ¿la conducta cometida es probablemente constitutiva de una infracción al Bando de Policía y Gobierno?

7.8.9. En caso afirmativo, el personal operativo de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género aplica el procedimiento para la detención, trato y traslado de personas detenidas.

7.8.10. El personal operativo de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género elabora el IPH y pone a la persona agresora a disposición de los juzgados cívicos.

7.8.11. ¿La víctima requiere atención psicológica, valoración médica u orientación jurídica?

7.8.12. En caso negativo, concluye el procedimiento.

7.8.13. En caso afirmativo, refiere o canaliza a la víctima a la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos.

7.8.14. Personal de la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos brinda la atención que corresponda y en su caso, canaliza a la persona a la instancia que pueda brindarle un servicio especializado.

7.8.15. El personal operativo de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género elabora el informe de la atención brindada.

7.8.16. La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género registra el informe que será utilizado para la elaboración de estadística.

7.8.17. 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 Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana

- 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: Dirección de Atención a la Violencia Familiar y de Género

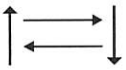
- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, 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.
- 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

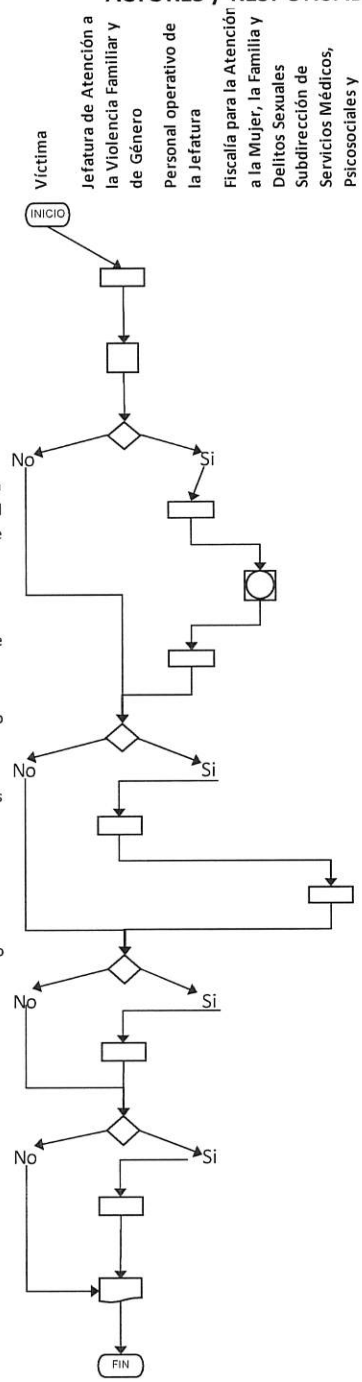
SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

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 PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO.

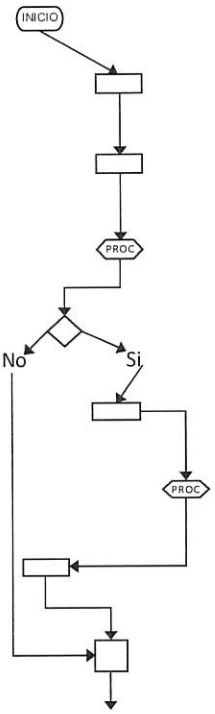
Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
1	Recibe la solicitud de atención preventiva de la víctima.	
2	Evalúa la necesidad de la víctima para determinar el seguimiento aplicable.	
3	¿La víctima requiere medidas de protección?	
4	Le canaliza y/o acompaña a la Fiscalía Especializada para la Atención a la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales de la Fiscalía General de Justicia del Estado de San Luis Potosí, con objeto de brindarle cuidado, seguridad e	
5	De ser procedentes, dicta las medidas de protección.	
6	Da cumplimiento y supervisa las medidas de protección dictadas a favor de las víctimas	
7	¿La víctima requiere una valoración médica, una orientación psicológica o una orientación jurídica?	
8	Se canaliza a la víctima a la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos de la Dirección General de Justicia Municipal.	
9	Brinda valoración médica, orientación psicológica u orientación jurídica.	
10	¿La víctima requiere asesoría preventiva para la rehabilitación del núcleo familiar?	
11	Proporciona pláticas informativas y visitas de seguimiento	
12	¿La víctima requiere mecanismos preventivos de otras instancias?	
13	Refiere o canaliza a la víctima a la instancia correspondiente	
14	Elabora informe y estadística.	Informe



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.

9.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO.

Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	ACTORES / RESPONSABLES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
1	Recibe por cualquier medio la solicitud de la víctima de atención inmediata.	Víctima	
2	Acude al lugar de la intervención para atender el llamado de emergencia.	Personal operativo de la Jefatura	
3	Activa el protocolo de actuación policial de primer respondiente, para salvaguardar la integridad de la o las víctimas.		
4	¿La víctima requiere atención médica?		
5	Solicita al C4 el despacho de servicios médicos de emergencia	C4	
6	Actúa conforme a políticas y procedimientos para el registro de incidentes ordinarios y de emergencia y el despacho de unidades.		
7	Recibe la atención médica necesaria.	Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género	
8	Analiza si la conducta cometida por la persona agresora es probablemente constitutiva de delito		

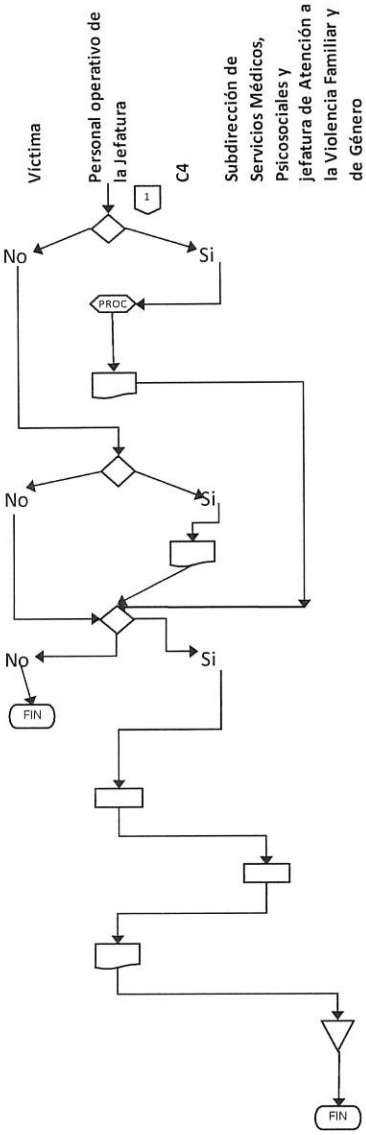


Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

ACTORES / RESPONSABLES

Nº DE OP.	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
9	¿La conducta es probablemente delictiva y la víctima desea presentar una denuncia o querella ante el ministerio público?	
10	Aplica el procedimiento para la detención, trato y traslado de personas detenidas.	
11	Elabora el IPH y pone a la persona agresora a disposición de la Fiscalía Especializada.	IPH
12	¿La conducta cometida es probablemente constitutiva de una infracción al Bando de Policía y Gobierno?	
13	Elabora el IPH y pone a la persona agresora a disposición de los juzgados cívicos.	IPH
14	¿La víctima requiere atención psicológica, valoración médica u orientación jurídica?	
15	Refiere o canaliza a la víctima a la Subdirección de Servicios Médicos, Psicosociales y Administrativos.	
16	Brinda la atención que corresponda y en su caso, canaliza a la persona a la instancia que pueda brindarle un servicio especializado.	
17	Elabora el informe de la atención brindada.	
18	Registra el informe que será utilizado para la elaboración de estadística.	Informe



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

Este manual no tiene anexos.

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".

SEGUNDO. 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.

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 18 de noviembre 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.