



NI UN FEMINICIDIO MÁS

COOPERATIVE AGREEMENT NO. 720-523-18-CA-00005

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL EN HECHOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR: INSTITUCIONES POLICIALES

VERSIÓN ADAPTABLE A LAS PARTICULARIDADES DE LOS MUNICIPIOS
MAYO, 2023

FOTOGRAFÍA TOMADA DURANTE ACTIVIDADES DE *DESIGN THINKING* PARA EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL QUE SE LLEVARON A CABO JUNTO CON EL PERSONAL DE FUERZA CIVIL EN EL AÑO 2019.

El presente documento y las herramientas fueron desarrollados por Fundación IDEA como parte del programa Ni Un Femicidio Más (NFM) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional en México (USAID México), a cargo de Fundación IDEA. Su contenido es responsabilidad de Fundación IDEA y no refleja necesariamente la opinión de USAID y no refleja necesariamente la opinión de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos de América.

ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

ACRÓNIMO	DEFINICIÓN
BAESVIM	Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos de Violencia Contra las Mujeres de Nuevo León
CEJUM	Centro de Justicia para las Mujeres
CNDH	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
CNPP	Código Nacional de Procedimientos Penales
CODE	Centro de Orientación y Denuncia
CONAPRED	Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
COPAVIDE	Centro de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos
CPENL	Código Penal para el Estado de Nuevo León
DIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de las Familias
LGAMVLV	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
LGBTTTIQ+	Comunidades Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Transexual, Travesti, Intersexual, Queer y otras
LAMVLV	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Nuevo León
NNA	Niñas, niños y adolescentes
NFM	Programa Ni Un Femicidio Más
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ONU Mujeres	Entidad de la ONU para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer
ONU-DH	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
PAP	Persona agresora predominante
PPR	Persona probable responsable
UAM	Unidad de Atención a la Mujer
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
VAF	Violencia en el Ámbito Familiar
VCMN	Violencia contra mujeres y niñas

CONTENIDO

ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES	1
1. MARCO NORMATIVO	3
2. INTRODUCCIÓN	4
A. ALCANCE DEL PROTOCOLO	4
B. CONTEXTO	4
C. PRINCIPIOS RECTORES	5
D. CONCEPTOS BÁSICOS	6
E. ENFOQUES	10
3. ACTUACIÓN POLICIAL EN SITUACIONES DE VAF	13
A. IDENTIFICACIÓN	15
B. INTERVENCIÓN	22
C. ATENCIÓN A VÍCTIMAS	32
4. CONSIDERACIONES RELEVANTES	35
5. ANEXOS	36
• ANEXO 1. GUÍA DE ENTREVISTA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS EN HECHOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR	36
• ANEXO 2. FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIÓN DE ALTO RIESGO	36
• ANEXO 3. HERRAMIENTA DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS EN HECHOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR	36

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL EN HECHOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR (VAF)

1. MARCO NORMATIVO

La realización del Protocolo de Actuación Policial en Hechos de Violencia en el Ámbito Familiar) contempla las siguientes disposiciones internacionales, nacionales, estatales y municipales:

- Amparo en Revisión 554/2013 ("Sentencia Mariana Lima Buendía"), sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación;
- Caso González y otras vs. México ("Campo Algodonero"), sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos;
- Código Nacional de Procedimientos Penales;
- Código Penal Federal;
- Código Penal para el Estado de Nuevo León;
- Convención Americana sobre Derechos Humanos;
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención de Belém do Pará);
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer;
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León;
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder;
- Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;
- Ley General de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia;
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- Ley General de Víctimas;
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;
- Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes;
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Estado de Nuevo León;
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Nuevo León;
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León;
- Ley de Seguridad Pública para el Estado de Nuevo León;
- Ley de Víctimas del Estado de Nuevo León;
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza;
- Programa Rector de Profesionalización para Seguridad Pública del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género Contra las Mujeres en el Ámbito Familiar;
- Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género;
- Protocolo Nacional de Actuación Primer Respondiente;
- Protocolo Nacional para la Actuación Policial ante casos de Violencia contra las Mujeres y Femicidio;
- Protocolo Nacional del Uso de la Fuerza y;
- Reglamento de la Ley de la Institución Policial Estatal Fuerza Civil.

2. INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente Protocolo de Actuación Policial en Hechos de VAF es **orientar la actuación policial del personal operativo en la atención de este tipo de sucesos, especialmente los cometidos contra las mujeres y niñas**. Se reconoce la **situación de desigualdad y vulnerabilidad que enfrentan mujeres y niñas en el país**, además de identificar que la abrumadora proporción de víctimas de violencia en el ámbito familiar (VAF) provienen de este sector. El documento contiene **los principios rectores y conceptos relevantes para guiar la actuación de la/el primer respondiente**; el **proceso detallado a seguir** en la atención de un hecho de esta naturaleza; e información relevante para conducir la actuación en momentos claves.

Para reproducir la versión de este Protocolo, es importante tomar en consideración que éste fue creado específicamente para atender la situación de violencia en el ámbito familiar que se vive en la Zona Metropolitana de Monterrey, en el estado de Nuevo León. Dado que la VAF no se reproduce de forma homogénea en todos los contextos, ni individuales ni colectivos, se requiere realizar un diagnóstico exhaustivo que permita identificar las necesidades particulares de donde se desea aplicar el Protocolo, así como los recursos institucionales con los que se cuenta para hacer frente a esta problemática.

A. ALCANCE DEL PROTOCOLO

El Protocolo está diseñado para **atender hechos en los que se vean involucradas dos o más partes en una situación de violencia**—en general, personas probables responsables, víctimas directas y, en algunos casos, presencia de víctimas indirectas y potenciales (hijas e hijos, otros familiares, etc.).

Los procedimientos que se plantean en el Protocolo están pensados para que sean ejecutados **por lo menos por dos policías, idealmente un primer y una primera respondiente**, y en los casos donde la operatividad lo permita, tres policías para que acudan **al llamado de auxilio**.

B. CONTEXTO

La VAF se encuentra entre los delitos más reportados a nivel nacional y en el Estado de Nuevo León, por lo que representa uno de los problemas más graves de seguridad ciudadana por su dimensión generalizada y sistemática. Entre enero y septiembre de 2021, en el Estado de Nuevo León se registraron 71,553 llamadas de emergencia por violencia familiar, lo que representa un promedio aproximado de 262 llamadas al día.¹

La violencia en el ámbito familiar es una modalidad de la violencia compleja que se caracteriza por ser perpetrada por un miembro de la familia por relación de parentesco por consanguinidad, afinidad, civil o civil de hecho² con la víctima, y que se puede manifestar de distintas formas. Aunque **la VAF reconoce varios tipos de víctimas**, en la

¹ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, (30 de septiembre de 2021). Información sobre violencia contra las mujeres. Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1.

² Se refiere a toda relación afectiva entre dos personas que no se contemple dentro de las mencionadas anteriormente. (SCJN, Acción de Inconstitucionalidad 2018/29)

gran mayoría de los casos son mujeres y niñas, por lo que la VAF representa uno de los problemas de violencia de género más frecuentes.

El Protocolo de Actuación parte de este contexto y está enfocado en garantizar una atención diferenciada y con perspectiva de género a mujeres y niñas víctimas de VAF. Asimismo, hace énfasis en el importante rol del personal primer respondiente para que, a través de una actuación policial centrada en las víctimas, logre prevenir el escalamiento o reincidencia de la violencia, e incluso prevenir la comisión de un feminicidio.

C. PRINCIPIOS RECTORES

Con el fin de asegurar que los hechos de VAF se atiendan de forma homologada e integral, el personal policial debe observar durante toda su actuación los siguientes principios rectores:

Figura 1. Principios rectores del Protocolo de Actuación Policial VAF



GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LA VÍCTIMA



PROCURAR LA SEGURIDAD DEL PERSONAL POLICIAL



GARANTIZAR EL INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ



GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE TODAS LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL SUCESO



ATENDER CON COMPASIÓN Y EMPATÍA A LAS VÍCTIMAS



NO CRIMINALIZAR A LAS VÍCTIMAS

D. CONCEPTOS BÁSICOS

Todo el personal policial primer respondiente que atienda hechos de VAF debe conocer a detalle los siguientes conceptos básicos³:

D.1 ¿Qué es la VAF?

Múltiples leyes nacionales, estatales y códigos nos brindan definiciones sobre la VAF. A continuación, se presenta la definición establecida en el **artículo 8 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia** en el estado de Nuevo León (LAMVLV).

Figura 2. Definición de VAF

Violencia en el Ámbito Familiar	
¿Qué es la violencia familiar?	Es el acto abusivo de poder u omisión intencional <u>dirigido a dominar, someter, controlar o agredir</u> dentro o fuera del domicilio familiar.
¿Quién la comete?	<u>Cualquier persona que tiene o ha tenido relación de parentesco por consanguinidad, afinidad, civil, o en cualquier otra relación afectiva de hecho.</u> Es decir, la violencia en este ámbito tiene por característica el ser perpetrada por una persona cercana a la víctima, y por lo tanto, puede quedar invisibilizada.
¿Dónde sucede?	La violencia familiar no sólo ocurre en el hogar, puede suceder fuera de este espacio cuando es perpetrada por personas con quienes se mantiene una relación de parentesco por consanguinidad, afinidad, civil o de hecho. Por ejemplo: en la calle.

D.2 ¿Cuál es el tipo penal de la VAF?

En el estado de Nuevo León, el tipo penal del delito de violencia familiar se encuentra en el artículo 287 bis y 287 bis 2 del Código Penal de Nuevo León (CPENL). A continuación, se describe:

Cuadro 1. VAF en el CPENL

Artículo 287 Bis. Comete el delito de violencia familiar quien habitando o no en el domicilio de la persona agredida, **realice acción u omisión, y que ésta última sea grave y reiterada, o bien, aunque ésta sin ser reiterada se considere grave e intencional**, que dañe la integridad psicoemocional, física, sexual, patrimonial o económica, de uno o varios miembros de su familia, de la concubina o concubino.

Cometen el delito de violencia familiar: a) El cónyuge; b) La concubina o concubinario; c) El pariente consanguíneo en línea recta, ascendente o descendente sin limitación de grado; d) La persona con la que se encuentra unida fuera del matrimonio, aún y

³ Para que el personal policial identifique estos conceptos, es necesario implementar capacitaciones en el uso del Protocolo VAF y procesos de sensibilización en términos de igualdad de género. Específicamente será relevante capacitar en el ciclo de la violencia para que conozcan a profundidad cómo se manifiesta y perpetúa la violencia en el ámbito familiar, y por qué puede resultar sumamente complejo para una víctima salir de este ciclo.

cuando no hayan tenido hijas o hijos en común, o e) El hombre y mujer que vivan juntos como marido y mujer de manera pública y continua.

Artículo 287 Bis 2. Se equipara a la violencia familiar y se sancionará de tres a siete años de prisión al que realice la conducta señalada en el Artículo 287 bis 2 en contra de la persona: I. Que haya sido su cónyuge; II. Que haya sido su concubina o concubinario; III. Con quien estuvo unida fuera de matrimonio, aún y cuando no hayan tenido hijas o hijos en común; IV. Con quien vivió como marido y mujer de manera pública y continúa, o V. **Que esté sujeta a la custodia, guarda, protección, educación, instrucción o cuidado de cualquiera de las personas anteriores, cuando el agresor y el agredido habiten o hayan habitado, convivan o hayan convivido en la misma casa ya sea de éste o de aquél.**



RECUERDE: El tipo penal del delito de violencia familiar permite que se lleve a cabo la detención en flagrancia y puesta a disposición de las personas probables responsables (PPR) de la comisión del delito.

En la atención de hechos de VAF es fundamental **identificar las desventajas sociales que viven las niñas, mujeres y otros grupos en situaciones de vulnerabilidad, buscando así, brindarles una mejor atención durante la actuación policial y prevenir la repetición y el escalamiento de la violencia.**

D.3 ¿Qué tipos de violencia se presentan en el ámbito familiar?

De acuerdo con el artículo 6 de la LAMVLV, se reconocen como tipos de violencia la psicológica, física, sexual, patrimonial, económica, digital⁴ y feminicida. En la tabla siguiente se describe cada tipo de violencia, así como ejemplos de cómo detectarla

Tabla 1. Tipos de violencia y ejemplos de estas violencias

Tipo de violencia	Definición	Ejemplos para detectarla
Psicológica	La proveniente del acto u omisión que trascienda a la integridad emocional o la estabilidad psicológica de la mujer, que	La persona probable responsable (PPR) controla las actividades de la víctima.

⁴ También existen las siguientes violencias que por lo general no se manifiestan en el ámbito familiar. La **violencia política** es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas.

La **violencia obstétrica** es toda conducta u omisión por parte del personal de servicios de salud que tenga como consecuencia la pérdida de la autonomía y capacidad de la mujer para decidir libremente sobre su parto y sexualidad y que por negligencia y/o deshumanizada atención médica durante el embarazo, parto o puerperio dañe, lastime o denigre a las mujeres de cualquier edad, que le genere una afectación física, psicológica o moral, que incluso llegue a provocar la pérdida de la vida de la mujer o, en su caso, del producto de la gestación o del recién nacido, derivado de la prestación de servicios médicos.

Tipo de violencia	Definición	Ejemplos para detectarla
	causen a la víctima depresión, aislamiento, devaluación de su autoestima e incluso, el suicidio con base en el dictamen emitido por los peritos en la materia.	Por ejemplo: le dice a la víctima cuándo puede ver a su familia, con quién puede hacer amistad, entre otras.
Física	El acto que causa daño corporal no accidental a la mujer, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas, con base en el dictamen emitido por los especialistas en la materia.	La PPR agrede físicamente a la víctima por medio de golpes, o haciendo uso de un arma, entre otras. Por ejemplo: la PPR lastima a la víctima con un cuchillo.
Sexual	El acto que degrada o daña la sexualidad de la víctima; atentando contra su libertad, dignidad e integridad física configurando una expresión de abuso de poder que presupone la supremacía del agresor sobre la mujer, denigrándola y considerándola como de menor valía o como objeto; con base en el dictamen emitido por los especialistas en la materia.	La PPR ha forzado a la víctima a tener relaciones sexuales u otro tipo de actividad sexual sin su consentimiento, entre otras.
Patrimonial	La acción u omisión que dañe intencionalmente el patrimonio de la mujer o afecte la supervivencia de la víctima; puede consistir en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes, valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar daños a bienes individuales y comunes.	La PPR destruye las pertenencias de la víctima, o controla cuándo puede utilizarlas. Por ejemplo: Le esconde las llaves de su auto.
Económica	Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima, a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, o la percepción de un salario menor por igual trabajo en un mismo centro laboral.	La PPR controla cuánto dinero puede gastar la víctima y en qué. Por ejemplo: Le prohíbe gastar dinero o le raciona la comida.
Digital	Son aquellos actos de violencia de género cometidos en parte o totalmente, cuando se utilicen las tecnologías de la	La PPR manda mensajes amenazantes al celular de la víctima o en las redes

Tipo de violencia	Definición	Ejemplos para detectarla
	información y la comunicación, plataformas de redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto o llamadas vía teléfono celular, que causen daño psicológico o emocional, refuercen los prejuicios, dañen la reputación, causen pérdidas económicas, planteen barreras a la participación en la vida pública o privada de la víctima o puedan conducir a las formas de violencia sexual o física	sociales, y/o hace llamadas no deseadas al celular/teléfono fijo de la víctima. Por ejemplo: la amenaza de muerte por mensajes en Facebook.
Feminicida	Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.	Cualquier tipo de violencia extrema derivada por razón de género, puede culminar en un feminicidio.

Fuente: LAMVLV

D.4 ¿Quiénes son las partes que se ven involucradas en la VAF?

D.4.1 Víctimas⁵

Víctimas directas: “personas que directamente hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos”.

Víctimas indirectas: “los familiares o aquellas personas a cargo de la víctima directa que tengan relación inmediata con ella, y hayan sufrido cualquier especie de daño como consecuencia del hecho victimizante”.

Víctimas potenciales: “personas 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 Artículo 4 de la Ley de Víctimas del estado de Nuevo León y Artículo 6 de la Ley General de Víctimas.

¿Cómo identificar a una víctima de VAF?

Es necesario que las y los policías recolecten y analicen información durante toda su actuación para identificar correctamente a las víctimas.



RECUERDE: La violencia puede ser ejercida de maneras distintas, por lo tanto, las características que pueden identificar a una víctima son diversas (ej. señales de trauma psicológico o violencia física visible). **No existe una “víctima ideal”, cada caso es distinto, cada víctima tiene una historia de vida diferente**, por tanto, las víctimas expresan de formas diversas la violencia que han vivido.⁶

D.4.2 Persona probable responsable

Persona probable responsable (PPR): Se refiere a toda persona que, a partir de un llamado de auxilio, el personal policial identifica como **la persona que probablemente cometió los actos de violencia reportados**. Es común que, al atender un llamado de auxilio, la PPR ya no se encuentre en el lugar.

Sin importar lo anterior, **la identificación de la PPR se puede hacer a partir de la investigación policial**. Por lo tanto, el registro de información relevante sobre esta persona es crucial para la investigación futura del caso y para prevención de la violencia.



IMPORTANTE: En algunos hechos de VAF, la relación entre una víctima y una PPR puede no ser del todo clara al momento de atender el hecho.

Por lo tanto, **es de suma importancia identificar quién es la persona agresora predominante (PAP), es decir, la persona en mayor ventaja y que probablemente es quien ha cometido los actos de violencia en el caso que se está atendiendo**.

E. ENFOQUES

1. Enfoque centrado en la víctima



La actuación policial en hechos de VAF tendrá siempre como principal objetivo el **garantizar la seguridad de la víctima**. En este sentido, el personal policial debe **actuar con empatía, garantizar un espacio seguro y ofrecer información** para acceder a atención especializada.

⁶ Christie, N. (1986). “Ideal Victim”, disponible en:
<https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=102548>

2. Perspectiva de género en la actuación policial y enfoque transformador



Con el objetivo de atender a las niñas y mujeres víctimas de violencia desde una perspectiva de igualdad de género, **se debe dar una atención diferenciada, especializada y específica a las mujeres y niñas sin discriminarlas por su condición de género**, así como otras características que las colocan en situación de desventaja (edad, grupo étnico, situación migratoria, orientación sexual, discapacidad, identidad de género, entre otras).

¿Qué significa el actuar con perspectiva de género y desde un enfoque transformador?

Significa que, por la condición de discriminación en la que viven las niñas y mujeres en México, específicamente por su condición de género, el personal policial debe conducir su actuación:

- **Libre de estereotipos de género:** debe evitar en todo momento el juzgar a la víctima con base en los estereotipos de género tradicionalmente conocidos, es decir, con base en las expectativas sociales y culturales de los roles que supuestamente deben cumplir las mujeres y los hombres.
- **Reconociendo las condiciones de desigualdad que enfrentan las mujeres y niñas:** es necesario que el personal policial conozca el contexto de violencia que enfrentan las mujeres y niñas por su género. También, que pueda reconocer la falta de acceso a redes de apoyo y/o servicios para responder a la violencia que enfrentan. Por lo tanto, es de **suma importancia que el personal policial pueda identificar las condiciones de vulnerabilidad** en las que se pueden encontrar las víctimas y atenderlas con empatía de acuerdo a sus necesidades.

Figura 3. Definición y ejemplos de estereotipos de género

¿Qué es un estereotipo de género?

Es una **opinión o prejuicio generalizado** acerca de los atributos, características o funciones que hombres y mujeres poseen o deberían poseer, generando así **condiciones de discriminación y desigualdad**.

Ejemplos con estereotipos de género		Ejemplos sin estereotipos de género
 Las mujeres dependen de los hombres.	 Los hombres son autosuficientes, no necesitan ayuda.	Todas las personas tenemos la capacidad de ser autosuficientes.
 Las mujeres son sentimentales e inestables emocionalmente.	 Los hombres no demuestran sus emociones y son más racionales.	Todas las personas somos libres de mostrar nuestras emociones y eso no nos hace menos racionales.
 Las mujeres son las que deben hacer las tareas del hogar y cuidar de las hijas e hijos.	 Los hombres son los que salen a trabajar y proveen a la familia.	Todas las personas debemos participar en las tareas del hogar y del cuidado de las hijas, hijos y de todos los miembros de la familia.
 Las mujeres son sumisas por naturaleza.	 Los hombres son agresivos por naturaleza.	La agresividad y sumisión no existen por naturaleza, se generan por situaciones de desigualdades sociales entre hombres y mujeres.
 Las mujeres tienen menos deseo sexual.	 Los hombres no pueden controlar sus impulsos sexuales.	Todas las personas podemos controlar nuestros impulsos sexuales y ejercer nuestra sexualidad con responsabilidad y consentimiento.
 Las mujeres son responsables de ponerles límites a sus parejas.	 Los hombres llegan hasta donde las mujeres quieren.	En una relación sexual, siempre debe haber consentimiento entre las partes involucradas.

¿Cómo los estereotipos de género podrían afectar la actuación policial?

Los estereotipos de género pueden provocar:

-  **Revictimización** al depositar la culpa sobre las víctimas por el incidente
-  **Escalamiento** de la violencia por considerar que las agresiones son normales o no son tan graves.
-  **Reincidencia** por parte de la persona agresora al considerar que su actitud es válida
-  **Afectaciones irreparables** en la integridad de la víctima
-  **Pérdida de la confianza** en el personal policial

3. Enfoque de interseccionalidad



El personal policial que atienda hechos de VAF debe reconocer las distintas condiciones que tienen las personas involucradas en los hechos. Actuar con enfoque de interseccionalidad significa brindar una **atención diferenciada a las víctimas** tomando en cuenta sus **diversas características** como edad, grupo étnico, situación migratoria, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, entre otras. Cada niña o mujer víctima de violencia requiere una atención focalizada considerando sus necesidades e intereses individuales.

Figura 4. Definición y ejemplos de un enfoque de interseccionalidad



Fuente: elaboración propia con base en información de ONU Mujeres.

3. ACTUACIÓN POLICIAL EN SITUACIONES DE VAF

La actuación policial en hechos de VAF se divide en tres etapas: **1) identificación, 2) intervención y 3) atención a víctimas**. En cada etapa, el personal policial deberá llevar a cabo acciones clave⁸ que le permitirán cumplir objetivos específicos para dar una atención inmediata, accesible, integral, especializada, interinstitucional y de calidad⁹. A su vez, a lo largo del documento, **encontrará recuadros con recomendaciones específicas** para momentos clave de la actuación.

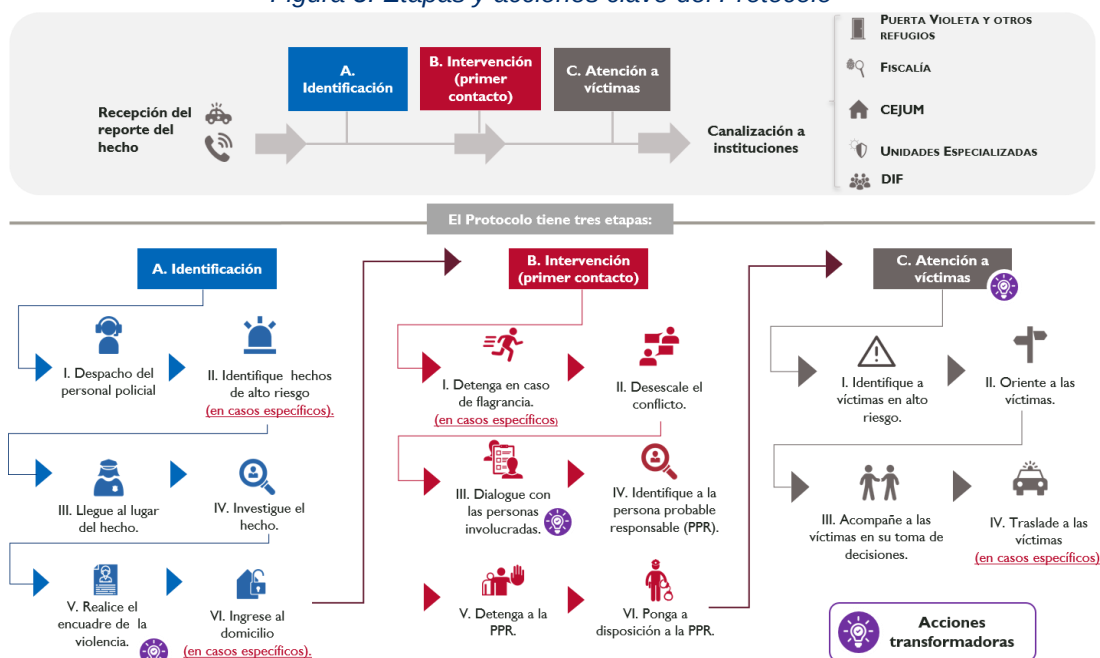
⁷ El Glosario de la diversidad sexual, de género y características sociales, de la CONAPRED, detalla que estas siglas se refieren a Comunidades Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero, Transexual, Travesti, Intersexual, Queer y otras.

⁸ Características de la actuación policial, de acuerdo con la Oficina de Enlace y Parteenariado en México, de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, UNODC., 2019.

⁹ **La atención brindada debe ser: inmediata**, ya que debe proporcionarse desde el momento en el que las autoridades policiales tienen conocimiento de los hechos; **accesible**, para mujeres que se encuentran en diferentes tipos de situaciones y contextos; **integral**, considerando el conjunto de necesidades derivadas de la situación de violencia; **especializada**, entendida como el grado de vulnerabilidad específico, teniendo conocimiento de ciertos daños sufridos y su gravedad; **interinstitucional**, para una interacción, articulación y comunicación permanente con las instituciones correspondientes; y **de calidad**, para garantizar que se den respuestas óptimas a sus necesidades específicas.

En la Figura 5 se muestran las acciones clave en cada etapa de la actuación policial. Se señalan con el símbolo  las acciones transformadoras que representan los momentos en los que el personal policial deberá poner especial énfasis en su actuación para aplicar la perspectiva de género y cumplir con los objetivos de cada etapa.

Figura 5. Etapas y acciones clave del Protocolo¹⁰



Con el fin de que la actuación policial tenga un carácter estratégico, **cada etapa tiene objetivos específicos**. En la Figura 6 se aprecian los tres objetivos que se buscan cumplir en cada etapa. **El personal policial deberá llevar a cabo las acciones necesarias para asegurarse de cumplir con los objetivos que se plantean en cada etapa.**

¹⁰ El Protocolo Nacional para la Actuación Policial ante casos de Violencia contra las Mujeres y Feminicidio, contempla 6 etapas (detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención) del proceso de actuación policial. Para facilitar la identificación de las etapas que se deben llevar a cabo durante la actuación policial ante hechos de esta índole, el presente Protocolo recapitula las mismas acciones pero dividido en 3 etapas. En este sentido, la etapa 1 (identificación) contempla la detección e identificación del Protocolo Nacional; la etapa 2 (intervención) abarca la intervención y atención del Protocolo Nacional; y la etapa 3 (atención a víctimas), incluye la protección y prevención del Protocolo Nacional. Lo anterior, garantiza que el presente Protocolo cumpla con todas las especificaciones que señala su símil nacional.

Figura 6. Etapas y objetivos de la actuación policial en hechos de VAF

A. IDENTIFICACIÓN	1) Identificar a la víctima y el tipo de atención que necesita
	2) Evaluar el nivel de riesgo de los hechos
	3) Reconocer a las demás personas involucradas (PPR(s) y testigos)
B. INTERVENCIÓN	1) Detener cualquier agresión que se esté desarrollando en el momento
	2) Identificar a la PPR
	3) Tomar acciones con la PPR
C. ATENCIÓN A VÍCTIMAS	1) Identificar si la víctima se encuentra en situación de alto riesgo
	2) Orientar y acompañar a la víctima en la toma de decisiones
	3) Canalizar a la víctima a servicios especializados

Los objetivos por etapa y las acciones clave se desarrollan en las siguientes secciones:

A. IDENTIFICACIÓN

La identificación comienza desde que el personal primer respondiente recibe un reporte de un hecho de VAF.

¿Qué debo lograr en la etapa de identificación?

Objetivo 1	Identificar a la víctima y el tipo de atención que necesita
Objetivo 2	Evaluar el nivel de riesgo de los hechos
Objetivo 3	Reconocer a las demás personas involucradas (PPR(s) y testigos)

Para lograr los tres objetivos es necesario que el personal policial recolecte y analice la mayor cantidad de información posible previo al encuentro con las personas involucradas, y lleve a cabo las siguientes acciones clave:

A.1. Despacho del personal policial

Preste mucha atención a la información que se le proporciona desde la Central de Radio sobre las características de la persona víctima, de manera que le sea más sencillo reconocerla al encontrarse con ella. Es necesario que con la información que cuente, identifique los siguientes aspectos:

Tabla 2. Preguntas orientadoras para la identificación de la víctima

Identificación de la víctima (o víctimas)	
Aspecto	Preguntas orientadoras
Análisis inicial	• ¿Quién reportó el hecho? • ¿La persona que reportó es la víctima? • ¿La víctima es mujer?
Número de víctimas	• ¿Cuántas víctimas reportó la Central de Radio? • ¿Hay personas que dependan del cuidado de la o las víctimas?
Características de una víctima que podrían indicar una situación de vulnerabilidad	• ¿Qué edad aproximada tiene la víctima? • ¿La víctima es menor de edad? • ¿La víctima es una persona adulta o adulta mayor? • ¿La víctima está embarazada? • ¿La víctima tiene alguna discapacidad? • ¿La víctima pertenece a algún grupo indígena? • ¿La víctima proviene de otro municipio, estado o país? • ¿La víctima pertenece a la comunidad LGBTTTIQ+?

Es posible que el personal de la Central de Radio no brinde suficiente información para responder a todas las preguntas anteriores, por lo que será importante que observe con atención lo que sucede en lugar del hecho y que identifique si hay personas que pudieran ser testigos de los hechos. Esto con el fin de recuperar la mayor cantidad de información disponible que le permita reconocer a la víctima o víctimas en el hecho.

A.2. Identificación de hechos de alto riesgo

La Central de Radio podrá darle indicaciones que le permitan prepararse para atender un hecho de alto riesgo; en caso de que no le brinde la información suficiente, proceda a reconocer si el hecho a atender tiene las características que adelante se muestran.

¿Qué características debo reconocer para determinar que el suceso es de alto riesgo?

Identifique:

- **Presencia de cualquier tipo de armas.** Verifique si existe presencia de armas de fuego, y/o de cualquier arma blanca, ya sea punzocortante o cualquier otro objeto que se utilice para hacer daño (palos, piedras, herramientas o materiales de construcción, etc.).
- **Presencia de heridos.** Observe si existen personas que presenten lesiones visibles; sobre todo, verifique si existen personas inconscientes o que requieran alguna atención de emergencia.
- **Presencia de más de dos personas involucradas en el suceso.** Si el número de personas es mayor a dos es necesario pedir apoyo, especialmente si las personas involucradas se están agrediendo verbal o físicamente.
- **Zona de alta incidencia delictiva.** Identifique si el hecho se desarrolla en una zona que se caracteriza por su alta incidencia delictiva.
- **Zona de difícil acceso.** Observe si el hecho sucede en un domicilio o lugar que se encuentre en calles en mal estado para su acceso, que esté obstruido por vehículos o se encuentra demasiado alejado de alguna comandancia.

En caso de que reconozca cualquiera de las situaciones anteriores, **deberá solicitar apoyo a la Central de Radio y tomar las acciones necesarias para desactivar la violencia y garantizar la seguridad de las personas involucradas.**

Tabla 3. Pasos para atender un caso de alto riesgo

¿Qué pasos debo realizar para atender un caso de alto riesgo?	
1.	Tome las medidas necesarias para detener las agresiones que estén sucediendo siguiendo los lineamientos vigentes de la Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza, el (CPENL) y el Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP);
2.	Proteja a la víctima, sepárela de la persona probable responsable y llévela a un espacio seguro en el que no pueda sufrir algún daño;
3.	Detenga las agresiones de la PPR;
4.	Solicite apoyo a la Central de Radio para que más personal o servicios (Bomberos, Protección Civil, servicios médicos, primeros auxilios psicológicos ¹¹ , entre otros) le acompañen a atender el hecho, e informe a su superior jerárquico la existencia de riesgos y la necesidad de apoyo;
5.	Ponga a disposición ante la Fiscalía a la PPR; y
6.	Canalice o brinde información a la víctima sobre servicios especializados de atención.

Con el objetivo de priorizar la seguridad de las personas involucradas en un hecho de VAF de alto riesgo, podrá prescindir de acercarse con perfil bajo al lugar del hecho, así como de la investigación que se presenta en las acciones clave *A.4. Investigación del hecho*, *A.5. Encuadre de la violencia*, y *A.6. Ingreso al domicilio*.



Recuerde evaluar el riesgo durante toda la actuación. Aunque en la etapa de identificación haya descartado que el hecho sea de alto riesgo, deberá estar alerta durante toda la actuación ante cualquier situación que indique que las personas involucradas o usted podrían estar en riesgo. De ser el caso, actúe para garantizar la seguridad de las personas involucradas y la seguridad propia.

Si define que el hecho no es necesario atenderlo como de alto riesgo, ejecute las acciones clave siguientes para poder cumplir con los objetivos restantes de la etapa de identificación.

A.3. Llegada al lugar del hecho

La llegada al lugar del hecho debe realizarse en dos momentos:

a) Traslado al lugar del hecho

El traslado debe realizarse buscando llegar en el menor tiempo posible. Es por esto que en caso de encontrar obstáculos en el traslado, podrá hacer uso de las señales de

¹¹ En caso de que la víctima se encuentre en estado de crisis (estado de trastorno, desorganización e incapacidad de resolución de problemas, que resulta de la situación de riesgo y necesidad de ayuda de la persona), el personal policial debe detectar si se requiere mayor contención. Si ese fuera el caso, se debe solicitar atención psicológica a instancias o dependencias especializadas mientras el personal policial resguarde a la víctima en un espacio seguro (Protocolo Nacional para la Actuación Policial ante casos de Violencia contra las Mujeres y Femicidio, 2023).

emergencia para abrirse paso y llegar con rapidez al lugar de los hechos¹². **Conforme se vaya acercando al domicilio es importante que busque mantener un perfil bajo.**

b) Acercamiento al domicilio

Una vez identificado el domicilio **es importante que, de ser posible, se dirija con perfil bajo**, siguiendo estas indicaciones:

- No encienda las luces de la torreta y/o la sirena.
- Estacione el vehículo cerca del lugar de los hechos, pero **no lo pierda de vista**, para que pueda aproximarse a pie al domicilio sin poner en riesgo la unidad y su integridad (ej. *frente al domicilio o a un lado de éste*).
- Preséntese en el domicilio de manera calmada, sin alarmar o amenazar a las y los habitantes.



Llegar al lugar con perfil bajo es muy importante en casos de VAF. Si se anuncia de manera convencional puede generar que la PPR escale la violencia o disuada a la víctima de atender al personal policial. Recuerde que la víctima está en una situación de desventaja.

A.4. Investigación del hecho

Dado que la información que se le proporciona desde la Central de Radio puede ser limitada para hacer la identificación de la víctima (o víctimas) y las demás personas involucradas, deberá realizar una evaluación del entorno del lugar del hecho para recuperar información relevante para el cumplimiento de los objetivos de la etapa de identificación.

Preséntese en el domicilio reportado y solicite hablar con las personas involucradas. En caso de que nadie salga, asegúrese de que el domicilio no esté habitado, ya que, **aunque encuentre el domicilio en silencio, esto no descarta la posibilidad que haya habido o esté ocurriendo un hecho de VAF.**

Algunas de las acciones que puede realizar para verificar la presencia de personas en el domicilio son:

- **Entrevistar a personas vecinas o cercanas al domicilio.** Las entrevistas se deben realizar a personas vecinas, dueñas de negocios cercanos, o cualquier persona que se encuentre en el momento que haya podido conocer del hecho. Algunas de las preguntas o indicaciones que se pueden hacer son:
 - ¿Conoce a las personas que habitan en el domicilio?
 - ¿Escuchó algún tipo de problema en las últimas dos horas?
 - ¿Sabe si se encuentra alguien en el domicilio?
 - ¿Sabe si se han reportado situaciones de violencia anteriormente?
 - En caso de ser así, ¿me podría contar de esos otros sucesos?
 - Indicar que, si llegaran a escuchar algo, llame a los servicios de emergencia para que acudan.
- **Salir del alcance de la vista del domicilio y volver sin anunciar la llegada.** Por ejemplo, se puede mover a la siguiente calle y regresar sin hacer uso de la torreta y con las luces apagadas.

¹² Encendido de sirenas, puente de luces (conocido como torreta), faros o megáfono.

En caso de estar segura o seguro de que el domicilio no está habitado, deberá notificar a la Central de Radio sobre este hecho. Si identifica que es un domicilio en los que se han reportado hechos de VAF o de otro tipo anteriormente, que usted o alguna compañera o compañero han atendido, también informe a la Central de Radio. Esto permitirá a la Central de Radio, en caso de que tenga la información, de brindarle mayor documentación sobre los posibles riesgos de seguridad para la víctima y el personal policial.



Actuación ante posible reincidencia de la violencia. Si identifica que anteriormente ya había acudido a dicho domicilio para atender un hecho, manténgase objetivo ante la nueva situación y brinde la atención de forma integral. **No juzgue a la víctima respecto a la reincidencia del caso.**

RECUERDE: Su labor es proteger a las víctimas y garantizar su seguridad para que le sea posible salir de la situación de violencia y acceder a la justicia por la situación que vivió.



RECUERDE:

Es muy importante que en el Informe Policial Homologado (IPH) detalle los hechos que le llevaron al lugar de la intervención, las acciones que realizó una vez en el lugar de los hechos y los riesgos que identificó.

También recuerde que en el **Anexo E (entrevistas) del IPH** debe recabar la información general de la o las personas entrevistadas. Toda esta información será relevante para aportar elementos a la investigación del caso.

A.5. Encuadre de la violencia

El encuadre de la violencia es una acción **transformadora**. Para la ejecución de esta acción clave deberá **analizar toda la información recolectada anteriormente para identificar a la víctima (o víctimas) y la atención que ésta necesita**, así como a las demás personas involucradas (PPR y testigos). Este procedimiento debe realizarlo en dos etapas: antes del ingreso al domicilio y posterior al ingreso al domicilio.



Importancia del encuadre de la violencia. Un encuadre de violencia en el espacio familiar puede reducir el tiempo de atención, prevenir riesgos y evitar situaciones de revictimización y posible escalamiento de la violencia.

El encuadre de la violencia permite reconocer las características de las partes involucradas, la situación de desventaja y vulnerabilidad de la víctima, el nivel de riesgo al que puede estar expuesta, y por ende, tener una **estrategia preliminar de actuación policial**.

Primera etapa (previo al ingreso al lugar del hecho): Utilice la información que ha podido recolectar en las acciones clave que se enlistan:

- Reporte del hecho obtenido a través de la Central de Radio;
- Características observadas al llegar al lugar del hecho;
- Investigación del lugar del hecho; y

- Posibles entrevistas que haya realizado a personas vecinas.

Segunda etapa (posterior al ingreso al lugar del hecho): confirme la identidad de la víctima (o víctimas) y proceda a reconocer las manifestaciones de violencia que ha enfrentado en el hecho. Para realizar un encuadre correcto de la violencia, se deben observar las características del hecho dentro de los tipos y modalidades en que se expresa la violencia de género contra las niñas y mujeres (véanse tipos de violencia, Tabla 1), así como las características de las partes involucradas que podrían indicar el nivel de riesgo al que está expuesta la víctima.

Considere hacerse las siguientes preguntas para realizar el encuadre:

Tabla 4. Preguntas orientadoras para realizar el encuadre de la violencia

Identificación de la víctima (o víctimas), tipos de violencia y situación de vulnerabilidad	
Aspecto	Preguntas orientadoras
Número de víctimas	• ¿Cuántas personas identificó como posibles víctimas? • ¿Hay personas que dependan del cuidado de la o las víctimas?
Características de una víctima que podrían indicar una situación de vulnerabilidad.	• ¿Qué edad aproximada tiene la víctima? • ¿La víctima es menor de edad? • ¿La víctima es una persona adulta o adulta mayor? • ¿La víctima está embarazada? • ¿La víctima pertenece a la comunidad LGBTTTIQ+? • ¿La víctima tiene alguna discapacidad? • ¿La víctima pertenece a algún grupo indígena? • ¿La víctima proviene de otro municipio, estado o país? • ¿Qué relación hay entre la víctima y la PPR? • ¿Qué relación hay entre la persona que reportó y la PPR? (Omitir esta pregunta si quien reportó el suceso es la víctima). • ¿Es un caso reincidente?
Manifestaciones de violencia	• ¿Qué tipo de violencia reportó la víctima? • ¿Qué tipos de violencia se manifestaron en el reporte de la Central de Radio? • ¿Qué tipos de violencia he podido observar hasta el momento? • ¿Qué tipos de violencia fueron reportados por testigos?

Una vez que haya identificado a la víctima y los tipos de violencia que enfrenta, proceda a reconocer a las demás personas que están involucradas en el hecho.

Ejemplos del encuadre de la violencia

- Si la víctima reporta que la PPR la ha estado amenazado, usted **no debe esperar encontrar lesiones físicas visibles para proceder con la actuación**, sino que recabará más información para profundizar en el conocimiento de la violencia que la víctima ya ha identificado y reportado.
- Si la víctima ha reportado **amenazas de muerte, enfoque su atención en observar el espacio fuera y dentro del domicilio para incautar las armas o cualquier otro objeto que se utilice para hacer daño y llevar a un lugar seguro a la víctima.**



RECUERDE: Por ningún motivo intente mediar la situación. Asimismo, considere:

- No crea en promesas de que la violencia cesará;
- Asegúrese de llevar a un lugar seguro a la víctima auxiliándose de las unidades especializadas, como la UAM;
- En caso de existir señalamiento por parte de la víctima por la probable comisión del delito de violencia familiar o cualquier otro, proceda con la detención de la PPR si se encuentra en flagrancia; y
- Que la ausencia de heridas externas visibles no significa que la víctima no haya sido violentada.

Recuerde que el encuadre de la violencia y las acciones clave anteriores están orientadas a cumplir los objetivos de la etapa de identificación, por lo **que al concluir está acción clave deberá de haber recolectado y analizado suficiente información para cumplir los objetivos.**

A.6. Ingreso al domicilio

Dado que los hechos de VAF suceden en su mayoría al interior de un domicilio, **deberá decidir si es necesario ingresar a éste para continuar su actuación y cumplir con los objetivos de la etapa.** Para esto deberá buscar acercarse con las personas involucradas y solicitar, en un primer momento, su permiso para ingresar al domicilio y continuar el diálogo con ellas.

En los casos en los que no se le permita el ingreso al domicilio y **se identifica la flagrancia por la probable comisión del delito de violencia familiar, así como cualquier tipo de agresión real, actual o inminente que ponga en riesgo la vida, integridad o libertad de otra persona, deberá ingresar para neutralizar toda agresión y garantizar la seguridad de las personas involucradas en el hecho, aún si no se le permitió en un primer momento ingresar al domicilio.**

A continuación, en el Cuadro 2 encontrará los supuestos para los cuales estará justificado el ingreso a un lugar cerrado sin orden judicial.

Cuadro 2. Artículo 290 del Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP)

Estará justificado el ingreso a un lugar cerrado sin orden judicial cuando:	
I.	Sea necesario para repeler una agresión real, actual o inminente y sin derecho que ponga en riesgo la vida, la integridad o la libertad personal de una o más personas;
II.	Se realiza con consentimiento de quien se encuentre facultado para otorgarla (ej. lo podría otorgar la víctima).
En los casos donde ocurra el supuesto II, la autoridad que practique el ingreso deberá informarlo dentro de los cinco días siguientes, ante el Órgano jurisdiccional. A dicha audiencia deberá asistir la persona que otorgó su consentimiento a efectos de ratificarla.	

Cuadro 2. Artículo 290 del Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP)

Los motivos que determinaron la inspección sin orden judicial constarán detalladamente en el acta que al efecto se levante.

Al momento de entrar al domicilio, evalúe cualquiera de las siguientes situaciones que genere un riesgo para el personal policial o las personas involucradas en el hecho:

- Presencia de cualquier tipo de armas; y
- Presencia de personas heridas.

En caso de encontrar cualquiera de las situaciones anteriores, solicite apoyo y proceda con el objetivo de garantizar la seguridad propia y de las personas involucradas en el hecho.



RECUERDE:

En el IPH debe reportar los motivos de su ingreso al domicilio para justificar su actuación policial basándose en los supuestos estipulados en el Artículo 290 del CNPP.

B. INTERVENCIÓN

La intervención inicia una vez que el personal policial ha identificado a las personas involucradas en el hecho de VAF.

¿Qué objetivos debo lograr en la etapa de intervención?

Objetivo 1	Detener cualquier agresión que se esté presentando en el momento
Objetivo 2	Identificar a la PPR
Objetivo 3	Tomar acciones con la PPR

Para lograr estos objetivos proceda a realizar las siguientes acciones clave con las partes involucradas:

B.1. Detención en flagrancia

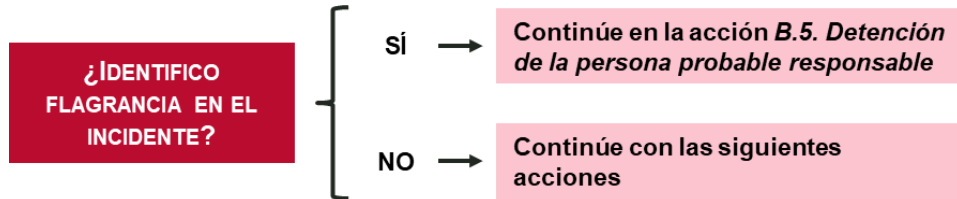
La primera situación que debe observar en la etapa de intervención es si existe flagrancia por la probable comisión del delito de violencia familiar o por cualquier otro delito. **La flagrancia se identifica por la comisión de una agresión en contra de la víctima, ya sea al momento de llegar al lugar de los hechos o instantes después de haberse cometido.**



Atención de la víctima durante la detención en flagrancia. Al tiempo que realice la detención, debe resguardar a la víctima en un lugar seguro. Bríndele protección de acuerdo con sus necesidades específicas y riesgos a los que puede estar expuesta.

En caso de identificar flagrancia por la probable comisión del delito de violencia familiar, proceda inmediatamente a la detención de la PPR. Al momento de la detención, infórmele sobre sus derechos como persona imputada asegurada.

Figura 7. Procedimiento a seguir en caso de identificar flagrancia



Fuente: elaboración propia.

Como explica la Figura 7, en caso de no existir flagrancia continúe con las siguientes actividades para indagar más sobre el hecho.



RECUERDE:

Realice el registro de la detención en el **Anexo A del IPH** y lleve a cabo la puesta a disposición ante la Fiscalía para su investigación. De ser necesario, solicite apoyo, o bien, realice la detención siguiendo los lineamientos vigentes de la Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza, el CPENL y el CNPP.

B.2. Desescalada de la situación de violencia

En caso de no haber una situación de flagrancia deberá des escalar los hechos. Primero, genere un espacio seguro para que las personas involucradas relaten cómo sucedió el hecho. En este sentido, realice las siguientes acciones para proceder en la intervención:

- **Identificar a las personas involucradas:** localice a las personas entre las que están sucediendo agresiones (ya sean de una persona a otra o mutuas) y diríjase a éstas.
- **Separar a las personas involucradas:** solicite a las personas involucradas que se aparten. **Deberá entrevistar a cada una de las personas involucradas de manera separada.**
- **Tranquilizar a las personas involucradas:** mencione a la persona que está atendiendo, que se encuentra en un lugar seguro y que necesita que responda una serie de preguntas para entender qué sucedió con el fin de proporcionarle una mejor ayuda.



RECUERDE:

- **Bajo ninguna circunstancia, considere la mediación como una vía para resolver la situación de VAF.** En delitos relacionados con la VAF, la mediación **no es un recurso viable** ya que no se puede garantizar la igualdad de las partes para que entablen un diálogo y lleguen a un acuerdo.

B.3. Diálogo con las personas involucradas

Una vez que ha separado a las partes involucradas, deberá establecer un diálogo con cada una para investigar sobre los hechos y los antecedentes de violencia con el objetivo de identificar a la persona agresora predominante (PAP), y por lo tanto, probable responsable de haber cometido el delito. Para llevar a cabo esta acción, realice lo siguiente: **identifique a la PAP a través del diálogo.**



Importancia del diálogo. El diálogo con las personas involucradas le permitirá conocer con mayor detalle los hechos y antecedentes de violencia, información que le ayudará a definir la ruta de acompañamiento en favor de la víctima.

¿Quién es la PAP?

Persona agresora predominante: Persona que **representa la mayor amenaza entre las personas involucradas** en hechos de VAF. Puede ser más de una y no siempre es la que inicia los actos de violencia reportados.

¿Cómo determino quién es la PAP?

Observe cualquiera de las siguientes situaciones para reconocer a la PAP:

- ¿Ejerce violencia física contra la otra persona involucrada?
- ¿Usa amenazas e intimidación contra la otra persona?
- ¿Usa amenazas e intimidación contra las hijas y/o hijos de la otra persona?
- ¿Aísla o incomunica a la otra persona involucrada?
- ¿Abusa emocionalmente a la otra persona? (ej. humillaciones y chantajes)
- ¿Usa los ingresos del hogar para controlar a la otra persona?
- ¿Sustraе, retiene o destruye el patrimonio u objetos personales de la otra persona? (ej. documentos personales, artículos de uso diario, bienes, entre otros)
- ¿Tiene historial de cometer actos de violencia fuera del ámbito familiar?
- ¿Ha forzado a la otra persona a tener relaciones sexuales?
- ¿Amenaza a la otra persona en sacarla de su hogar?
- ¿Posee una ventaja física sobre la otra persona?
- ¿Tiene acceso a armas de cualquier tipo?
- ¿Genera miedo sobre la otra persona?

Si identifica varias de estas afirmaciones en una de las personas involucradas, con certeza puede concluir que ésta es la PAP.



¿Por qué es importante identificar a la PAP?

La identificación de la PAP permite tener acciones más certeras con cada una de las personas involucradas, garantizar la protección de la víctima y desactivar los riesgos inmediatos en el suceso. Esto permite dar un trato diferenciado a la persona en desventaja que está siendo victimizada.

Diálogo con la víctima o víctimas identificada(s)

Para este momento deberá de haber identificado a la víctima y las violencias que ha sufrido. Para conducir el diálogo con la víctima, utilice el **Guion de Entrevista para Víctimas y Testigos de Hechos de Violencia en el Ámbito Familiar** (ver anexo 1), el cual le permitirá conocer la condición y necesidades de la víctima para brindarle una atención efectiva, así

como la **Ficha de identificación de víctimas en situación de alto riesgo** (ver anexo 2). Es importante que todas las preguntas de la Ficha VAR sean respondidas, porque le permitirá definir las acciones a tomar para proteger y atender a la víctima.

¿Cómo debo evaluar la información que recabo?

Durante la etapa de intervención, es importante evaluar la información que registra, con el propósito de tener una perspectiva objetiva que le permita atender adecuadamente el hecho de VAF. De acuerdo al CNPP y al Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género, **toda información que le proporcione la víctima se considerará como cierta, hasta que se demuestre lo contrario.**

Por lo anterior, verifique: 1) La confiabilidad de la persona que le proporciona información; y 2) Su veracidad¹³. A continuación, en la Tabla 5 se presentan las distintas personas involucradas, la valoración de la fuente y su veracidad:

Tabla 5. Evaluación de la información recabada durante la actuación policial

Valoración de la fuente y veracidad de la información		
Persona involucrada	Valoración de la fuente	Veracidad
Víctima	Completamente confiable¹⁴	Cierta
Integrante de la red de apoyo de la víctima	Generalmente confiable	Probablemente cierta
Testigo(s)	Confiable, pero no en todo momento	Probablemente cierta
Integrante de la red de la PPR	Generalmente no confiable	Dudable
PPR	Generalmente no confiable	Dudable

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, **cuando establezca el diálogo con la víctima, es fundamental que lo haga con empatía y compasión.** A continuación, en la Tabla 6 se presentan algunas acciones a considerar para conducir el diálogo con la víctima:

¹³ Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género contra las Mujeres en el Ámbito Familiar.

¹⁴ En el Protocolo Nacional para la Actuación Policial ante Casos de Violencia contra las Mujeres y Feminicidio, se utiliza el término de “buena fe” para hacer referencia a que “la palabra de las mujeres y niñas habrán de ser reconocidas como verdad en la verbalización de hechos de violencia psicológica, económica, física, patrimonial o sexual”. En el presente Protocolo, se optó por usar el concepto de “completamente confiable” dado que éste contempla que debe existir la probidad de lo contario, por parte de la autoridad correspondiente, con base en lo establecido en el CNPP, Protocolo Nacional de Primer Respondiente y el Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género contra las Mujeres en el Ámbito Familiar.

Tabla 6. Consideraciones durante el diálogo con la víctima

Consideraciones en la conducción del diálogo con la víctima	
Consideración	Recomendación
 Explicación del motivo de las preguntas	Al iniciar el diálogo: ● Use el nombre que la persona le mencione en reconocimiento a su identidad. ● Explique a la víctima que comprende que la situación que vivió nadie la debería de vivir y que necesita obtener más información para ofrecerle una mejor atención. ● Haga énfasis de que el principal objetivo es garantizar su seguridad y acceso a la justicia.
 Actuación con empatía y compasión	En todo momento: ● Mantenga presente que el diálogo en esta situación no será sencillo y brinde espacio y tiempo para que la víctima pueda contestar las preguntas. ● Muestre paciencia con el tiempo de respuesta de la víctima, evite presionarla en caso de que no responda con claridad o decida no responder.
 Lenguaje corporal	Recuerde: ● Usted representa una figura de autoridad y su presencia puede ser en ocasiones intimidante para la víctima. Recuerde que el diálogo no es un interrogatorio. ● Su lenguaje corporal debe reflejar apertura y comprensión con la víctima. ● Utilice un tono de voz bajo y suave para establecer el diálogo. ● Para interactuar o hablar, procure colocarse a la altura de la víctima. Evite estar de pie mientras la víctima está sentada.

Fuente: elaboración propia.

	Registro de información. Toda la información que obtenga del diálogo con la víctima deberá quedar registrada en un acta de entrevista¹⁵ y en la Ficha de identificación de víctimas en situación de alto riesgo (ver anexo 2). Es fundamental que la información quede registrada de forma exhaustiva puesto que podrá ser utilizada por el personal de la Fiscalía para el dictado de medidas de protección necesarias para la víctima y la investigación del probable delito de VAF. Al momento de registrar datos personales o cualquier otro tipo de dato sensible, éstos deberán ser tratados de manera que se garantice su adecuada seguridad¹⁶, incluyendo su protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito, así como contra su pérdida, destrucción o daño accidental, aplicando las medidas técnicas y de organización apropiadas. Esto garantizará que, por un lado, se cumpla con la norma fundamental para el debido tratamiento de los datos personales y, por otro lado, evitar cualquier sanción para la o el policía que atiende la situación de VAF. No olvide registrar: • Datos de la víctima y de la PPR • Tipos de violencia identificados • Agresiones visibles y no visibles identificadas • Información sobre antecedentes de violencia • Datos sobre los factores de riesgo alto a los que puede estar expuesta la víctima • Otros que considere relevantes <u>Es de suma importancia recabar toda la información anterior ya que se utilizará para registrar los casos en el Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos y Delitos de Violencia Contra las Mujeres de Nuevo León (BAESVIM).</u>
---	---

Diálogo con las demás partes involucradas

Al momento de conducir las entrevistas, acote la narración de las personas involucradas a los hechos. En caso de que las personas se desvíen de las preguntas iniciales, trate de volver a plantear la pregunta con paciencia y empatía, sobre todo si la persona entrevistada se encuentra alterada.

¹⁵ Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género contra las Mujeres en el Ámbito Familiar.

¹⁶ Artículo 3, fracción VI de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

En caso de que hayan niñas, niños y/o adolescentes (NNA) presentes en el hecho, se les tomarán sus datos generales únicamente, siempre en presencia de una persona adulta responsable de su patria potestad, ya sea madre, padre, tutor o tutora, alguna persona perteneciente al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León (DIF), o alguna organización de derechos humanos o especializada en atención a víctimas de violencia¹⁷.

A continuación, se describen aspectos relevantes a considerar cuando atiendan casos de VAF donde **existen víctimas directas o indirectas que sean NNA.**

Casos donde existan víctimas directas o indirectas que sean NNA.

Los casos en los que hay presencia de NNA como víctimas directas o indirectas son complejos y por lo tanto, requerirán de usted más comprensión, paciencia y empatía hacia todas las víctimas.

Es muy común que los NNA no cuenten con los recursos para poder entender por completo la complejidad de una situación de VAF. En consecuencia, y como también sucede con muchas víctimas adultas, los NNA no siempre comprenden que están viviendo una situación de violencia.

El *Protocolo para el abordaje de situaciones de maltrato a niñas, niños y adolescentes en el marco del Sistema Nacional Integrado de Salud de UNICEF Uruguay* detalla que: los niños y las niñas “suelen proteger a quienes los violentan si son afectivamente próximos, por eso pueden a veces minimizar o incluso negar lo ocurrido.”¹⁸ Por lo tanto, **es fundamental escuchar activamente a los NNA** sin necesariamente buscar la veracidad en sus respuestas.

Además, es relevante recordar:



1) El Interés Superior de Niñas, Niños y Adolescentes en México establece que:

“En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral.”¹⁹

2) El Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que:

¹⁷ Protocolo Nacional de Actuación Policial para la Atención a la Violencia de Género contra las Mujeres en el Ámbito Familiar.

¹⁸ Protocolo para el abordaje de situaciones de maltrato a niñas, niños y adolescentes en el marco del Sistema Nacional Integrado de Salud de UNICEF Uruguay, primera edición mayo de 2019.

¹⁹El interés superior de niñas, niños y adolescentes, una consideración primordial. Publicado por la CNDH: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

“Todos los órganos jurisdiccionales, autoridades administrativas y órganos legislativos (federal y locales) tienen la obligación de tomar en cuenta el interés superior como una consideración primordial promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de las personas menores de edad de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.”²⁰

3) El mensaje de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (1979) la cual señala en los artículos 5.b) y 16.1.d) establece que:

“Los intereses de las hijas y/o hijos serán la consideración primordial.”

Finalmente, las unidades especializadas en la atención a NNA víctimas de la violencia familiar, **pueden ofrecerle a la víctima:**

- Ser trasladada con las personas a su cuidado al Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) o al refugio más cercano y/o;
- Los teléfonos de atención del Sistema para el Desarrollo Integral de las Familias del Estado de Nuevo León (DIF).

Entrevistas de testigos

En caso de que otras personas presentes hayan presenciado el hecho o pudiesen tener información sobre antecedentes de otras situaciones de VAF, puede entablar el diálogo haciendo uso del siguiente guion:

*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 el hecho, puede comunicarse a los siguientes números** [otorgar números de la Policía o de la/el encargada/o de zona].*

B.4. Identificación de la persona probable responsable (PPR)

A partir del diálogo con ambas partes y la identificación de quien de las partes involucradas es la PAP, puede concluir que es altamente probable que ésta sea la **persona probable**

²⁰ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

responsable (PPR), es decir, la persona que usted ha observado podría haber cometido el delito de violencia familiar, de ser inmediatamente recientes los hechos.



RECUERDE:

La persona probable responsable (PP) es la persona que probablemente cometió los actos de violencia reportados. **La PPR puede identificarse cuando existe una situación de flagrancia en el incidente, cuando existe señalamiento por parte de la víctima y/ o cuando se logró identificar a la persona agresora predominante.**

B.5. Detención de la PPR

Proceda a detener en flagrancia a la persona identificada como la PPR de haber cometido el delito. De ser necesario, solicite apoyo informando a la Central de Radio y a su superior jerárquico sobre la necesidad de realizar la detención con más personal policial. En todo momento, realice la detención siguiendo los principios del Uso de la Fuerza²¹ de la Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza, y en cumplimiento del artículo 321 bis²² el CPENL y el artículo 132²³ del CNPP.



¿Qué acciones puedo tomar cuando se presenten agresiones mutuas que ameriten hacer la detención de todas las personas involucradas?

En hechos de VAF donde el personal policial sea testigo de **agresiones mutuas evidentes**, es primordial seguir reconociendo las desventajas sociales que pueden estar viviendo las niñas, mujeres y otros grupos vulnerables involucrados, aplicando la perspectiva de género en el actuar policial.

Ejemplos de cómo hacer esto:

- No hacer juicios de la situación y no recurrir a estereotipos de género
- Reconocer las desventajas de otros grupos en situación de vulnerabilidad para acceder a una red de apoyo y/o servicios de auxilio
- Eliminar el uso excesivo de la fuerza en absolutamente todos los casos



RECUERDE:

En caso de tener que recurrir al uso de la fuerza en la intervención, desarrolle en el **Anexo B del IPH** las razones que le llevaron a hacerlo y tome los datos generales de la persona a la que se le aplicó el uso de la fuerza. Es muy importante que justifique sus acciones, el nivel de fuerza que utilizó y las conductas de las personas involucradas que motivaron el uso de la fuerza.

²¹ Los principios del uso de la fuerza son: I. Absoluta necesidad II. Legalidad III. Prevención IV. Proporcionalidad V. Rendición de cuentas y vigilancia.

²² El artículo 321 bis. del CPENL refiere cómo se tipifica el delito de tortura por parte de un servidor o servidora pública.

²³ El artículo 132. del CNPP hace referencia a las obligaciones de el/la policía.

B.6. Puesta a disposición

Una vez que haya ejecutado la detención de la persona probable responsable, deberá ponerla inmediatamente a disposición ante la Fiscalía. Para que la puesta a disposición proceda a la ratificación de la detención, es fundamental que registre ampliamente la información sobre:

- **Relato de los hechos:** describa los actos de violencia que hayan hecho cualquiera de las personas involucradas.
- **Descripción de la víctima y los tipos de violencia identificados:** registre una descripción que permita identificar físicamente a la víctima, así como todos los tipos de violencia que identificó en su actuación. A su vez, es importante que registre cualquier otra característica que estime pertinente para señalar los posibles riesgos a los que está expuesta la víctima.
- **Descripción de la PPR:** registre una descripción que permita identificar físicamente a la persona, así como la descripción de las manifestaciones de violencia que identificó en su actuación.
- **Entrevistas de partes involucradas:** capture la narración de los hechos que señala la víctima primordialmente. Registre información sobre los hechos que le hayan sido referidos por la PPR. Recuerde que esta narración será fundamental para el proceso de investigación.
- **Entrevistas de testigos:** anote la narración de los hechos de testigos que presenciaron los hechos.
- **Descripción del entorno:** describa el espacio físico para que el personal de la Fiscalía tenga conocimiento de información relevante para la investigación. Resalte si hay presencia de armas, drogas (legales e ilegales), rastros de violencia, entre otras.
- **Antecedentes de violencia:** anote cualquier información que la víctima y testigos le proporcionen sobre hechos de violencia anteriores que hayan sucedido entre las personas involucradas. Preste especial atención y registre los tipos de violencia que hayan sido ejercidos contra la víctima en otras ocasiones, así como la frecuencia y la gravedad de estos hechos (detalles relevantes como amenazas de muerte previas).



Registro de información. Es importante que en el **IPH** registre toda la información con la cual evaluó la probable responsabilidad de la persona detenida. Esta información será relevante para aportar elementos a la investigación del caso.

Toda la información que registre funcionará como prueba en la investigación de la Fiscalía por la probable comisión de un delito, por lo que **deberá ser lo más detallado y legible posible**. Los campos mencionados son los más relevantes, ya que aportan la información inicial, sin embargo, **es necesario llenar todos los datos adicionales que apliquen a la actuación**.

RECUERDE: Si surge alguna duda respecto a cómo registrar la información, contacte a su supervisor o supervisora, o bien, al personal de la UAM para recibir orientación.

Cuadro 3. Persecución de oficio del delito de violencia familiar

Dado que la violencia en el ámbito familiar es un delito que se persigue de oficio, es necesario que, aún si no hay persona detenida, **presente el Informe Policial Homologado (IPH) correspondiente ante la Fiscalía para que realice su investigación.**

Recuerde que, **de acuerdo al artículo 132 fracción I del CNPP**, es obligación de la policía *“recibir las denuncias sobre hechos que puedan ser constitutivos de delito e informar al Ministerio Público por cualquier medio y de forma inmediata de las diligencias practicadas”*.

De igual forma, en caso de que exista otro delito que se tenga que perseguir de oficio, pero que derivó de un hecho de VAF, **tendrá que completar el IPH correspondiente aplicando una perspectiva de género**, es decir, que incluya los criterios que le llevaron a atender el suceso con ayuda de este Protocolo, tales como:

- Que el delito se cometió en contra de una niña o mujer por su género;
- Que la persona que ejerció violencia en contra de la víctima tiene o ha tenido relación de parentesco por consanguinidad, de hecho, afinidad o civil, pero que no se encuentra como persona sujeta al delito de violencia familiar por el CPENL;
- Que durante su actuación reconoció las condiciones de desventaja entre la PPR y la víctima.

C. ATENCIÓN A VÍCTIMAS

La etapa de atención a víctimas empieza una vez que el personal policial ha controlado el hecho de VAF y toma las siguientes acciones clave con la(s) víctima(s).



Importancia de la atención a víctimas. La atención a víctimas efectiva es una acción transformadora en el Protocolo, ya que de ésta depende si las víctimas reciben una orientación y/o canalización que se ajuste a sus necesidades e intereses. Toda la etapa C resulta crítica porque busca fortalecer la agencia de las víctimas en su proceso de superación de la violencia.

¿Qué objetivos debo lograr en la etapa de atención a víctimas?

Objetivo 1	Identificar si la víctima se encuentra en una situación de alto riesgo
Objetivo 2	Orientar y acompañar a la víctima en la toma de decisiones
Objetivo 3	Canalizar a la víctima a servicios especializados

Las acciones clave para lograr estos objetivos se describen a continuación:

C.1. Identificación de víctimas en alto riesgo

Con el fin de identificar a víctimas que requieren atención urgente y prioritaria, utilice la **Ficha de identificación de víctimas en situación de alto riesgo**²⁴ (ver anexo 2) y verifique que todas las preguntas han podido ser respondidas. En caso de que sea necesario, haga preguntas complementarias a la víctima.

Es relevante no minimizar los eventos acontecidos e identificar si una víctima de VAF se encuentra en una situación de riesgo en donde haya altas posibilidades de que una amenaza se materialice, incluso hasta ocurrir un feminicidio.



IMPORTANTE: La Ficha de identificación de víctimas en situación de alto riesgo es la herramienta que le permite identificar a las víctimas que se encuentran en situación de alto riesgo. Recuerde que debe aplicarla siempre para descartar que la víctima esté en alto riesgo.

Algunas de las situaciones o factores de riesgo que puede observar para determinar si la víctima se encuentra en alto riesgo de sufrir violencia grave son:

Tabla 7. Situaciones o factores de alto riesgo

Situación o factor de alto riesgo
• La víctima reporta violencia física grave (quemaduras, fracturas, heridas internas, heridas permanentes, heridas en cabeza con cualquier objeto, golpizas, mutilaciones). • La víctima reporta antecedentes de violencia física grave. • La víctima reporta escalamiento y/o repetición de la violencia física. • La víctima reporta haber sido privada de la libertad y/o haber sido encerrada y/o incomunicada. • La víctima reporta el uso de armas u objetos para lastimarla o amenazarla. • La víctima reporta amenazas de muerte verbales y/o digitales. • La víctima reporta haber vivido intentos de asfixia o estrangulamiento. • La víctima reporta amenazas y/o agresiones en contra de sus hijas y/o hijos. • La víctima reporta que anteriormente se puso en contacto con autoridades para solicitar auxilio médico por alguna situación de violencia física grave. • La víctima reporta que su vida se encuentra en riesgo.



IMPORTANTE: Si se presenta **por lo menos una de las situaciones** de la Tabla 7, usted puede considerar que **la víctima se encuentra en alto riesgo** de sufrir violencia grave, incluso hasta ocurrir un **feminicidio**.

Por lo tanto, haciendo uso de la Ficha de identificación de víctimas en situación de alto riesgo, **determine si la víctima se encuentra en alto riesgo**. Si es el caso, asegúrese de llevar a

²⁴ Ésta considera tres factores principales para definir si una víctima se encuentra en *alto riesgo*: **violencias físicas graves** (por ejemplo, quemaduras, fracturas, heridas internas, heridas permanentes, heridas en cabeza con cualquier objeto, golpizas); **amenazas de muerte verbales y/o digitales**; y antecedentes de violencias físicas (si la violencia se está manifestando más seguido y/o si la gravedad ha aumentado).

cabo las acciones correspondientes que se enlistan a continuación para salvaguardar la integridad de la víctima, ante todo.

¿Qué debo hacer si identifico que la víctima se encuentra en alto riesgo?

En caso de que identifique que la víctima está en alto riesgo, deberá tomar acciones para garantizar su seguridad de forma inmediata. Algunas de las opciones que podrá ofrecer son las siguientes:

- **Canalizar con la Fiscalía** para que presente una denuncia, solicite una medida de protección y se investigue el caso;
- **Trasladar a una instancia de atención a víctimas** que cuente con el servicio de resguardo o refugio y ofrezca servicios especializados para atenderla.



Diálogo en caso de identificar a víctimas en alto riesgo. Es importante que en caso de que valore que la víctima se encuentra en alto riesgo, se lo **comunique de manera empática y compasiva, explicándole que es fundamental que tomen acciones para garantizar su seguridad** (y de las personas que cuida de ser el caso). Hágale saber que usted y otras autoridades la acompañarán en todo momento para que se sienta protegida y apoyada.

C.2. Orientación a la víctima

Para orientar a la víctima de VAF (independientemente de no estar en alto riesgo) busque un espacio en el que se sienta segura. Comience un diálogo para comunicarle sobre los servicios a los que tiene derecho. La atención que le brinde debe ser sensible y paciente y con una actitud de apoyo, **haciendo a un lado cualquier tipo de juicios sobre la situación de la víctima.**

Un recurso que se puede utilizar es el siguiente guion, así como la **Herramienta de Orientación a Víctimas en Hechos de VAF** ([ver anexo 3](#)):

*“[Nombre de persona] ¿Cómo se siente? **Nadie debería estar pasando por lo que usted está pasando.** ¿Me permite informarle sobre algunas opciones de servicios especializados que pueden atenderla y apoyarle en una situación tan difícil?*

***Le comenté que la situación que acaba de vivir es un delito de violencia familiar, por lo que usted tiene derecho a denunciar a la PPR ante la Fiscalía y que se investiguen los hechos por el delito de violencia familiar. A su vez, le comenté que puede acudir a las instalaciones del CEJUM para que pueda recibir servicios de psicología, asesoría jurídica, trabajo social, entre otros.** También, puede ser trasladada a un refugio con las personas a su cuidado, si así lo desea.*

Recuerde que las y los Policías de Fuerza Civil estamos a su servicio para cualquier situación futura que se presente.”



RECUERDE:

En el **Anexo E del IPH** puede encontrar la constancia de lectura de derechos de la víctima para tomar sus datos generales. También recuerde que está obligado a dar lectura de sus derechos a las víctimas, de acuerdo con los Artículos 20, Apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); el 109 del CNPP; y el 7 de la Ley General de Víctimas (LGV).

C.3. Acompañamiento en la toma de decisiones de la víctima

Posterior al momento de brindar información a la víctima sobre el proceso de denuncia y de los servicios especializados en los que puede recibir ayuda, pregúntele con empatía qué es lo que desea hacer. Recuerde que la atención que ofrezca a la víctima **no debe estar condicionada a que ésta realice una denuncia o no**. Algunas de las preguntas que puede realizar son las siguientes:

- ¿Desea que la traslademos al CODE más cercano para que ponga una denuncia física o requiere ayuda para presentar la denuncia de manera virtual?
- ¿Desea acceder a alguno de los servicios de atención a víctimas, como asesorías psicológica, legal y social **sin necesidad de poner una denuncia**?
- ¿Prefiere que la traslademos a algún otro lado con alguna persona de su confianza?

Si la víctima tiene dudas, ayúdele a resolverlas y explique con claridad y paciencia las opciones con las que ésta cuenta. Para tal acción, puede mostrarle la **Herramienta de Orientación a la Víctima** (ver [Anexo 3](#)) las veces que sean necesarias. En la situación en que sea posible ofrezca su ayuda para realizar el traslado.

Si la víctima no desea tomar alguna de las opciones de servicios disponibles, reitere su apoyo y proporcione los teléfonos de emergencia para solicitar ayuda inmediata a la corporación policial.

C.4. Traslado de la víctima

Recuerde, por ningún motivo se debe trasladar en la misma unidad vehicular a la víctima y a la PPR. **Solicite apoyo a la Central de Radio si se encuentra imposibilitado de realizar ambas acciones de forma simultánea.**



Importancia del traslado por separado. Durante el traslado realice acciones para garantizar la privacidad de la víctima y de quien la acompañe. Por ejemplo, puede ofrecerle a la víctima la opción de viajar en la cabina para que se sienta segura.

4. CONSIDERACIONES RELEVANTES

Actualizaciones a la Central de Radio

Se recomienda que se notifique a la Central de Radio sobre cualquier hecho relevante que suceda durante la atención del suceso, así como de cualquier decisión que se tome durante la actuación. Algunas situaciones que **se deberán informar en todo momento a la Central de Radio** son las siguientes:

- Identificación de riesgos y solicitud de apoyo;
- Notificación de domicilio en el que no se recibió respuesta de las y los inquilinos;
- Solicitud de atención médica y/o psicológica;
- Actuación policial por situación de flagrancia;
- Solicitud de apoyo para la atención de NNA;
- Notificación de denuncia de la víctima;
- Notificación de detención administrativa;
- Notificación de orientación de víctimas;
- Solicitud de guía para canalizar a la víctima adecuadamente;
- Canalización de la víctima;
- Conclusión de la actuación policial por cualquier situación.



RECUERDE:

Especifique en el **Anexo F del IPH** si tuvo que solicitar apoyo de alguna autoridad o servicios especializados en el lugar de la intervención. Asimismo, notifique a la Central de Radio cada acción que lleve a cabo durante el traslado.



SU ROL ES FUNDAMENTAL.

Su rol es fundamental para garantizar la seguridad de las víctimas. Una actuación policial efectiva aumenta su confianza en las autoridades y las incentiva a seguir con los procesos de atención especializada.

¡Gracias por su trabajo y compromiso diario!

5. ANEXOS

Los anexos son herramientas auxiliares para su uso práctico durante el trabajo en campo.

- **ANEXO 1.** GUÍA DE ENTREVISTA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS EN HECHOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR
- **ANEXO 2.** FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIÓN DE ALTO RIESGO
- **ANEXO 3.** HERRAMIENTA DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS EN HECHOS DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO FAMILIAR