



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección de Atención a Víctimas



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

Manual de Organización
Dirección de Atención a
Víctimas

Clave: CU.CM/MO.044/ATNV

Año de elaboración: 2023

Manual de Organización

Dirección de Atención a Víctimas

Clave: CU.CM/MO.044/ATNV

AUTORIZACIONES

<p>Elaboró:</p>  <p>Jesús Sánchez</p> <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Titular de la Dirección de Atención a Víctimas CUAUTLANCINGO, PUEBLA. 2021-2024</p>	<p>Validó:</p>  <p>Mariano Agustín Astorga Sánchez</p> <p>SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, VIALIDAD Y BOMBEROS Secretario de Seguridad Pública PUEBLA. 2021-2024</p>	<p>Autorizó:</p>  <p>Eva Sánchez Mandieta</p> <p>ESM</p> <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL Titular de Contraloría Municipal CUAUTLANCINGO, PUEBLA. 2021 - 2024</p>
--	--	--

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal ha emprendido la tarea de simplificación de la Administración Pública en todas sus dependencias, con el propósito de establecer sistemas, métodos y técnicas administrativas que permitan el cumplimiento eficaz y eficiente de todas sus atribuciones.

Por lo anterior, el Manual de Organización de la Dirección de Atención a Víctimas establece, las funciones encomendadas al personal adscrito a la misma para orientar y coordinar sus actividades diarias proporcionando una visión completa de las funciones a desarrollar.

El presente Manual de Organización tiene como objetivo establecer una estructura organizacional real y formal de la Dirección de Atención a Víctimas que permita regirse bajo un principio de orden, evitando la duplicidad de funciones entre otras unidades que conforman la propia dependencia.

Asimismo, tiene como finalidad responder a las necesidades que requiere la Dirección, en relación con los perfiles, habilidades y conocimientos del personal que la integra para el correcto cumplimiento de las funciones encomendadas, por lo que se considera un instrumento de apoyo que promueve el buen ejercicio administrativo y operativo de la misma.

A través de este instrumento, se identifican y dan a conocer las facultades y obligaciones en un marco de legalidad, que corresponde realizar a la Secretaría de Seguridad Pública, Vialidad y Bomberos por conducto de la Dirección de Atención a Víctimas, contemplando en su contenido; introducción, base legal que nos rige, organigrama, objetivos y funciones que le dan identidad a esta Dirección adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública, Vialidad y Bomberos.

El diseño y la difusión del presente manual obedecen a la intención de especificar por escrito, su organización contribuyendo a fortalecer la coordinación del personal que la compone, ilustrando su identidad dentro del contexto general al que corresponde, y ser útil como material de consulta y conocimiento al personal de nuevo ingreso, y/o a los integrantes de cualquier otra adscripción de la Secretaría de Seguridad Pública, Vialidad y Bomberos.

Asimismo, el contenido quedará sujeto a modificaciones cada que la normatividad aplicable y/o tareas al interior de las Unidades Administrativas, signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Dirección de Atención a Víctimas se consideran los principios básicos de igualdad y equidad que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1921-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

II. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

Federal:

- Ley de Asistencia Social.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla:
- Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley de Víctimas del Estado de Puebla.
- Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Puebla.
- Ley Orgánica de la fiscalía general del Estado de Puebla.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Puebla.
- Ley para Prevenir y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos en el Estado de Puebla.
- Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla.
- Reglamento de la Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias del Estado de Puebla
- Ley de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Familiar para el Estado de Puebla.
- Reglamento de la Ley de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia Familiar para el Estado de Puebla.

Municipal:

- Ley Orgánica Municipal.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial del municipio de Cuautlancingo, Puebla.

III. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD

Misión: Proporcionar de manera oportuna y gratuita asesoría jurídica, atención médica, acompañamiento psicológico y de trabajo social a las víctimas del delito, así como lograr que la persona confíe en la policía y recopilar información completa que mejore el análisis delictivo.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

Visión: Consolidar a la Dirección de Atención a Víctimas como una unidad administrativa especializada y exclusivamente dedicada a brindar atención a las víctimas del delito, así como coadyuvar para que la Secretaría de Seguridad Pública, Vialidad y Bomberos sea una institución confiable para la ciudadanía.

Políticas de Calidad:

- **Legalidad:**

Su observancia asume una importancia vital en el desempeño de las funciones de todo servidor público responsable de salvaguardar la seguridad física, psicológica y patrimonial de las personas que conforman la dinámica sociedad.

- **Honestidad:**

La honestidad debe distinguir a los encargados de preservar la seguridad pública. La calidad en el servicio depende de que los responsables de preservarla sean honestos.

- **Lealtad:**

Los servidores adscritos a cualquier área de seguridad pública tienen el compromiso fundamental de ser leales con la institución a quien se deben. Por ello, en el desempeño de su función deben tener presente que los ciudadanos tienen el derecho de reclamar su lealtad y un servicio de calidad.

- **Vocación de servicio:**

Los elementos de seguridad pública, independientemente de su jerarquía, deben tener una clara vocación al servicio para realizar su trascendente labor; con respeto integridad y dedicación.

- **Profesionalismo:**

Actuar en todo momento con el conocimiento científico, la técnica, la ética profesional, la buena voluntad y vocación al servicio para cumplir con la noble misión encomendada.

- **Respeto:**

Actuar en función a la comprensión, empatía y reconocimiento al ser humano por su propia naturaleza, independientemente de su condición social y económica, raza, religión, apariencia física o sexo.

- **Solidaridad:**

Actuar inspirados en los principios de cooperación, ayuda mutua, trabajo en comunidad y humanismo.

IV. OBJETIVO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

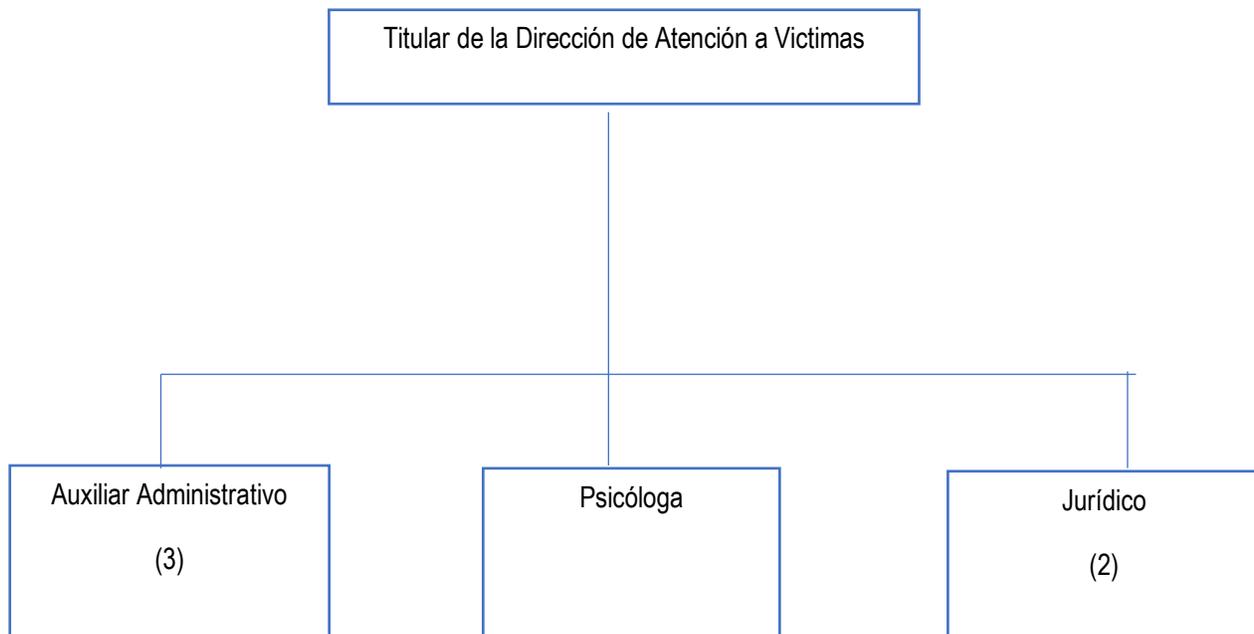
Proporcionar atención especializada y oportuna a las víctimas de los delitos en materia jurídica, psicológica, médica y de trabajo social. Así como el establecimiento de estrategias, medidas y protocolos para garantizar el enfoque integral de atención a víctimas, el respeto a los derechos humanos y el acceso a la justicia en el ámbito de competencia de la Secretaría de Seguridad Pública.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Dirección de Atención a Víctimas	No. De Plazas
Titular de la Dirección de Atención a Víctimas	1
Auxiliar Administrativo	3
Psicóloga	1
Jurídico	2

VI. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

VII. PERFILES DE PUESTOS Y FUNCIONES

VII.1 TITULAR DE ÁREA

Puesto	Titular de la Dirección de Atención a Víctimas	Nivel de Estructura	Dirección
Jefe Inmediato	Secretario/a de Seguridad Pública		
Área de adscripción	Dirección de Atención a Víctimas		

Conocimientos y habilidades	
Conocimientos	Psicología, Victimología, Derecho, Administración y Gestión Pública, Políticas Públicas, Política Criminológica.
Habilidades	Liderazgo, Proximidad Social, Solución de conflictos, Manejo de Personal, Toma de Decisiones, Estrategias de Operatividad.
Especificaciones del Puesto	
Nivel Académico	Experiencia
Licenciatura y/o Maestría.	3 años

Competencias y Habilidades			
Laborales y Técnicas		Conductuales	
1	Desarrollo de relaciones interpersonales	1	Negociación
2	Estrategias de Operatividad.	2	Toma de decisiones
3	Gestión de desarrollo de las personas	3	Trabajo en equipo
4	Coordinar	4	Integridad institucional

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

Descripción específica de las Funciones	
1	Diseñar, implementar y evaluar las acciones, planes, programas y políticas en torno a la Atención a Víctimas del Delito y la erradicación de la violencia y la delincuencia.
2	Dirigir y aprobar los planes, programas y acciones entorno a la Atención a Víctimas del Delito en el Municipio de Cuautlancingo.
3	Asegurar que la Atención a Víctimas del Delito sea oportuna y adecuada, evitando la revictimización de las personas.
4	Fomentar la cultura de la legalidad y la denuncia en la ciudadanía.
5	Supervisar el seguimiento a las acciones implementadas y los mecanismos de evaluación de metas.
6	Administrar eficientemente los recursos asignados a la Dirección para la implementación de todos los programas, planes y acciones.
7	Informar permanentemente al Secretario de Seguridad Pública sobre el curso de las acciones realizadas por la Dirección.
8	Difundir dentro de los programas implementados orientación jurídica a los miembros de la comunidad para el mejor ejercicio y protección de sus derechos humanos.
9	Reportar los avances de las metas programas de conformidad con los Presupuestos basados en Resultados (PbR) y la proyección de la MIR.
10	Dar seguimiento del proceso legal o psicológico que se brinde a víctimas del delito.
11	Implementar y fomentar un modelo transdisciplinario con las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad Pública para proporcionar atención integral a las víctimas.
12	Desarrollar todas aquellas funciones inherentes en el ámbito de competencia de la Dirección de Atención a Víctimas.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

VI. 2 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Puesto	Trabajador/a Social	Nivel de Estructura	Auxiliar
Jefe Inmediato	Titular de la Dirección de Atención a Víctimas.		
Área de Adscripción	Dirección de Atención a Víctimas.		

Conocimientos y habilidades	
Conocimientos	Victimología, psicología, gestión de recursos, recursos locales disponibles, instituciones de asistencia, competencias en adaptabilidad, Administración y Gestión Pública, Políticas Sociales.
Habilidades	Comprender situaciones de personas sin juzgar, escucha activa, trabajar bajo presión, comunicación efectiva, empatía, sensibilidad social, habilidad de dialogar, elaborar diagnósticos y estrategias de intervención.

Especificaciones del Puesto	
Nivel Académico	Experiencia
Licenciatura en Trabajo Social	3 años

Competencias y Habilidades			
Laborales y Técnicas		Conductuales	
1	Conocimientos en Victimología.	1	Empatía.
2	Técnicas de manejo de estrés postraumático.	2	Toma de decisiones.
3	Técnicas de trabajo con menores de edad.	3	Trabajo en equipo.
4	Conocimiento de técnicas de entrevista.	4	Integridad personal.

Descripción específica de las Funciones

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

1	Manejo de archivo.
2	Recepción de Documentos.
3	Determinará de manera individual si se requiere orientación para algún otro apoyo.
4	Identificara redes de apoyo familiares, sociales e interinstitucionales.
5	Redacción de documentos.
6	De acuerdo con la información recabada, canalizará a asesoría jurídica, psicología o ambas, según se requiera o en su caso médica primaria/especializada.
7	Determinará de manera individual si se requiere orientación para algún otro apoyo.
8	Identificara redes de apoyo familiares, sociales e interinstitucionales.
9	Brindar atención de primer contacto y lograr que las víctimas se sientan atendidas con respeto a su dignidad e integridad.
10	De acuerdo con la información recabada, canalizará a asesoría jurídica, psicología o ambas, según se requiera o en su caso médica primaria/especializada.
11	Determinará de manera individual si se requiere orientación para algún otro apoyo.
12	Identificara redes de apoyo familiares, sociales e interinstitucionales.

VI.3 PSICÓLOGA

Puesto	Psicóloga	Nivel de Estructura	Psicóloga
Jefe Inmediato	Titular de la Dirección de Atención a Víctimas		
Área de adscripción	Dirección de Atención a Víctimas		

Conocimientos y habilidades	
Conocimientos	Victimología, Derecho, Administración y Gestión Pública, Políticas Públicas.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1987-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

Habilidades	Identificar psicopatologías y diferenciar entre distintos cuadros psicopatológicos, aplicación de instrumentos de evaluación psicológica, aplicar un modelo teórico, uso de manuales de diagnóstico (DM5-CI10) aplicar técnicas de intervención psicológica, empatía.
-------------	---

Especificaciones del Puesto	
Nivel Académico	Experiencia
Licenciatura en Psicología	3 años

Competencias y Habilidades			
Laborales y Técnicas		Conductuales	
1	Desarrollo de relaciones interpersonales	1	Empatía
2	Empoderamiento (desarrollo) de personas.	2	Toma de decisiones
3	Terapia Breve.	3	Trabajo en equipo
4	Técnicas de Psicoterapia.	4	Integridad personal.
Descripción específica de las Funciones			
1	Contener el estado de crisis emocional de la víctima y/o sus familiares con el objetivo de que puedan afrontar y solucionar los posibles síntomas emocionales derivados del hecho ocurrido.		
2	Hacer una evaluación del estado de salud emocional de la víctima para canalizarla a la Red de Apoyo personal e interinstitucional.		

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1921-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

VII.4 JURIDICO

Puesto	Abogado	Nivel de Estructura	Auxiliar
Jefe Inmediato	Titular de la Dirección de Atención a Víctimas.		
Área de Adscripción	Dirección de Atención a Víctimas.		

Conocimientos y habilidades	
Conocimientos	Victimología, empatía, competencias analíticas, competencias en adaptabilidad, Administración y Gestión Pública, Políticas Públicas.
Habilidades	Facilidad de comunicación, sociabilizar con facilidad, orden y disciplina, capacidad de improvisación y escucha activa.

Especificaciones del Puesto	
Nivel Académico	Experiencia
Licenciatura en Derecho	3 años

Competencias y Habilidades			
Laborales y Técnicas		Conductuales	
1	Conocimientos en Victimología	1	Empatía
2	Conocimientos de la legislación en materias de Derecho Penal y Familiar.	2	Toma de decisiones

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 1921-2024</small>	Manual de Organización Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MO.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

3	Conocimientos de la legislación en materia de Derechos Humanos y perspectiva de género.	3	Trabajo en equipo
4	Pleno entendimiento del Sistema de Justicia Penal Adversarial.	4	Integridad personal.

Descripción específica de las Funciones	
1	Brindar orientación y/o acompañamiento jurídico de primer contacto a fin de atender las necesidades legales del usuario/a, asegurando el pleno cumplimiento de sus derechos.
2	Explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del procedimiento de su asunto.