



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Atención a Víctimas

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

Manual de Procedimientos

Dirección de Atención a Víctimas

Clave: CU.CM/MP.044/ATNV

AUTORIZACIONES		
Elaboró:  Jesús Aguilar Prado DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Titular de la Dirección de Atención a Víctimas CUAUTLANCINGO, 2021-2024	Validó:  Mariano Agustín Astorga SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, VIALIDAD Y BOMBEROS Secretario de Seguridad Pública PUEBLA, 2021-2024	Autorizó:  Eva Sánchez Mendieta CONTRALORIA MUNICIPAL CUAUTLANCINGO, PUEBLA, 2021-2024 Titular de Contraloría Municipal

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

	Índice	Página
I.	Introducción.	3
II.	Objetivo.	3
III.	Marco Jurídico	3
IV.	Descripción de los procedimientos en general. 1. Procedimiento de Petición de atención a víctimas del delito de género. 2. Procedimiento de Petición de atención a víctimas del delito.	4
V.	Ficha de los procedimientos en particular.	5
1.	Ficha del procedimiento de petición de atención a víctimas del delito de género.	5
1.1	Diagrama de flujo de atención a víctimas del delito de Género.	6
2	Ficha del procedimiento de petición de atención a víctimas del delito.	7
2.1	Diagrama de flujo de atención a víctimas del delito.	8
VI.	Glosario de términos.	9

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal ha emprendido la tarea de la especialización 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 surge la necesidad de elaborar el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención a Víctimas para establecer las pautas que se dan en la operatividad y que deben de seguirse para la realización de las funciones encomendadas a esta Dirección; con los procedimientos se define la orientación y vinculación de sus actividades diarias, por lo cual, es de suma importancia que el personal de la Secretaría adscrito a la misma tenga una visión completa de las funciones y procedimientos que se llevaran a cabo.

El presente Manual de Procedimientos pretende mostrar a través de diagramas de flujos, la secuencia del proceso de forma esquematizada y aquellos puestos que están involucrados, garantizando así el óptimo desarrollo de estas actividades y su ejecución. De la misma forma, cuenta con el fundamento legal correspondiente, mismo que sustenta cada una de las actividades que realiza la Dirección de Atención a Víctimas.

II. OBJETIVO

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.

III. MARCO JURÍDICO

Marco Jurídico para las Víctimas de Delito

- **Legislación Federal:**
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - 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.
 - Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.
- **Legislación Estatal:**
 - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla:
 - Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

- Ley de Víctimas 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.
- **Legislación Municipal:**
 - Ley Orgánica Municipal.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL

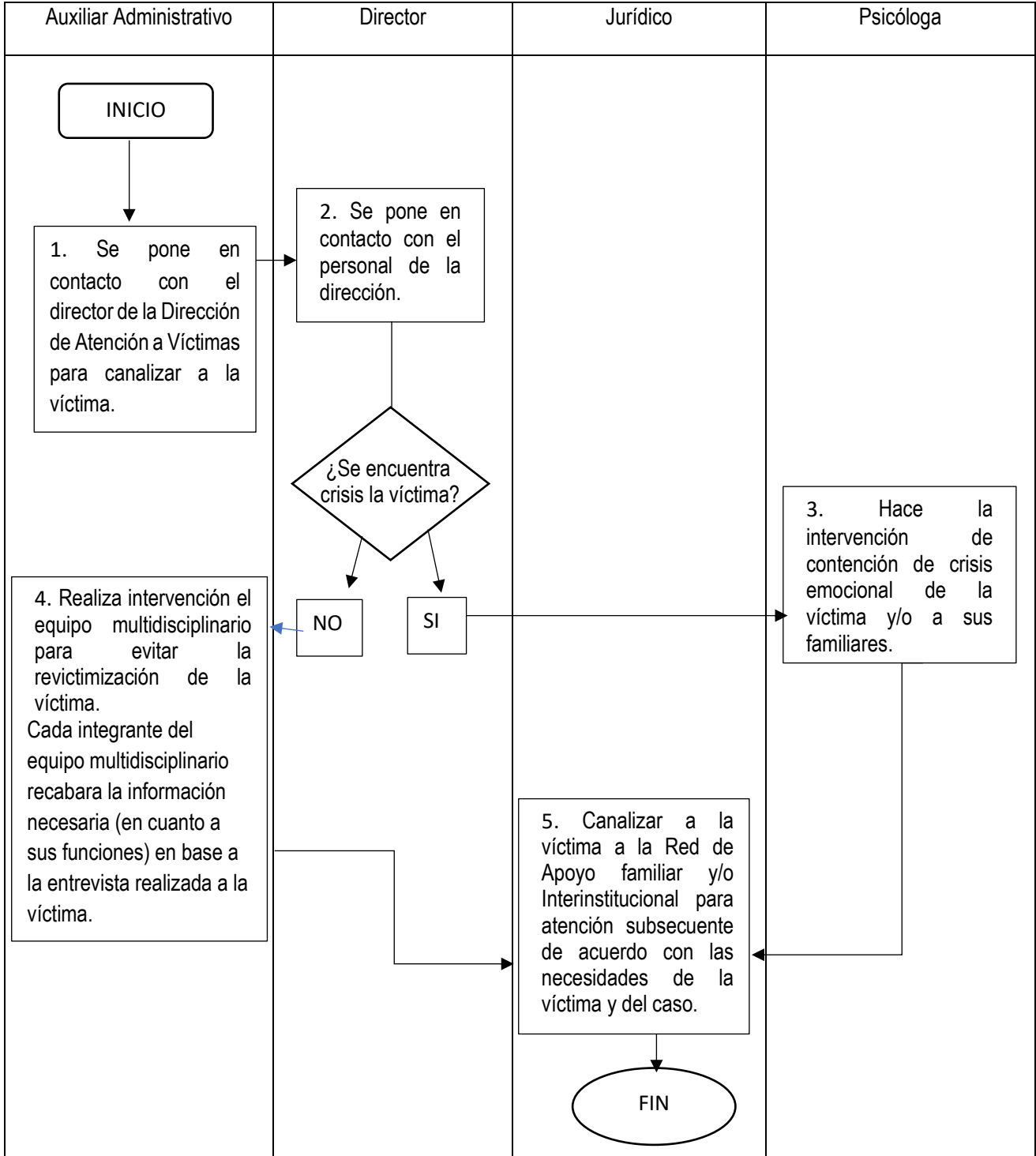
1. Procedimiento de Petición de atención a víctimas del delito de género.
2. Procedimiento de Petición de atención a víctimas del delito.

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE GÉNERO

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Petición de atención a víctimas del delito de género.			
Objetivo:	Proporcionar atención especializada y oportuna a las víctimas de los delitos. Dando atención en materia jurídica, psicológica, médica y de trabajo social.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Víctimas, Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.			
Políticas de Operación:	Se sigue un protocolo establecido por la Dirección de Atención a Víctimas.			
Tiempo promedio de gestión:	De una hora a dos meses.			
Descripción del procedimiento:	Establecimiento de medidas 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.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Administrativo	1	Se pone en contacto con el director de la Dirección de Atención a Víctimas para canalizar a la víctima.	No aplica	No aplica
Director	2	Se pone en contacto con el personal de la dirección.	No aplica	No aplica
		¿Se encuentra crisis la víctima?		
SI				
Psicóloga	3	Hace la intervención de contención de crisis emocional de la víctima y/o a sus familiares.	Entrevista	1
NO				
Auxiliar administrativo	4	Realiza intervención el equipo multidisciplinario para evitar la revictimización de la víctima. Cada integrante del equipo multidisciplinario recabará la información necesaria (en cuanto a sus funciones) en base a la entrevista realizada a la víctima.	No aplica	No aplica
Jurídico	5	Canalizar a la víctima a la Red de Apoyo familiar y/o Interinstitucional para atención subsecuente de acuerdo con las necesidades de la víctima y del caso.	Expediente	1
Fin				

1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITO DE GÉNERO



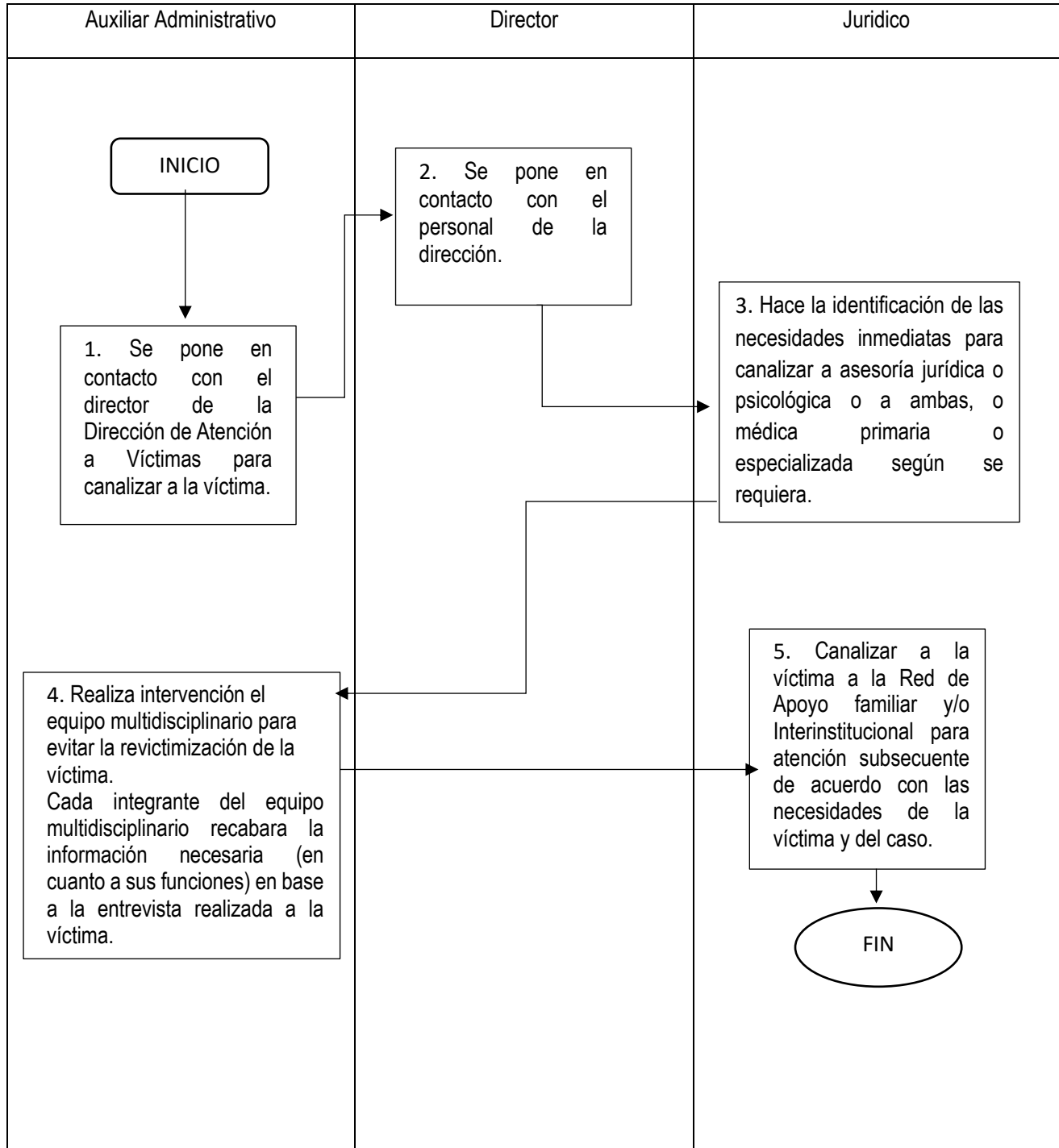
 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

2. FICHA DEL PROCEDIMIENTO DE PETICIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Petición de atención a víctimas del delito.			
Objetivo:	Proporcionar atención especializada y oportuna a las víctimas de los delitos. Dando atención en materia jurídica, psicológica, médica y de trabajo social.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Víctimas, Código Nacional de Procedimientos Penales, 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 Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla, Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla.			
Políticas de Operación:	Se sigue un protocolo establecido por la Dirección de Atención a Víctimas.			
Tiempo promedio de gestión:	De una hora a dos horas.			
Descripción del procedimiento:	Establecimiento de medidas para garantizar el enfoque integral de atención a víctimas del delito, el respeto a los derechos humanos y el acceso a la justicia en el ámbito de competencia de la Secretaría de Seguridad Pública.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar Administrativo	1	Se pone en contacto con el director de la Dirección de Atención a Víctimas para canalizar a la víctima.	No aplica	No aplica
Director	2	Se pone en contacto con el personal de la dirección.	No aplica	No aplica
Jurídico	3	Hace la identificación de las necesidades inmediatas para canalizar a asesoría jurídica o psicológica o a ambas, o médica primaria o especializada según se requiera.	Entrevista	1
Auxiliar Administrativo	4	Realiza intervención el equipo multidisciplinario para evitar la revictimización de la víctima. Cada integrante del equipo multidisciplinario recabará la información necesaria (en cuanto a sus funciones) en base a la entrevista realizada a la víctima.	No aplica	No aplica
Jurídico	5	Canalizar a la víctima a la Red de Apoyo familiar y/o Interinstitucional para atención subsecuente de acuerdo con las necesidades de la víctima y del caso.	Expediente	1
Fin				

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO



 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Atención a Víctimas	Clave: CU.CM/MP.044/ATNV
		Año de elaboración: 2023

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

GLOSARIO DE TÉRMINOS.	
VÍCTIMAS	Persona que ha sufrido algún daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de sus derechos humanos o de la comisión de algún delito.
DELITO	Conducta prohibida por la ley.
DERECHOS HUMANOS	son principios o normas morales que establecen ciertas pautas para el comportamiento humano, y a menudo se consagran como derechos legales tanto en el derecho interno como en el internacional.
VIOLENCIA DE GÉNERO	Es un tipo de agresión física o psicológica ejercida contra cualquier persona o grupo de personas basada en su orientación o identidad sexual, sexo o género. Este tipo de violencia, que impacta la identidad y el bienestar de la persona afectada, se desarrolla en un sistema de relaciones de dominio de los hombres sobre las mujeres.
CRISIS EMOSIONAL	Conjunto de reacciones físicas, pensamientos y emociones que se presentan ante una situación que nos pone en peligro o amenaza nuestra identidad.
GÉNERO	conjunto de ideas, comportamientos y atribuciones que una sociedad en un tiempo y contexto específicos considera apropiados para cada sexo, es decir que estas formas varían de una cultura a otra y que se transforman con el tiempo. El género impacta en la manera en que las personas construimos nuestra identidad y nos relacionamos con los demás.