




# CAMARGO

**Gobierno Municipal**

2021 - 2024

**CONTACTO POLICIAL CON  
VÍCTIMAS DEL DELITO**



	<b>CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO</b>			
	<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE CAMARGO, CHIHUAHUA</b>			
	<b>DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL</b>			
	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>CLAVE DEL MANUAL</b>	
	<b>MAYO 2024</b>		<b>D.S.P.M.-02</b>	

## CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO

### Marco Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Ley General de Víctimas
- Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código de Procedimientos Penales del Estado de Chihuahua.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Chihuahua.

### Internacional

- Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas del delito y abuso de poder.
- Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Carta de las Naciones Unidas y Estatuto de la Corte Internacional de Justicia.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Carta de la Organización de los Estados Americanos.
- Convención Internacional sobre la eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores (Reglas de Beijing).
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador".
- Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de los niños en la pornografía.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
- Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (Protocolo de Palermo).
- Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
- Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas, adoptados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.
- Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional.

### Puestos que intervienen

#### ● Primer Respondiente



#### Políticas

#### 1. Principios rectores.

1.1. La actuación del personal de la Dirección de Seguridad Pública Municipal (en adelante Dirección) deberá regirse bajo los siguientes principios:

1.1.1. Confidencialidad: Se cuidará el manejo y uso de los datos personales de la(s) víctima(s), ofendido(s) y testigo(s) involucradas en los procedimientos que se realicen, a efecto de proteger y preservar la privacidad de la información personal.

1.1.2. Igualdad y no discriminación: Las y los policías se conducirán sin distinción, exclusión o

	<b>CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO</b>			
	<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE CAMARGO, CHIHUAHUA</b>			
	<b>DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL</b>			
	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>CLAVE DEL MANUAL</b>	
	<b>MAYO 2024</b>		<b>D.S.P.M.-02</b>	

restricción, ejercida por su origen nacional, lengua, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, identidad indígena, identidad de género, apariencia física, condiciones de salud, religión, formas de pensar, orientación o preferencia sexual, por tener tatuajes o cualquier otra razón que tenga como propósito impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos.

1.1.3. Debida Diligencia: Las actuaciones necesarias se deberán realizar dentro del tiempo razonable, en especial la atención y la asistencia a la(s) víctima(s).

1.1.4. Efectividad: Se adoptarán desde el marco de las capacidades institucionales o gestionando ante las instancias externas respectivas, las medidas necesarias para que las personas afectadas accedan a los servicios integrales que les garanticen el ejercicio de sus derechos.

1.1.5. Honradez: El personal de la Dirección tiene la aptitud de llevar a cabo las funciones encomendadas sin solicitar ni recibir favores, no aceptar dádivas de ningún tipo, lo que implica el objetivo de ser honorable y confiable.

1.1.6. Legalidad: Las y los policías deben conducirse con apego a la Constitución, leyes, reglamentos y demás disposiciones de normativa policial.

1.1.7. Objetividad. El personal de la Dirección debe actuar con imparcialidad, desinterés y sin prejuicios en todos los asuntos que le corresponden, privilegiando a la sociedad.

1.1.8. Eficiencia: Las y los policías deben cumplir con las metas y objetivos institucionales, optimizando los recursos con que se cuentan.

1.1.9. Profesionalismo: Es necesario para el desempeño de las funciones policiales estudios continuos, adiestramientos y conducta ejemplar con una visión integral de los principios constitucionales.

1.2. Colaboración Interinstitucional. Todas las dependencias involucradas y las que resulten necesarias deberán colaborar en el logro de metas y causas comunes.

1.3. Enfoque transformador. La Dirección, realizará en el ámbito de su competencia, los esfuerzos necesarios para erradicar los esquemas de discriminación y marginación que sean la causa de los hechos victimizantes y revictimizantes.

1.4. Pro persona. Se deberá acudir a una interpretación más amplia para la búsqueda de protección de los derechos humanos a favor de la(s) víctima(s).

1.5. Interés superior de la víctima. Modelo de decisión ante un conflicto de intereses y criterios para la intervención institucional destinada a proteger los derechos y la integridad de la(s) víctima(s) por medio de su priorización al atender a la relación de desigualdad en que se encuentran frente al agresor.

## 2. Actuación del primer respondiente, contacto policial con la víctima del delito.

2.1. El primer respondiente deberá estar en comunicación constante vía radiofrecuencia con el C7 y el responsable de turno.

2.2. El personal policial debe velar en todo momento por la integridad física de la(s) víctima(s).

2.3. Las y los policías deberán proporcionar un trato digno, respetuoso y sensible tomando en cuenta el estado emocional de la víctima en todo momento, cuidando no invadir su privacidad y su persona.

2.4. El primer respondiente deberán tener especial cuidado en no culpabilizar a la(s) víctima(s) de lo que ha sucedido, mostrando empatía a través del contacto visual que ayuda a crear un vínculo de confianza y da seguridad; utilizando un todo de voz calmado, claro y comprensivo, mostrando paciencia ante la situación y evitando presionar a la(s) víctima(s) en dar respuestas.

2.5. El personal de la Dirección tiene prohibido sugerir o intentar procedimientos de mediación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la(s) víctima(s).

2.6. El personal de la Dirección deberá identificarse ante la(s) víctima(s), brindando nombre y cargo.

2.7. Las y los policías deberán brindar a la(s) víctima(s), ofendidos y testigos toda la información requerida, de manera clara, en tiempo y forma, sobre sus derechos y garantías establecidas en los ordenamientos legales.


2.8. El personal de la Dirección tiene prohibido re victimizar a la(s) víctima(s) de cualquier tipo de delito, por lo que debe prestar un trato y auxilio inmediato, respetuoso y digno, considerando los efectos de impacto de la situación en que se encuentra la(s) víctima(s).

2.9. Las y los policías deberán abstenerse de solicitar o recibir por parte de la(s) víctima(s) gratificaciones por el servicio y la atención recibida.

2.10. Las y los policías deberán realizar entrevista(s) conforme a lo establecido y con técnicas óptimas para respetar la dignidad de la(s) víctima(s), aplicando las preguntas de criminalística básicas (qué, quién, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué) pero teniendo como objetivo principal conocer las circunstancias y necesidades de la(s) víctima(s) y secundariamente documentar la dinámica criminal de los hechos.

2.10.1. El personal de la Dirección, deberá entrevistar por separado a la(s) víctima(s), familiares y/o testigos, en un entorno apropiado, individualmente y por separado de la persona agresora o presunta agresora ya que podría coaccionar o amenazar verbal, física y/o psicológicamente a la persona entrevistada.

2.10.2. Si la persona no accede a ser entrevistada, las y los policías deberán tomar sus datos: nombre,

	<b>CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO</b>			
	<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE CAMARGO, CHIHUAHUA</b>			
	<b>DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL</b>			
	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>CLAVE DEL MANUAL</b>	
	<b>MAYO 2024</b>		<b>D.S.P.M.-02</b>	

edad, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, nacionalidad, profesión, idioma, escolaridad, lugar de origen, domicilio, documento de identificación oficial (credencial electoral o pasaporte, para verificar información de identidad) y número telefónico.

2.11. El primer respondiente deberá registrar en el Informe Policial Homologado (IPH) cada caso atendido, toda la información relacionada con la puesta disposición de personas y/o objetos derivados de su intervención, en caso de una flagrancia.

### 3. Sobre los derechos de la víctima.

3.1. El primer respondiente deberá informar a la(s) víctima(s) sobre sus derechos, particularmente el derecho de contar con acompañamiento y a recibir medidas de ayuda inmediata como:

- 3.1.1. Asistencia médica,
- 3.1.2. Asistencia y acompañamiento psicológico,
- 3.1.3. Asistencia jurídica, y
- 3.1.4. Traslado en caso de que así lo requiera (ver punto número 4.3).

3.2. El primer respondiente deberá recabar firma en constancia escrita de la lectura y explicación de los derechos de la(s) víctima(s) (Anexo 4 del IPH).

### 4. De la atención proporcionada a la víctima.

4.1. El personal de la Dirección deberá brindar de inmediato las medidas primordiales de auxilio a la(s) víctima(s) y testigos que puedan estar heridos, en situación de crisis o en riesgo de agresión real, actual e inminente a su vida, integridad, libertad, patrimonio o cualquier otro bien jurídico o derecho.

4.2. El o la titular del departamento del área de reportes de la Dirección deberá realizar un directorio de instituciones a las que puedan ser canalizada(s) la(s) víctima(s).

4.2.1. Será responsabilidad del titular de este departamento del área de reportes mantener el directorio actualizado y distribuir la información entre el personal de la Dirección.

4.3. Las y los policías deben conocer los refugios y redes de apoyo para víctimas, existentes en el municipio a fin de guiar a la(s) víctimas(s) en cada situación diferente que se presente.

4.4. El personal de la Dirección deberá canalizar, orientar y dar a conocer a la(s) víctima(s) alternativas de atención en instituciones o sociedades de apoyo para el enfrentamiento de su situación, para que pueda recibir atención médica y psicológica, según sea el caso.

4.5. Las y los policías deberán acompañar a la(s) víctima(s), a los servicios médicos y psicológicos de emergencia, cuando ello no ocasione mayores afectaciones a la salud, integridad o la vida de la(s) víctima(s).

4.5.1. Acompañamiento para la interposición de su denuncia; el primer respondiente deberá proporcionar información sobre el procedimiento de denuncia o querrela y brindará acompañamiento a la(s) víctima(s) ante la instancia de procuración de justicia correspondiente.

4.5.2. Las y los policías deberán considerar las necesidades de la(s) víctima(s) en caso de querer atención médica, de ser así, se solicitará vía radio a C4 apoyo de ambulancia y/o personal capacitado.

### 5. De los supuestos en que la víctima se encuentre en especial situación de vulnerabilidad.

5.1. Cuando en el incidente estén presentes menores de edad, las y los policías procederán a brindarles atención correspondiente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

5.1.1. Cuando se identifique que la o el menor es víctima de violencia familiar, debe ser separado de sus padres, sin embargo, podrá estar asistida(o) por una persona de confianza del menor.

5.1.2. Las y los policías tratarán al (la) menor de forma amable y con empatía.

5.1.3. Las y los policías deberán generar confianza explicando al (la) menor que la función de los servidores públicos es protegerlo(a).

5.2. Cuando se trate de víctima(s) con alguna discapacidad, la o el policía procederá a brindarle la atención correspondiente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

5.2.1. El trato será amable y cordial.

5.2.2. Empatía al momento de realizar la(s) entrevista(s) en el lugar de los hechos.

5.2.3. Observar cual es la discapacidad que presenta la persona.

5.2.4. Preguntar si requiere atención médica por su condición de salud en la que se encuentra.

5.2.5. Verificar si la persona requiere de asistencia con alguna silla de ruedas, bastón, muletas, con la finalidad de realizar sus movimientos corporales lo más adecuado posible sin poner en riesgo su integridad física.

5.2.6. Verificar si la persona requiere asistencia de algún interprete-traductor por discapacidad auditiva o del habla.

5.2.7. Determinar si la persona requiere de traslado para interponer su denuncia, o acudir a una dependencia especializada a fin de brindarle apoyo.

5.2.8. Identificar si se requiere alguna unidad especial para su traslado.

	<b>CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO</b>			
	<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE CAMARGO, CHIHUAHUA</b>			
	<b>DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL</b>			
	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>CLAVE DEL MANUAL</b>	
<b>MAYO 2024</b>		<b>D.S.P.M.-02</b>		

5.3. Cuando se trate de víctimas pertenecientes a grupos vulnerables, las y los policías procederán a brindarle la atención correspondiente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

5.3.1. No discriminara en ningún momento a persona alguna o un grupo de personas, debido a su origen nacional, lengua, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, identidad indígena, identidad de género, apariencia física, condiciones de salud, religión, formas de pensar, orientación o preferencia sexual, por tener tatuajes o cualquier otra razón que tenga como propósito impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos.

5.3.2. Respetará la privacidad respecto a su identidad personal, incluyendo la identidad de género y orientación sexual.

5.3.3. Eliminará los prejuicios, y se velará principalmente por la dignidad de la persona.

5.3.4. Deberá brindar la atención con un enfoque diferencial y especializado, reconociendo a ciertos grupos de la población que están en una mayor situación de vulnerabilidad y por lo tanto requieren atención especializada que responda a sus necesidades diferenciadas.

5.4. Cuando la persona sea víctima de violencia de género y violencia familiar, el personal de la Dirección. deberá solicitar el apoyo de la Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Genero y a la Familia.

## 6. Instituciones a las cuales se pueden canalizar las víctimas.

6.1. Fiscalía General del Estado.

6.2. Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Genero y a la Familia.

6.3. Subprocurador de protección auxiliar de niñas, niños y adolescentes, Distrito Judicial Camargo.

<b>Procedimiento para para el contacto policial con víctimas del delito.</b>			
<b>#</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>Descripción del procedimiento</b>	<b>Frecuencia</b>
1	Primer Respondiente	Recibe información sobre el hecho a través de denuncia, llamada de radio o flagrancia.	Cuando ocurra
2	Primer Respondiente	Se dirige al lugar, reporta a C7 y al Responsable de Turno su arribo.	Cuando ocurra
3	Primer Respondiente	Identifica el lugar de los hechos.	Cuando ocurra
4	Primer Respondiente	Evalúa riesgos visibles: número de personas involucradas, presencia de armas de fuego u otro tipo de armas, condiciones de las personas involucradas.	Cuando ocurra
5	Primer Respondiente	¿Se requiere apoyo?	Cuando ocurra
6	Primer Respondiente	Sí, se requiere apoyo.	Cuando ocurra
7	Primer Respondiente	Reportar a C7 y Coordinador en Turno, vía radio frecuencia la situación y solicitar apoyo.	Cuando ocurra
8	Primer Respondiente	Esperar apoyo para intervenir.	Cuando ocurra
9	Primer Respondiente	No requiere apoyo.	Cuando ocurra
10	Primer Respondiente	Reportar a C7 y Responsable de Turno, vía radio frecuencia la situación y se inicia la intervención.	Cuando ocurra
11	Primer Respondiente	¿Se requiere asistencia médica?	Cuando ocurra
12	Primer Respondiente	Sí, se requiere asistencia médica.	Cuando ocurra
13	Primer Respondiente	Solicita vía radio a C7 el apoyo de ambulancia o personal capacitado.	Cuando ocurra
14	Primer Respondiente	Esperar el arribo de la unidad médica.	Cuando ocurra

	<b>CONTACTO POLICIAL CON VÍCTIMAS DEL DELITO</b>			
	<b>GOBIERNO MUNICIPAL DE CAMARGO, CHIHUAHUA</b>			
	<b>DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL</b>			
	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>CLAVE DEL MANUAL</b>	
	<b>MAYO 2024</b>		<b>D.S.P.M.-02</b>	

15	Primer Respondiente	Informar a C7 vía radio frecuencia la llegada de la unidad, número de unidad y nombre de la persona a cargo.	Cuando ocurra
16	Primer Respondiente	No se requiere asistencia médica.	Cuando ocurra
17	Primer Respondiente	Identifica a la persona que realizó el reporte y/o a la(s) víctima(s).	Cuando ocurra
18	Primer Respondiente	Identificara al(los) probable(s) responsable(s).	Cuando ocurra
19	Primer Respondiente	¿Es un caso de flagrancia?	Cuando ocurra
	Primer Respondiente	Sí, se asegura al probable responsable, según proceso de detenciones.	Cuando ocurra
20	Primer Respondiente	Deberá informar sus derechos como víctima(s) de forma verbal, y solicitará la firma de conocimiento en constancia para el IPH.	Cuando ocurra
21	Primer Respondiente	Verificará si existe parentesco entre la(s) víctima(s) y el(los) probable(s) responsable(s) o violencia de género.	Cuando ocurra
22	Primer Respondiente	Si se confirma, se solicita apoyo vía radiofrecuencia al C7, de personal de la fiscalía especializada en atención a víctimas de violencia intrafamiliar y violencia de género.	Cuando ocurra
23	Primer Respondiente	Espera el arribo de la persona de la Fiscalía especializada en atención a víctimas de violencia intrafamiliar y violencia de género.	Cuando ocurra
24	Primer Respondiente	Recolecta información del hecho (entrevistas de testigos).	Cuando ocurra
25	Primer Respondiente	¿La(s) víctima(s) está dispuesta a colaborar?	Cuando ocurra
26	Primer Respondiente	No está(n) dispuesta(s) a colaborar, se recolectan datos generales de la(s) víctima(s)	Cuando ocurra
27	Primer Respondiente	Sí, la(s) víctima(s) está dispuesta a colaborar, se tomará entrevista correspondiente para el llenado de IPH.	Cuando ocurra
28	Primer Respondiente	Se canaliza a la(s) víctima(s) a la institución correspondiente.	Cuando ocurra
29	Primer Respondiente	¿La(s) víctima(s) requiere apoyo para trasladarse?	Cuando ocurra
30	Primer Respondiente	No requiere apoyo para trasladarse. Reporta el fin de la intervención al C7 y al coordinador de Turno.	Cuando ocurra
31	Primer Respondiente	Sí, requiere apoyo para trasladarse.	Cuando ocurra
32	Primer Respondiente	Si requiere unidad especial para el traslado (niñas, niños, persona con discapacidad física), solicita a C7.	Cuando ocurra
33	Primer Respondiente	Espera el arribo de la unidad para realizar traslado.	Cuando ocurra
34	Primer Respondiente	Informa al C7 del arribo de la unidad y proporciona nombre de la persona a cargo que realizará el traslado.	Cuando ocurra
35	Primer Respondiente	No requiere unidad especial. Informa a C7 y al coordinador de Turno que realizará traslado.	Cuando ocurra
36	Primer Respondiente	Realiza el traslado.	Cuando ocurra

**FIN DE PROCEDIMIENTO**