



Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctima de Violencia de Género

Juárez, Chihuahua

1 de julio de 2016



Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Juárez, Chihuahua

1

Redactores del Protocolo

- Doctor Francisco Javier Ávila Navarro - Instituto para la Seguridad y la Democracia, A.C. (Insyde)
- Licenciado Rubén Alexis Guillén Monterrosa - National Democratic Institute for International Affairs (NDI)

Instituciones coordinadoras del proceso de construcción del Protocolo

- Dirección de Prevención Social de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPM)
- Instituto Municipal de la Mujer Juarense (IMMUJ)
- National Democratic Institute for International Affairs (NDI)

Instituciones participantes en la construcción del Protocolo

Instituciones federales:

- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (CONAVIM)
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH)

Instituciones estatales:

- Centro de Justicia para la mujer de Ciudad Juárez (Cejum)
- Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género (FEAMVDRG)
- Instituto Chihuahuense de la Mujer (Ichmujer)
- Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH)

Instituciones, dependencias y organismos municipales:

- Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPM)
- Secretaría Técnica
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)
- Instituto Municipal de la Mujer Juarense (IMMUJ)
- Policía Municipal de Ciudad Juárez
- Unidad Especializada en Violencia Doméstica de la Policía Municipal de Ciudad Juárez (Unevid)

Organizaciones de la Sociedad civil:

- Red Mesa de Mujeres de Ciudad Juárez, A.C.
- Casa Amiga Centro de Crisis, A.C.
- Salud y bienestar comunitario, A.C.
- Programa Compañeros, A.C.
- Mujeres de Pacto, A.C.
- Centro de Protección de Mujer a Mujer, A.C.
- Sin Violencia, A.C.
- Seguridad y Justicia de Ciudad Juárez A.C.
- Fideicomiso para la Competitividad y Seguridad Ciudadana (Ficosec)

Centros académicos:

- Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Exposición de Motivos

El combate a la violencia de género contra las mujeres debe ser un objetivo prioritario en las políticas públicas de seguridad ciudadana; de hecho, hoy más que nunca se reconoce que este tipo de violencia no es un fenómeno aislado, sino una realidad que afecta a un importante número de mujeres.¹ Por lo mismo, en México esta violencia ha dejado de verse como una mera situación social problemática, para ser reconocida como un problema público que paulatinamente se ha ido colocando en la agenda estatal prioritaria.

La firma y ratificación de instrumentos internacionales, como la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará), significó para el Estado mexicano el compromiso no sólo de garantizar la igualdad de género o el derecho a la no discriminación de la mujer, sino también el de actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, e incluir en su legislación interna las normas penales, civiles, administrativas y de otra naturaleza que fueran necesarias para tal fin.

Es así como se crea un marco jurídico que tiene a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007) como piedra angular del entramado jurídico de los tres niveles de gobierno, quienes deben impulsar las políticas públicas necesarias para brindar seguridad y certeza jurídica a todas las mujeres.

A nivel nacional, el Estado de Chihuahua se ha caracterizado por ser pionero en materia legislativa para la protección de los derechos humanos de las mujeres.² No es para menos, tristemente Chihuahua, y especialmente el Municipio de Juárez, han sido ejemplos paradigmáticos de la máxima expresión de la violencia contra las mujeres; a saber, el homicidio por razones de género, o feminicidio.

Pese a sus limitaciones, se han intentado llevar a cabo medidas que permitan implementar estrategias más eficaces dirigidas a la prevención y erradicación de este grave problema público, lo que incluye proporcionar una asistencia especializada a las víctimas de violencia y darles acceso a unos medios de reparación justos y eficaces. Así, se creó una Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género (FEM) y se fundaron los dos primeros Centros de Justicia para las Mujeres (CEJUM) del país, en los municipios de Chihuahua y Juárez respectivamente.

Ahora bien, en este esfuerzo por brindar una asistencia cada vez más especializada a las mujeres que sufren violencia, se reconoce que la inseguridad y la violencia tienen un impacto diferenciado

¹ Por ejemplo, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica en las Relaciones en los Hogares 2011 (ENDIREH 2011) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), muestra que a nivel nacional el 44.9% de las mujeres casadas o unidas de 15 años y más, han vivido violencia por parte de su pareja a lo largo de su relación.

² La Ley Estatal del Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia fue publicada en 2006, un año antes de la publicación de la Ley general.

de género, pues sus manifestaciones afectan de manera desigual y, regularmente, desfavorecedora a las mujeres respecto de los hombres.

En efecto, hoy en día es necesario que el enfoque de género se incorpore al análisis, explicación y definición de los fenómenos sociales que afectan a las mujeres, entre los que se incluye, por supuesto, el de la violencia. En este tenor, la seguridad debe garantizarse de manera diferenciada y atendiendo a las necesidades de las mujeres. Un concepto de seguridad donde no existe distinción ni se consideran los factores de riesgo o los mecanismos y efectos que los comportamientos violentos producen de manera particular en las mujeres constituye una forma de discriminación indirecta.

En esta labor de brindar seguridad con perspectiva de género, es de claridad meridiana que las instancias policiales no sólo deben institucionalizar la perspectiva de género, sino principalmente comenzar a realizar su función sustantiva poniendo especial atención en crear nuevos procesos y mecanismos de atención a las mujeres que viven violencia por razones de género.

En Juárez, como en otros municipios del país, es precisamente la policía municipal la que debe involucrarse de manera inicial y directa en la prevención, atención inmediata y en brindar protección a las mujeres que sufren violencia. Si bien se parte de la premisa de que un efectivo combate a la violencia contra la mujer requiere de cuerpos policiales capacitados en áreas como la sensibilidad respecto de las cuestiones de género, se reconoce también que es crucial que las y los policías guíen su labor con base en protocolos que marquen la correcta aplicación de las normas jurídicas y con apego a los principios de derechos humanos.

Por otra parte, cabe destacar que la relación policía-víctima ha tomado un papel principal en el actual Sistema de Justicia Penal Acusatorio. En este nuevo sistema las policías municipales son el primer eslabón del procedimiento penal para lograr una justicia efectiva.

Derivado de lo anterior, el nuevo modelo de intervención para quienes integran las instituciones policiales, debe enfocarse primordialmente en la atención de las víctimas y la protección de sus derechos humanos, permitiendo de esta manera crear las condiciones adecuadas para llegar a una cultura de protección y atención integral, con enfoque de género y respeto a los derechos humanos, de quienes padecen un hecho delictivo.

De lo anterior se desprende lo urgente de redoblar esfuerzos para lograr la profesionalización de quienes conforman las instituciones policiales, y ello pasa por brindarles protocolos y demás herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su función de servir y proteger con eficiencia a la sociedad.

En este sentido, el Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Municipio de Juárez surge ante la urgencia de dotar a la Policía Municipal de una herramienta de apoyo en la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia hacia las mujeres en el ámbito público o privado, y para impulsar acciones de seguridad y protección en beneficio de ellas, a partir de sus características y necesidades particulares.

Marco Jurídico del Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género

1. Disposiciones Internacionales

1.1. Disposiciones convencionales:

- 1.1.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 1.1.2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- 1.1.3. Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- 1.1.4. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- 1.1.5. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “CONVENCION DE BELEM DO PARA”.

1.2. Disposiciones no convencionales:

- 1.2.1. Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en La Habana (Cuba) del 27 de agosto al 7 de septiembre de 1990.
- 1.2.2. Conjunto de Principios para la Protección de Todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión, Adoptado por la Asamblea General en su resolución 43/173, de 9 de diciembre de 1988.
- 1.2.3. Principios y buenas prácticas sobre la protección de las personas privadas de la libertad en las Américas.
- 1.2.4. Código de Conducta para Funcionarios Encargados de hacer Cumplir la Ley.

1.3. Disposiciones jurisprudenciales (Jurisprudencia interamericana):

- 1.3.1. Prohibición de detenciones ilegales o arbitrarias como principal garantía de los derechos de libertad y seguridad de las personas. Deber de investigar las detenciones ilegales o arbitrarias. Corte IDH. Caso Escué Zapata Vs. Colombia. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 4 de julio de 2007. Serie C No. 165, Párrafo 87.
- 1.3.2. Principal garantía de los derechos de libertad y seguridad personales. Corte IDH. Caso Servellón García y otros Vs. Honduras. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 21 de septiembre de 2006. Serie C No. 152, Párrafo 86.
- 1.3.3. La omisión de alguno de los elementos de la flagrancia, como sorprender a la persona detenida en la comisión del delito o incumplir plazos de consignación, hace presumir la detención arbitraria o ilegal. Corte IDH. Caso Tibi Vs. Ecuador.
- 1.3.4. Condiciones para que el control judicial sea un mecanismo efectivo de protección de la libertad y la seguridad personales. Corte IDH. Caso Bayarri Vs. Argentina.
- 1.3.5. Calificación judicial de la detención. Corte IDH. Caso Norín Catrimán y otros (Dirigentes, miembros y activista del Pueblo Indígena Mapuche) Vs. Chile.

- 1.3.6. Corte IDH. Caso Bulacio Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 18 de septiembre de 2003. Serie C No. 100, Párrafo 128. Caso Maritza Urrutia Vs. Guatemala. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de noviembre de 2003. Serie C No. 103, Párrafo 72.

2. Disposiciones Nacionales

- 2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.2. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- 2.3. Código Nacional de Procedimientos Penales.
- 2.4. Ley General de Víctimas.
- 2.5. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- 2.6. Protocolo Nacional de Primer Respondiente, del Consejo Nacional de Seguridad Pública.

3. Disposiciones Estatales

- 3.1. Constitución Política del Estado de Chihuahua.
- 3.2. Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua.
- 3.3. Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Chihuahua.
- 3.4. Ley del Servicio Profesional de Carrera Policial del Estado de Chihuahua.
- 3.5. Ley Estatal del Derecho de las Mujeres a una vida Libre de Violencia
- 3.6. Código Penal del Estado de Chihuahua
- 3.7. Código de Procedimientos Familiares del Estado de Chihuahua.
- 3.8. Código Administrativo del estado de Chihuahua.
- 3.9. Ley de Cultura de la Legalidad para el Estado de Chihuahua.
- 3.10. Ley de Planeación del Estado de Chihuahua.

4. Disposiciones Municipales

- 4.1 Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Juárez, Estado de Chihuahua.
- 4.2 Reglamento del Sistema Municipal de Seguridad Pública del Municipio de Juárez, Estado de Chihuahua.
- 4.3 Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Juárez.
- 4.4 Manual Básico del Policía de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Juárez.

PROTOCOLO POLICIAL DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Juárez, Chihuahua

Julio 2016

Índice

CAPÍTULO I- Disposiciones Generales	9
Objetivo general	9
Función sustantiva y presupuestos de atención	9
CAPÍTULO II- Principios, Conceptos y Definiciones	9
Principios transversales	9
Glosario	10
CAPÍTULO III – Consideraciones Generales.....	12
Deberes de las y los policías	12
Perfil de las y los policías.....	12
CAPÍTULO IV – Proceso de Atención Policial.....	13
Fase I: Planeación.....	14
Planeación de personal operativo.....	14
Planeación de equipo y material de trabajo	14
Planeación de insumos tácticos.....	15
Fase II: Ejecución.....	15
Principios de ejecución	15
Etapas de ejecución.....	16
Etapas de ejecución I:detección.....	16
Etapas de ejecución II: Identificación	17
Etapas de ejecución III: Protección	18
Etapas de ejecución IV: intervención	22
Etapas de ejecución V: vinculación.....	27
Etapas de ejecución VI: prevención	28
Fase III: Custodia y Traslado	28
Custodia y traslado de la víctima	29
Imagen e identidad	29
Custodia y traslado de la persona detenida	29
Incidentes	29
Fase IV: Comunicación.....	30

Documentación y registro	30
Lenguaje inclusivo y ciudadano.....	30
Comunicación en tiempo real	30
Exhaustividad descriptiva	30
Formatos para registro	31
Informe policial.....	31
Capítulo V – Evaluación y seguimiento	32

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Objetivo general

Artículo 1. Este instrumento tiene por objeto establecer criterios homólogos y eficientes que guíen la actuación de las y los policías del Municipio de Juárez en la atención de casos de violencia de género contra las mujeres, con la finalidad de estandarizar esta práctica policial en el contexto del sistema penal acusatorio y el nuevo régimen constitucional de derechos humanos.

9

Función sustantiva y presupuestos de atención

Artículo 2. La función policial de atención a mujeres víctimas de violencia de género, consiste en hacer cesar el riesgo o daño que sufre una víctima, deteniendo materialmente la conducta violenta que le causa daño. Dicha función involucra un conjunto de movimientos que buscan hacer cesar cualquier conducta violenta por parte de una persona agresora, mediante la aplicación inmediata de un amplio rango de fuerza que se extiende desde la mera presencia -con la presión psicológica que ésta implica- hasta la fuerza física propiamente tal, en sus diversos grados.

CAPÍTULO II

Principios, Conceptos y Definiciones

Principios transversales de operación en la atención a mujeres víctimas de violencia por razones de género

Artículo 3. El desarrollo del proceso de atención policial a mujeres víctimas de violencia de género estará regido por los principios siguientes:

Pro-persona. Principio orientado a privilegiar, seleccionar y favorecer la aplicación de la norma jurídica que mejor proteja los derechos fundamentales del ser humano. En tal sentido, la norma que prevalecerá es aquella que mejor proteja o menos restrinja al ser humano en el ejercicio de sus derechos fundamentales, ya sea sobre otra igual, inferior o incluso de superior rango en la jerarquía jurídica de cada Estado, pues lo importante es asegurar el ejercicio y garantía de los derechos humanos, preservar la dignidad y alentar el desarrollo de los seres humanos.

Perspectiva de género. Principio por el cual se identifican y reconocen las diferencias sociales, biológicas y psicológicas entre mujeres y hombres para establecer acciones tendientes a promover situaciones de equidad. Permite identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres. También permite evaluar los impactos diferenciados de la aplicación concreta de la ley entre hombres y mujeres, dada la asignación de roles sociales en virtud del sexo, estereotipos sociales, patrones de discriminación y violencia ejercida y padecida por las mujeres en razón del género. Este enfoque implica también cambios estructurales y la construcción de nuevos paradigmas en las instancias operadoras del Nuevo Sistema de Justicia Penal, pues debe superarse toda propensión al descrédito del dicho de la mujer, la insensibilidad y la falta de atención e intervención oportuna, lo cual crea condiciones propicias para la revictimización de la mujer, haciendo la violencia cíclica y sumiendo a la víctima en el abandono y la desconfianza.

Transparencia policial. Principio por el cual se promueve el desarrollo de una gestión policial abierta y sometida al escrutinio público. Mediante este principio la actividad policial debe ser pública y estar disponible a la observación, monitoreo y evaluación ciudadana. Este requerimiento aplica a la información sobre el comportamiento individual de las y los oficiales de policía y sobre la gestión eficaz y respetuosa de los derechos y la dignidad de las personas de la institución como un todo.

La actuación de las y los operadores de la atención a mujeres víctimas de violencia de género, tanto en circunstancias ordinarias como en situaciones extraordinarias, será normada por tales criterios.

Las decisiones que las y los operadores tomen en el campo de trabajo en virtud de lagunas normativas, imprevistos en la operación, casos fortuitos o de fuerza mayor, eventos de crisis, urgencias o exigencias de improvisación, se ejecutarán bajo los mencionados criterios.

Glosario

Artículo 4. Para los efectos de este protocolo se entenderá por:

Acción sin daño: enfoque basado en el precepto de que en la atención de una víctima el personal policial debe no solo reconocer y analizar los daños y lesiones que le ocasionan las situaciones de conflicto y de violencia, sino también prevenir y estar atentos para no incrementar, con sus propias acciones, esos efectos y sí, en cambio, tratar de reducirlos.

Detención: restricción de la libertad de una persona por parte de una autoridad, dentro de los supuestos legales, con la finalidad de ponerla sin demora a disposición de la autoridad competente.

Discriminación: es la distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, embarazo, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades.

Empoderamiento de la víctima: proceso por el que se genera un espacio de confianza y seguridad, reduciendo la sensación de desamparo de la víctima, para así brindar información y acceso a recursos públicos y privados (jueces, psicólogos, médicos, albergues y refugios, redes de apoyo, etc.), que le permitan tomar control sobre su vida y sobre las decisiones que toma, en pro de su bienestar físico y mental.

Factores de riesgo de violencia de género: factores a nivel individual, familiar, grupal, educativo, comunitario, social y cultural (incluyendo los niveles institucionales/estatales) que de manera individual o conjunta aumentan el riesgo de que mujeres y niñas sufran violencia. Estos factores pueden ser por ejemplo: la normalización de la violencia, lugar de procedencia, entornos agresivos, cultura de ilegalidad, violencia escolar, antecedentes de violencia de pareja, cultura patriarcal y machista, así como, el uso de alcohol y drogas. Asimismo factores de infraestructura urbana (alumbrado público, transporte público, viviendas deshabitadas, lotes baldíos, terrenos des poblados, etc.), y factores económicos.

Lenguaje sexista no incluyente: se refiere a una forma de comunicación verbal y no verbal que excluye y discrimina reforzando los estereotipos de género en hombres y mujeres, propiciando la permanencia de los roles, normas, comportamientos y violencia contra las mujeres.

Manual Básico del Policía: Manual Básico del Policía de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Juárez.

Persona agresora: quien produce un daño físico, moral, psicológico, económico o patrimonial, a una persona que se encuentre en una situación vulnerable por razones de género.

Prelación de auxilio: orden de prioridad o preferencia con que una persona debe ser atendida o considerada respecto de otra u otras.

Probable responsabilidad: consiste en la existencia de indicios que permitan, fundamentalmente, suponer que alguien tuvo intervención culpable en un hecho delictivo.

Protocolo: Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

Revictimización: la revictimización o victimización secundaria son todas aquellas acciones, omisiones y conductas inadecuadas de las y los funcionarios y empleados públicos que entran en contacto con la víctima, en cualquier etapa del proceso penal y que le provocan a esta algún tipo de daño físico, psicológico o patrimonial. Es la victimización que ocurre no como un resultado directo de la acción delictiva, sino como un resultado de la respuesta inadecuada, fría, incomprensiva e insensible de las instituciones y las y los servidores públicos hacia las víctimas.

Víctima: es la persona física que ha sufrido directamente algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquier 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. Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella, serán consideradas víctimas indirectas.

Violencia de género contra las mujeres: cualquier acción u omisión que, en razón del género, cause a las mujeres daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual, o incluso, la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público, y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, subordinación, discriminación, explotación y opresión de género en cualquiera de sus modalidades, afectando sus derechos humanos.

CAPÍTULO III

Consideraciones Generales en la Aplicación del Protocolo

Deberes de las y los policías

Artículo 5. Las y los policías, en observancia de los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos que regulan su actuación, cumplirán las siguientes obligaciones al realizar el proceso de atención a mujeres víctimas de violencia de género:

- I. Procurar la integridad y seguridad de todas las personas presentes en el lugar de los hechos;
- II. Brindar atención de primer contacto a la víctima, procurando su empoderamiento a través de un trato digno y respetuoso;
- III. Detener y trasladar a la o el probable responsable, cumpliendo con los estándares de detención y uso de la fuerza;
- IV. Servir de enlace entre las mujeres que sufren violencia de género y las instituciones públicas y privadas del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, particularmente las instancias de la localidad; y
- V. Documentar clara y detalladamente en medios escritos, electrónicos o magnéticos, la forma y circunstancia en que se da cumplimiento a cada una de las presentes obligaciones.

Perfil de las y los policías que brindan atención a mujeres víctimas de violencia

Artículo 6. Las y los policías que tengan bajo su responsabilidad la aplicación del presente protocolo deberán contar con capacidades, conocimientos, aptitudes y actitudes en los siguientes aspectos:

- I. El marco jurídico de los Derechos humanos;
- II. El marco jurídico internacional, federal y estatal en materia de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia;
- III. Las modalidades, ámbitos y efectos de la violencia de género contra las mujeres;
- IV. El Sistema Procesal Penal Acusatorio;
- V. Principios del Sistema Nacional de Atención a Víctimas;
- VI. Nociones de atención psicosocial a víctimas del delito;
- VII. Control y manejo de emociones, conflictos y situaciones de violencia;
- VIII. Principios de victimología;
- IX. El sistema de instituciones públicas y privadas locales de atención y protección de mujeres víctimas de violencia;
- X. Técnicas de entrevista;
- XI. Reglas de uso de la fuerza y técnicas de control;
- XII. Redacción de informes policiales;
- XIII. Primeros auxilios;
- XIV. Aptitudes físicas y atléticas; y
- XV. Cualidades y rasgos orientados hacia el enfoque de seguridad ciudadana con perspectiva de género.

CAPÍTULO IV

Proceso de Atención Policial

Artículo 7. El proceso de atención policial incluye acciones que van dirigidas a la detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención de situaciones o comportamientos violentos en contra de las mujeres. Dicho proceso se llevará a cabo de acuerdo con determinados procedimientos que se enmarcan en las siguientes cuatro fases:

- I. Planeación;
- II. Ejecución;
- III. Custodia y traslado; y
- IV. Comunicación.

Estas fases se desarrollarán bajo los criterios transversales de operación y los que corresponden a cada una de ellas.

Fase I: Planeación

Artículo 8. El personal policial que atienda a mujeres víctimas de violencia de género considerará para la planeación de su labor, aspectos de personal, de equipo y de insumos tácticos.

Planeación del personal operativo

Artículo 9. El trabajo de atención de mujeres víctimas de violencia se llevará a cabo en equipos con un mínimo de dos policías, preferentemente hombre y mujer y estableciendo claramente el mando en una o uno de ellos. Sin embargo, en todos los casos, y sin excepción, se actuará únicamente cuando exista superioridad numérica policial.

Artículo 10. Las y los policías deberán comunicar a su mando inmediato antes de salir al servicio si les ha ocurrido algún evento o experiencia personal que afecte su integridad psico-social por la que estimen pueda afectarse el control de sus impulsos o emociones al momento de realizar detenciones, particularmente al aplicar la fuerza.

Artículo 11. El mando podrá consultar la opinión de los servicios psicológicos institucionales, a fin de decidir con fundamento profesional la inclusión en el servicio de la persona con la afección referida en el artículo anterior, sin perjuicio de licencia médica expedida al respecto.

Planeación de equipo y material de trabajo

Artículo 12. El mando inmediato será responsable de corroborar personal y directamente la existencia, calidad y funcionamiento de los materiales y equipo del personal a su cargo antes de salir a servicio, y preferentemente al momento de pase de lista. Para ello utilizará un sistema de revisión aleatorio mediante la técnica de listas de verificación.

Artículo 13. En una bitácora que firmará diariamente la o el policía usuaria del equipo, misma que tendrá formato de lista de verificación, se asentará la existencia, condiciones, extravío, uso o deterioro del equipo.

Artículo 14. Como mínimo, el equipo y material de trabajo suministrado por la Secretaría de Seguridad Pública Municipal estará integrado por equipo de comunicación, cámara fotográfica y/o de video que podrá estar integrada al equipo de comunicación, bolígrafo y hojas de papel para escribir, botiquín de primeros auxilios, cartilla de derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, la cartilla de derechos de la persona detenida, directorio para vinculación con instituciones públicas y privadas que atienden a las víctimas de violencia, prenda para traslado de la víctima, candados de seguridad de mano, llave de candados de seguridad, arma de fuego, dos cargadores y cartuchos suficientes para abastecerlos.

Artículo 15. El personal policial revisará los puntos de seguridad del vehículo o radio patrulla (sistema de frenado, neumáticos y sistema de dirección), así como el nivel de combustible antes de salir a servicio.

Planeación de insumos tácticos

Artículo 16. Diariamente el mando inmediato será responsable de corroborar personal y directamente con el personal a su cargo el dominio de información relacionada con sus zonas de patrullaje, la cual incluirá: rutas de acceso (principal y alterna), puntos próximos de abastecimiento de combustible, bases de otras corporaciones, puntos alternos de reunión, centros hospitalarios y de urgencias, así como de números de contacto del mando inmediato (móvil), compañero/compañera (móvil), centro de mando (fijo) y servicios de urgencias (fijo).

Fase II: Ejecución

Artículo 17. La fase de ejecución implica la realización de diferentes acciones dirigidas a la detección, identificación, protección, intervención, vinculación y prevención de situaciones o comportamientos violentos en contra de las mujeres.

Las actuaciones policiales ante posibles situaciones de violencia de género, serán prioritarias debido a las consecuencias que suelen generar, como la muerte, secuelas físicas o psicológicas que afectarán el funcionamiento en las principales esferas de la vida de la víctima.

Principios de ejecución

Artículo 18. El desempeño de las y los policías en el proceso de ejecución se guiará por los siguientes principios:

Principio de máxima protección: establece que las autoridades deben velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos. Ello implica privilegiar la seguridad e integridad física, psicológica y social de las víctimas y no la verdad histórica de los hechos, lo cual corresponde a la autoridad ministerial;

Principio de buena fe: determina que las y los policías presumirán siempre la buena fe de las víctimas. Esto implica que en la atención de un caso de violencia de género en contra de una mujer, se deberá tomar como verdad lo que diga la víctima, aun cuando sus afirmaciones no correspondan con lo que se observa a simple vista. Esto tiene como objetivo evitar que en el desempeño de sus funciones intervengan los posibles prejuicios de género y análisis subjetivos del personal policial; además de evitar revictimizar a la víctima al desacreditar o poner en duda públicamente su narración de los hechos, lo cual podría alterarla psicológicamente y reafirmar un

sentido de culpa y responsabilidad por la violencia de la que fue objeto, lo que sumado a las consecuencias psicológicas de la violencia haría imposible que prospere su acción, negando su derecho de acceso a la justicia;

Principio de no revictimización: mediante este principio se determina que las y los policías deberán actuar con diligencia, conocimiento y habilidad a fin de no agravar el sufrimiento de la víctima, ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie;

Principio de atención diferencial y especializada: principio por el cual se reconoce que las mujeres forman un grupo de población con características particulares que las hacen estar en una mayor situación de vulnerabilidad. En consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y al grado de vulnerabilidad que enfrentan;

Principio de dignidad: en virtud de este principio toda la autoridad policial está obligada en todo momento a respetar y a hacer respetar la dignidad humana de la víctima. Esto incluye crear y mantener un ambiente de respeto hacia las mujeres, evitando el uso de lenguaje sexista por parte de las personas intervinientes en los hechos; y

Principio de publicidad: señala la obligación de brindar de forma clara y accesible información y orientación a las víctimas acerca de los derechos, garantías, recursos y servicios de ayuda, atención y asistencia, así como acciones, mecanismos y procedimientos con los que cuentan.

Etapas de ejecución

Artículo 19. Las etapas de ejecución del proceso de atención a mujeres víctimas de violencia de género son las siguientes:

- I. Detección;
- II. Identificación;
- III. Protección;
- IV. Intervención;
- V. Vinculación; y
- VI. Prevención.

Etapas de ejecución I: detección

Artículo 20. La etapa de detección es en la que las y los policías advierten, aun sin denuncia o llamado de auxilio, factores sociales que hacen inminente la existencia de violencia de género contra una o más víctimas, determinadas o indeterminadas. Detectar a tiempo la presencia de la violencia contra las mujeres posibilita poner en marcha desde el primer momento, distintos

procedimientos para facilitar las demás etapas del proceso de ejecución y abrir camino a acciones futuras.

Al respecto, y para conocer la problemática y características del entorno social que permiten inferir válidamente violencia de género contra las mujeres, la o el policía deberá mantenerse alerta y en búsqueda de indicadores que le permitan detectar la existencia probable de violencia de género. Para ello es importante que el personal policial construya relaciones de confianza y cercanía con la comunidad.

Para llevar a cabo la detección de la violencia de género contra las mujeres se deberán realizar las acciones siguientes:

- I. Conocer los factores de riesgo de violencia de género;
- II. Mantenerse en alerta permanente en busca de datos que representen factores de riesgo;
- III. Documentar y sistematizar periódicamente la información criminológica vinculada a violencia de género recopilada en su desempeño diario en su zona o sector;
- IV. Registrar y documentar los comportamientos socio-culturales cotidianos y espontáneos de su jurisdicción, con contenidos de violencia de género contra mujeres (música popular, grafitis, usos del lenguaje, prácticas de diversión y esparcimiento, redes sociales, etc.); y
- V. Registrar y documentar la carencia de infraestructura pública, construcciones ruinosas o desmanteladas, así como la presencia de terrenos baldíos que pueden ser factores de riesgo.

Etapa de ejecución II: identificación

Artículo 21. La etapa de identificación es el momento de la fase de ejecución en el cual se determina, de acuerdo con la Ley en la materia, el tipo y/o modalidad de la violencia contra las mujeres que se observe mediante el reconocimiento sistemático de la situación, la forma en que la víctima es violentada y el impacto de la agresión. Esto con el fin de planear las acciones de protección e intervención necesarias.

Cuando el personal policial responda a un llamado de auxilio o se encuentre frente a un posible evento de violencia de género, deberá cumplir los siguientes pasos para ser capaz de identificar el tipo y modalidad de violencia de género contra las mujeres encontrada en un caso concreto:

- I. Dominar el marco conceptual básico de la violencia contra las mujeres;
- II. Hacer un reconocimiento sistemático de la situación, la forma en que la víctima es violentada y sus consecuencias;
- III. Correlacionar la información teórica de cada tipo de violencia de género, con los datos recolectados del caso concreto a explorar;
- IV. Permanecer receptiva(o) a nueva información que se origine durante el desarrollo del proceso de ejecución; y

- V. Tener comunicación con la víctima y procurar que sea en un ambiente de privacidad y respeto que la aliente y le brinde confianza y seguridad, aplicando las técnicas de entrevista incluidas en el Manual Básico del Policía.

Etapa de ejecución III: protección

Artículo 22. Fase de ejecución por la que la o el policía constata directamente, o por llamada de emergencia, situaciones flagrantes de agresión o violencia contra las mujeres, y en virtud de las cuales deberán ejecutarse las acciones correspondientes para garantizar la integridad y seguridad de la víctima, terceras personas y del personal policial.

Artículo 23. El personal policial, ante un hecho de violencia flagrante en contra de las mujeres, y en observancia al principio de máxima protección estarán obligadas a:

- I. Intervenir de manera inmediata y eficaz;
- II. Hacer cesar el ejercicio de la violencia en contra de las víctimas directas e indirectas; e
- III. Ingresar al domicilio o a cualquier espacio público donde se esté perpetrando el acto de violencia ante peligro inmediato e inminente de muerte o lesiones a las víctimas.

Artículo 24. Durante el primer contacto con eventos de violencia de género en contra de las mujeres, el personal policial deberá:

- I. Evaluar en el menor tiempo posible la situación y los riesgos;
- II. Prestar atención al estado físico de las personas implicadas y del entorno para identificar algún arma, objeto de peligro o vestigio de actos violentos;
- III. Valorar la situación y las condiciones de riesgo, en función del comportamiento de quien genera la agresión, su estado de toxicidad, amenazas, lesiones infringidas, agresiones hacia la víctima en presencia del personal policial, reacción violenta hacia el personal policial, estado emocional de la víctima y menores en riesgo, entre otros;
- IV. Alejar a la víctima y testigos de la persona agresora de tal forma que no tengan contacto alguno con ésta, ni pueda intimidarles;
- V. Intentar disuadir a la persona que muestre agresiones y/o amenazas hacia la víctima y otras personas;
- VI. En caso de ser necesario aplicar a la persona agresora una técnica de control, a fin de inmovilizarla y hacer cesar los daños y/o amenazas;
- VII. Verificar el estado físico de las partes intervinientes en el evento de violencia y, en caso de ser necesario, solicitar inmediatamente los servicios médicos de urgencia; e
- VIII. Identificar a cada una de las personas, tanto víctimas, agresoras y testigos, por su nombre, relación o parentesco, edad, origen, lugar de residencia, ocupación, entre otros.

Sujetos de protección

Artículo 25. Las personas sujetas de protección y auxilio inmediato para las y los policías, al momento de atender a una mujer víctima de violencia de género, son las siguientes:

- I. La o el policía y su compañero(a) de equipo;
- II. Niñas, niños y adolescentes;
- III. Víctimas;
- IV. Testigos;
- V. Probables responsables; y
- VI. Cualquier otra persona que se encuentre en el lugar de los hechos.

Prelación de auxilio

Artículo 26. En caso de riesgo en la seguridad y/o daño en la integridad física de dos o más de las personas mencionadas, se privilegiará a quien tenga el riesgo o daño más grave. Sin embargo, si el riesgo o daño son equivalentes o no es posible medir su gravedad, se atenderá primero a la persona con el riesgo, peligro o daño que la o el policía pueda atender eficientemente.

Acción sin daño

Artículo 27. En caso de haber personas lesionadas, la tarea de brindar primeros auxilios debe ser realizada preferentemente por personal médico capacitado. Sin embargo, ante la ausencia o tardanza del servicio médico, y la gravedad de las lesiones, las maniobras de primeros auxilios serán ejecutadas por el personal policial. En este caso, las y los policías brindarán primeros auxilios de primer respondiente, bajo el principio de “acción sin daño”. Al otorgarse dicho auxilio, se observarán las siguientes recomendaciones generales:

- I. Usar guantes de látex desechables, como medio de protección propio y hacia las heridas o lesiones que tenga la víctima;
- II. Actuar lo más rápido posible, pero solamente cuando se tenga calma y serenidad;
- III. Si la persona lesionada se encuentra consciente, se le debe mantener calmada mediante comandos verbales, explicándole que la ayuda médica ya ha sido solicitada y viene en camino; y
- IV. Explicar a la persona lesionada, con tono sereno y seguro, las maniobras de primeros auxilios que se van ejecutando y los beneficios de éstas, a fin de brindar confianza y seguridad.

Control y detención de la persona agresora

Artículo 28. A fin de controlar la situación de violencia, salvaguardar la seguridad de las personas involucradas y ejecutar su función sustantiva, la o el policía procederá conforme a lo conducente en el proceso de detención del probable responsable establecido en el Manual Básico del Policía, y siguiendo estos pasos:

- I. Se identificará con la frase “*¡Policía Municipal!*” seguida inmediatamente de un comando verbal (alto, levante las manos, no se mueva, etc.), empleando un volumen de voz alto y claro;
- II. Dará instrucciones verbales claras, entendibles y concretas, usando un volumen adecuado y tono firme, de manera que se facilite la colocación de candados de seguridad;
- III. Colocará los candados de seguridad, aplicando una técnica que evite lesionar a la persona agresora y apegándose al Manual Básico del Policía; y
- IV. Practicará una inspección física de la persona detenida, a efecto de retirarle armas u objetos que puedan causar daño a las partes involucradas o a terceras personas, aplicando una técnica que respete su dignidad.

20

Cumplimiento de garantías

Artículo 29. La o el policía pronunciará las palabras “*Desde este momento está usted detenido(a), inmediatamente será trasladado(a) ante otra autoridad que decidirá su situación legal*”; acto seguido, preguntará a la persona detenida si comprende lo que significa estar detenido(a).

Artículo 30. La o el policía comunicará a la persona probable responsable la razón por la que está detenida, usando la frase “*La razón de su detención es haber actuado violentamente contra una mujer en Ciudad Juárez*”. Evitará decirle a la persona detenida que cometió un delito o emplear términos jurídicos que categoricen legalmente su conducta.

Lectura de derechos

Artículo 31. La o el policía leerá a la persona detenida la cartilla de los derechos que posee por tener tal condición. Al terminar la lectura, le preguntará si los comprendió o si requiere la explicación de alguno de ellos. De requerirse dicha explicación, se proporcionará usando un lenguaje sencillo.

Artículo 32. Si la persona detenida pertenece a un grupo considerado como vulnerable o socialmente en condiciones de desventaja (como mujeres, personas adultas mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes e integrantes de pueblos indígenas), la o el policía realizará el procedimiento previsto en el Manual Básico del Policía. Si el personal policial ignora los derechos que particularmente le asisten a la persona detenida, consultará en ese momento a su mando inmediato y al área jurídica de la corporación para subsanar tal carencia.

Escape y persecución

Artículo 33. Si la persona agresora escapa por su propio pie o a bordo de algún vehículo, la persecución que el personal policial realice será en atención al principio pro-persona; es decir, con absoluto respeto a la vida del probable responsable y de terceras personas.

Durante la persecución, y en caso de conflicto de bienes jurídicos tutelados (la vida, los bienes materiales, etc.), se elegirá siempre y en primerísimo lugar la vida y la integridad física de las personas.

Reacción a la detención

Artículo 34. Para efectos del uso de la fuerza, y mediante un análisis de detección, el personal policial considerará el tipo de reacción que muestre la persona probable responsable, la cual podrá ser:

- I. Cooperativa y sin resistencia;
- II. Resistencia verbal;
- III. Resistencia pasiva;
- IV. Resistencia violenta; y
- V. Resistencia violenta agravada.

Reglas para el uso de la fuerza

Artículo 35. Las y los policías usarán la fuerza únicamente en los supuestos normativos previstos en el marco jurídico vigente y en la forma que cada caso particular lo requiera según lo previsto en el Manual Básico del Policía, y considerando su uso según el cambio de circunstancias de momento a momento.

Artículo 36. Las expresiones de fuerza a cargo de las y los policías serán seleccionadas por su uso razonablemente necesario, considerando la correspondencia entre el nivel de fuerza empleado y la modalidad de resistencia mostrada por la persona probable responsable.

Artículo 37. Los principios para usar y dejar de usar la fuerza son:

- I. Legalidad, que significa usar la fuerza con fundamento legal, únicamente en los casos que el orden jurídico mexicano vigente lo permita;
- II. Racionalidad, que se refiere a usar la fuerza con razón, como resultado del pensamiento reflexivo que valore las circunstancias del caso, la pertinencia y consecuencias de emplearla, y no de una reacción instintiva o emotiva;
- III. Oportunidad, que tiene que ver con usar la fuerza en tiempo, vinculando el uso de la fuerza con el efecto que se pretenda conseguir con su empleo (preventivo, disuasivo, reactivo o de defensa); y

- IV. Proporcionalidad, que hace referencia a usar la fuerza con mesura y en la cantidad e intensidad adecuada, buscando el equilibrio entre la resistencia o agresión que se enfrenta y la expresión violenta con que se responde.

Registro del uso de la fuerza

Artículo 38. Después de haber empleado la fuerza, se haya o no logrado la detención, el personal policial deberá documentar amplia y detalladamente dicha circunstancia, destacando los niveles de resistencia y/o agresión mostrados por las personas sobre quienes se empleó la fuerza, el orden de aparición de los mismos, los efectos y consecuencias que tuvieron en la o el policía o en terceros, así como las reacciones de fuerza con las que se respondió.

22

Etapa de ejecución IV: intervención

Artículo 39. Periodo en el que el personal policial interactúa directamente con las víctimas mediante un acompañamiento emocional que busca controlar el estado de crisis en el que puedan estar. Con este acompañamiento se busca conocer y valorar la situación de la víctima, así como sus necesidades más urgentes, para luego proporcionarle apoyo e información de primer contacto que le ayude a priorizar sus decisiones y recibir una atención integral.

Durante esta etapa el personal policial deberá:

- I. Auto-explorar sus emociones frecuentemente durante la intervención; en caso de no sentirse apto para continuar, lo hará saber inmediatamente a su compañera o compañero;
- II. Colocar en el centro del proceso a la víctima y las opciones de solución a su problemática; todo lo demás es secundario;
- III. Identificar las expresiones de miedo, ambivalencia y confusión que pueda presentar la víctima;
- IV. Recordar que la eventual conducta dependiente, desconfiada o indecisa ante la presencia policial (aunque la víctima la haya solicitado) obedece a roles sociales arraigados y no es un asunto de temperamento;
- V. Tener presente que la víctima podrá olvidar lo que diga o las acciones de la o el policía, pero nunca la confianza y empatía que le transmita;
- VI. Brindar seguridad y respaldo a la víctima, empleando frases como: “*Estamos para ayudarle, desde este momento usted está acompañada y segura*”;
- VII. Usar un lenguaje claro, entendible y sin tecnicismos.
- VIII. Cuidar el lenguaje corporal, contacto visual, comentarios y pensamientos hacia la víctima. Evitar en todo momento que la víctima se sienta juzgada, criticada o culpabilizada por lo ocurrido, sus efectos o la sensación de lo vivido; y

- IX. Determinar las necesidades de atención inmediata y las que pueden postergarse, ayudando a la víctima a identificarlas y enunciarlas, a fin de que la persona determine sus prioridades y visualice las soluciones.

Entrevista con la víctima

Artículo 40. La entrevista se realizará conforme a lo establecido en el Manual Básico del Policía y con técnicas óptimas para respetar la dignidad de la persona, 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 víctima y secundariamente documentar la dinámica criminal de los hechos. Al respecto se deberá:

23

- I. Dar preferencia, en la medida de lo posible, a mujeres policías capacitadas en materia de violencia de género para efectuar la entrevista, ya que las transgresiones representan hechos traumáticos que pueden afectar los sentimientos y pensamientos de las mujeres víctimas, e inhibir el relato de éstas si el entrevistador es un hombre al igual que el agresor;
- II. Entrevistar por separado a la víctima de violencia de género, al agresor, en caso de que se encuentre presente, y a los testigos si los hubiere;
- III. Asegurarse de realizar la entrevista sin la presencia de familiares, amistades o personal que afecte la aportación de información relacionada con las circunstancias, riesgos y efectos, así como para salvaguardar su intimidad, asegurar la confidencialidad de la información que brinde y facilitar sus expresiones, libres de limitaciones o intimidaciones;
- IV. Buscar un espacio tranquilo y aislado que genere un ambiente de privacidad, calma y seguridad;
- V. Presentarse con su grado, nombre completo y unidad de adscripción, mostrando su credencial vigente con fotografía;
- VI. Asumir en todo momento como cierto lo que diga la víctima, aun cuando lo que ésta señale no se confirme en primera instancia con lo que se aprecia;
- VII. Tener presente que un trato igualitario a las partes violenta los derechos de la víctima, ya que ésta se encuentra en desigualdad de circunstancias, por lo que debe darse preferencia a la víctima y a sus necesidades;
- VIII. Observar discreta pero atentamente el lenguaje no verbal de la víctima (reforzadores, gesticulaciones, expresiones faciales, etc.), así como lesiones, marcas en la piel debido a hemorragias internas, o indicios de violencia como prendas inadecuadas al clima, desgarradas o remendadas;
- IX. Mantener una escucha activa y hacer preguntas abiertas y directas relacionadas con los hechos;
- X. No emitir juicios de valor ni usar un tono aleccionador o dar “cátedras” de lo que ocurre, particularmente aquellas que justifican o buscan dar explicación a la agresión;
- XI. Nunca sugerir o aconsejar la conciliación o reconciliación entre las partes para evitar violentar los derechos de la víctima al darle un trato igualitario con el de la persona agresora;

- XII. Abstenerse de aconsejar a la víctima que reconsidere su postura con relación a los hechos o a la persona agresora;
- XIII. Mostrar una actitud comprensiva y de empatía que genere confianza y seguridad; reforzar con las frases: “*comprendo lo que me dice y entiendo cómo se siente*”, “*esta situación es difícil pero no está sola, podemos ayudarle*”; e
- XIV. Informar a la víctima la importancia de preservar los elementos posibles de prueba o de riesgo como armas de fuego en el domicilio u objetos que el agresor haya usado para atacarla física o sexualmente; ropa desgarrada, con sangre o fluidos corporales (ropa interior, papel, preservativos u otros); documentos o archivos de audio o video que se relacionen con los hechos.

Método de entrevista

Artículo 41. Para la entrevista se debe usar un lenguaje claro con términos comunes y comprensibles para la víctima; evitando en todo momento términos técnicos y utilizando preguntas abiertas y directas relacionadas con los hechos:

- I. ¿Qué sucedió, cómo se dieron los hechos?
- II. ¿La persona agresora la lastimó, la golpeó?
- III. ¿Está lesionada, siente dolor, en dónde?
- IV. ¿Qué relación tiene con la persona agresora?
- V. ¿La persona agresora tiene alguna arma, si es así, qué arma?
- VI. ¿La persona agresora la amenazó, si es así, qué amenazas le hizo?
- VII. ¿La persona agresora se encontraba intoxicada?
- VIII. ¿Qué sustancia consume?
- IX. ¿Cuáles son las características físicas de la persona agresora?
- X. ¿Esto ya ha pasado antes?
- XI. ¿La policía ya la había atendido anteriormente?
- XII. ¿la persona agresora ha sido detenido antes, si es así, por qué razón?
- XIII. ¿Sabe en dónde está la persona agresora ahora?

Rasgos victímales

Artículo 42. Las respuestas de la víctima sobre los actos de violencia de género y los riesgos deberán ser documentadas de forma clara y exacta, precisando los sentimientos y comportamientos más notorios de la víctima. Para este fin la o el policía deberá registrar, al menos, la siguiente información de la víctima:

- I. ¿Qué le pasa a la víctima y cuáles son sus preocupaciones?
- II. Lo que refiere la víctima, ¿corresponde con lo que se aprecia o existen indicios que permiten tener una duda razonable sobre su veracidad?

- III. ¿Presenta comportamientos erráticos?
- IV. ¿Hay algo que la víctima quiere evitar?
- V. ¿Se muestra alerta o hipervigilante?
- VI. ¿Hay algo que a la víctima se le dificulte expresar o hacer?
- VII. ¿Tiene sobresaltos con facilidad, rompe en llanto o muestra cambios emocionales repentinos (del llanto a una actitud serena, de la desesperación a la risa nerviosa)?
- VIII. ¿Muestra un estado pasivo o introvertido, o guarda silencio si su pareja está presente, o busca su aprobación?
- IX. ¿Se muestra ansiosa, temerosa o con miedo; inhibida, avergonzada, triste o confundida?
- X. ¿Evita o se incomoda ante el contacto físico?
- XI. ¿Muestra inexpresividad (se abstrae), por momentos se bloquea emocionalmente, o presenta dificultades para relacionarse socialmente?
- XII. ¿Se muestra irritable, enojada, con rabia e impotente?
- XIII. ¿Actúa con nerviosismo y sumisión? ¿Tiene una pobre o negativa valoración de sí misma? ¿Expresa una excesiva dependencia afectiva hacia su pareja?
- XIV. ¿Se le dificulta tomar decisiones o solucionar problemas? ¿Muestra poco o ningún control sobre su vida o se culpabiliza de la situación o de los problemas?
- XV. ¿Presenta pensamientos sobrevaluados de los roles tradicionales de género?
- XVI. ¿Evita o simplemente no responde a preguntas relacionadas con el origen de sus lesiones o heridas?
- XVII. ¿Da explicaciones poco coherentes sobre el origen de las heridas, golpes, fracturas?
- XVIII. ¿Minimiza las lesiones o se culpabiliza de ellas? y
- XIX. ¿Evita el contacto visual cuando se le habla o cuando explica cómo se causaron sus lesiones?

Entrevista con niñas, niños o adolescentes

Artículo 43. La entrevista se realizará conforme a lo dispuesto en el Manual Básico del Policía y con las técnicas que aseguren el respeto a la dignidad de los niños, las niñas y adolescentes. Las respuestas de las y los menores sobre los actos de violencia de género y los riesgos, serán documentadas en forma clara y exacta, precisando los sentimientos, actitudes y comportamientos más notorios del menor para que sea parte del informe que rinda la o el policía.

Para la entrevista con niños, niñas y adolescentes debe realizarse un manejo cuidadoso, pues aunque puedan aportar información importante, no debe forzárselos. Al respecto, la o el policía deberá:

- I. Actuar con tacto y empatía, a fin de generar en la o el menor la sensación de confianza, que le facilite hablar sobre lo ocurrido;
- II. Entrevistar a la niña, niño o adolescentes de manera separada de sus padres, sin contacto visual con ellos, pero pudiendo ser asistidos por una persona de su confianza;

- III. Colocarse a la altura de la o el menor, de tal forma que pueda mirarle a los ojos (puede colocar una rodilla en el piso o sentarse en una silla mientras la niña o el niño permanece de pie);
- IV. Saludar y decir: *“soy policía y estoy aquí para ayudar, me llamo (utilizar solo el nombre de pila) y me gustaría platicar contigo”*;
- V. Ser honesto con el niño, la niña o adolescentes, no es pertinente proporcionarle información que no pueda comprender y le resulte angustiante;
- VI. No hacer comentarios que degraden a su madre y/o padre;
- VII. Preguntar si alguna vez recibió golpes, heridas, insultos o amenazas por alguna persona, y quién es esa persona;
- VIII. Preguntar si la policía ha tenido conocimiento de esas agresiones.
- IX. Reforzar la seguridad en el menor afirmando: *“esto que pasó no es culpa tuya”, “sé que te fue difícil pero hiciste lo correcto al responder a las preguntas”*;
- X. Agradecer su información; y
- XI. Observar, discreta pero atentamente, el lenguaje no verbal (reforzadores, gesticulaciones, expresiones faciales, etc.), así como lesiones o indicios de violencia (prendas inadecuadas al clima, desgarradas o remendadas).

Entrevista a la persona agresora

Artículo 44. El personal policial que entreviste a la parte agresora deberá:

- I. Preferentemente ser un hombre quien realice la entrevista para responder con mayor ventaja ante cualquier acto de resistencia violenta por parte de la persona agresora;
- II. Actuar con autoridad y firmeza;
- III. Hacer la pregunta concreta para que el agresor de una respuesta específica;
- IV. Evitar justificar los hechos como típicos de cualquier relación de pareja, haciéndolos pasar como poco importantes;
- V. No mostrar expresiones corporales, gestuales o verbales que expresen comprensión o aprobación a la conducta violenta y sus circunstancias;
- VI. Evitar preguntar quién inició la pelea y dejar claro que los actos de violencia son un delito;
- VII. Pedir a la persona agresora que describa cómo ocurrieron los hechos y asegurarse de que su narración se desarrolle adecuadamente para obtener la información solicitada; ello incluye interrumpir su explicación cuando se desvíe de la idea principal y forzarlo a que narre en forma cronológica lo acontecido;
- VIII. Preguntar qué puede decir la víctima sobre los hechos; y
- IX. Preguntar si hay armas de fuego en el domicilio.

Derecho a la verdad y a la justicia

Artículo 45. El personal policial deberá remitir y poner a disposición de la autoridad competente todos los datos de prueba, testimonios y el material probatorio recabado que se relaciona con la comisión del ilícito encontrado en el lugar de los hechos, siguiendo el procedimiento de cadena de custodia que el Manual Básico del Policía y la ley indican.

Etapa de ejecución V: vinculación

Artículo 46. Etapa del proceso de ejecución del protocolo en la que se provee de información a la víctima para la mejor toma de sus decisiones y se le pueda canalizar de manera inmediata a las instancias de atención médica, jurídica, psicológica o de trabajo social para el inicio de procedimientos, trámites o acciones a que haya lugar, a efecto de proteger a la víctima y prevenir nuevos actos de violencia.

Para tales efectos, la o el policía deberá cumplir al menos con las siguientes obligaciones:

- I. Informar a la víctima los derechos que le otorga la Constitución, los tratados internacionales y el código nacional de procedimientos penales, dejando constancia por escrito de la lectura de tales derechos y de la explicación realizada;
- II. Ofrecer atención inmediata física y psicológica como primer respondiente, y de manera inmediata hacer la vinculación o canalización que corresponda llamando inmediatamente a las instancias que la otorguen;
- III. Escuchar la información referida por la víctima, prestando interés a los problemas y necesidades de ese momento;
- IV. Informar y proporcionar de forma impresa los datos sobre las instituciones que otorgan asistencia médica, psicológica, asesoría legal y de trabajo social, que se encuentran en su localidad y a las cuales se le puede canalizar para su pronta atención y recuperación;
- V. Explicar a la víctima, los mecanismos de denuncia, así como las líneas de emergencia ante la comisión del delito de violencia hacia ella o sus hijas e hijos; y
- VI. Verificar que la información proporcionada a la víctima, esté siendo comprendida.

Artículo 47. La atención a la víctima se dará mostrando sensibilidad a su condición, evitando victimizarla o culpabilizarla por lo ocurrido. Se evitará hablarle en tono de superioridad y/o aleccionador y se priorizarán sus decisiones y opiniones simplemente proporcionándole apoyo e información. Sin embargo, la propuesta de la denuncia siempre debe ser accesible para las mujeres y sugerida por la o el policía. En todo caso se considerará su circunstancia actual y personalísima para vincularla a otros servicios de atención.

Etapa de ejecución VI: prevención

Artículo 48. Etapa en la que se busca preservar la vida, la integridad física y psicológica y los derechos e intereses de la víctima, aplicando medidas específicas de seguridad, ante la detección de riesgos que potencialicen una nueva agresión, a fin de evitar mayores daños, riesgos o peligros que la amenacen.

Artículo 49. El personal policial proporcionará a la víctima información necesaria para su protección en caso de una futura agresión, y/o se realizan acciones de protección a hijas y/o hijos o terceros ante el riesgo de ser dañados o vulnerados en sus derechos. Al respecto, y para el caso que la víctima no acceda a ser trasladada para su atención ante otras instancias, la o el policía deberá:

- I. Auxiliar a la víctima para que reconozca situaciones que representen un riesgo o peligro para ella o sus familiares;
- II. Solicitar autorización para inspeccionar su domicilio y proponer puntos de seguridad y resguardo, así como un plan de escape;
- III. Si hay armas de fuego en el domicilio, con las medidas que dispone la ley, ponerlas a disposición de la autoridad correspondiente;
- IV. Proporcionar un plan de protección que incluirá la disponibilidad de medios de comunicación, números telefónicos de emergencia y rutas de escape; y
- V. Proporcionar a la víctima un directorio telefónico de los servicios y recursos jurídicos, psicológicos y sociales de su localidad, así como los estatales y federales que proporcionan atención a mujeres en situación de violencia de género, para que en el momento que lo decida, se ponga en contacto y reciba la atención que requiera.

Fase III: Custodia y Traslado

Artículo 50. Momento del proceso de atención en el que las y los operadores del proceso transportarán a la persona víctima y/o a la persona agresora involucradas en el evento a las instalaciones de las autoridades competentes, manteniendo los deberes de protección y cuidado.

A partir de las decisiones que ha tomado la víctima y de los servicios a los que será vinculada, la o el policía le informará de los elementos necesarios para los trámites y procedimientos que iniciará. Mediante técnica de listas de verificación, se confirmará que la víctima lleve consigo, al menos:

- I. Documentos de identificación de ella y de sus hijas y/o hijos (actas de registro civil, pasaportes, visas, INE/IFE, tarjetas bancarias y/o de seguros, etc.);
- II. Documentos de sus hijas y/o hijos de servicios de salud y educativos como cartillas, credenciales, expedientes médicos, etc.;
- III. Recetas médicas y/o medicamentos, en caso de que alguien tenga algún padecimiento de salud; y

- IV. Artículos personales que estime necesarios y que sean de rápida recolección y fácil traslado (en su caso, se acompañará a la víctima al interior del domicilio a recoger sus pertenencias).

Custodia y traslado de la víctima

Artículo 51. Si como resultado de la vinculación a servicios médicos, psicológicos, jurídicos, de trabajo social, o de cualquier otra naturaleza, la víctima acepta ser trasladada inmediatamente para tal efecto, dicha acción observará las siguientes condiciones:

- I. Antes de que la víctima ingrese al vehículo para su traslado, se colocará sobre su espalda una prenda ligera del color del uniforme institucional de la Policía de Ciudad Juárez;
- II. En ningún caso será trasladada en una patrulla o vehículo policial balizado;
- III. Su traslado se realizará en un vehículo oficial sin logotipos ni leyendas y viajará en el asiento delantero contiguo al de la persona que conduce;
- IV. En caso de no contar con el vehículo oficial sin logotipos ni leyendas, se solicitará apoyo a otra unidad para el traslado por separado de la víctima y la persona probable responsable; y
- V. En ningún caso será llevada para ingresar al vehículo, solo será acompañada y eventualmente asistida si así lo solicita.

Imagen e identidad

Artículo 52. La o el policía tendrá bajo su custodia la identidad e imagen de la víctima. Si ésta manifiesta que no quiere ser fotografiada o video-grabada por terceras personas, se le auxiliará resguardando su rostro salvaguardando su derecho a proteger su imagen.

Custodia y traslado de la persona detenida

Artículo 53. Ejecutada la detención, la persona detenida permanecerá con los candados de seguridad colocados hasta que sea entregada a la autoridad correspondiente para quedar a su disposición, al menos una o un policía deberá mantenerse junto a ella a fin de asistirle permanentemente y garantizar su seguridad hasta que sea puesta a disposición.

Incidentes

Artículo 54. Si durante el traslado se presenta un accidente, falla mecánica o cualquier incidente que altere el traslado, tras informar al mando, el personal policial informará a la persona víctima de dicha eventualidad, las acciones planeadas para su solución y, de ser el caso, las instrucciones que debe seguir al respecto.

Fase IV: Comunicación

Artículo 55. Momento administrativo del proceso de atención por el que el personal policial garantiza a la persona víctima y/o a la persona agresora, sus respectivos derechos de acceso a la justicia y de debido proceso; registrando y documentando las acciones realizadas en cumplimiento del principio de transparencia policial y estableciendo procesos comunicativos al interior de la institución e interinstitucionalmente.

30

Documentación y registro

Los procesos de comunicación tendrán como insumo principal los documentos de registro elaborados directamente por las y los policías operadores del proceso de atención, y se registrarán por el principio de transparencia policial. Dichos documentos se elaborarán tan pronto como las circunstancias lo permitan e incluirán a detalle las acciones realizadas, así como los efectos que provocaron.

Lenguaje inclusivo y ciudadano

Artículo 56. En toda comunicación verbal o escrita de las y los policías, ya sea de persona a persona, en informes policiales, o comunicados oficiales se actuará conforme a lo establecido en el Manual Básico del Policía usando un lenguaje inclusivo no sexista, y un lenguaje sencillo que evite el uso de tecnicismos.

Comunicación en tiempo real

Artículo 57. Cada acción o micro-proceso realizado en la atención, aún los no incluidos en este protocolo, será comunicado en tiempo real por radiofrecuencia al mando inmediato, especialmente en lo relacionado con la atención a la víctima, el uso de la fuerza y la toma de decisiones discrecionales por circunstancias extraordinarias o no previstas.

Exhaustividad descriptiva

Artículo 58. La elaboración de documentos tendrá como principal característica la descripción clara y exhaustiva de los hechos ocurridos, particularmente en temas de atención a víctimas y uso de la fuerza. Las acciones realizadas por la o el policía serán narradas en primera persona y se explicará el hecho inmediato anterior a la acción tomada, el motivo por el que se actuó de esa manera y la consecuencia o efecto que generó en los intervinientes y en la nueva circunstancia.

Formatos para registro

Artículo 59. La o el policía usará los formatos que la Secretaría de Seguridad Pública Municipal le provea conforme al Manual Básico del Policía para registro de la información vinculada a la atención del caso de violencia. Sin embargo, si a su juicio son insuficientes, complementará la información con datos que estime importantes, o incluso tomando fotografías o video de los hechos que estime útiles para sí o para terceras personas. Mínimamente deberá tomar nota de:

- VI. Nombre completo, edad y sexo de las personas involucradas, así como alias o sobrenombres;
- VII. Hora, lugar, motivo de la atención al evento y horarios y lugar de traslado;
- VIII. Nombres de las y los policías participantes en la atención, cargo, área de adscripción y datos de los vehículos utilizados;
- IX. La descripción de estado físico aparente de las personas involucradas;
- X. Objetos que fueron asegurados; y
- XI. Registro de la vinculación de la víctima, asentando hora, fecha, lugar, motivo y tipo de vinculación, así como la autoridad y lugar al que fue trasladada. Esta información será comunicada al mando inmediato, al centro de mando o control y a la autoridad a la que se turnará a la víctima.

Informe policial

Artículo 60. Adicionalmente a los documentos de registro de información mencionados anteriormente, mismos que deberá conservar la o el policía mientras dure el proceso de atención ante otras instancias, los informes policiales elaborados con motivo de la detención como el homologado, el de puesta a disposición, las bitácoras o los reportes a la superioridad, deberán incluir:

- I. Motivo y circunstancias de la atención, describiendo el tipo y/o modalidad de violencia identificada;
- II. Hora de inicio y término del traslado de la víctima ante la autoridad correspondiente;
- III. Circunstancias de la puesta a disposición ante la autoridad competente, incluyendo nombre, cargo, y firma de quienes reciben a la persona detenida;
- IV. Condiciones y estado de salud de la víctima;
- V. Descripción de objetos asegurados, y del material sensible significativo que haya sido encontrado, así como los procesos utilizados para su fijación, levantamiento, embalaje y traslado; y
- VI. Nombres de las y los policías participantes en la atención, cargo, número de identificación, área de adscripción y datos de los vehículos empleados.

CAPÍTULO V

Evaluación y seguimiento

Artículo 61. La observancia y efectividad del presente instrumento, deberá evaluarse mediante mecanismos de control que midan con indicadores de resultado, la frecuencia de su uso y los beneficios que trae para las personas intervinientes. En la elaboración de dichos mecanismos deberá incluirse a las y los operadores de la función policial aquí protocolizada.

Artículo 62. La revisión colegiada y abierta a la participación ciudadana que se haga a este documento, será en un plazo no mayor a tres años y no menor a uno, contado a partir de su implementación en campo, así ordenado por la autoridad competente para ello.