



San Luis Potosí

GOBIERNO DE LA CAPITAL

GACETA MUNICIPAL

ÓRGANO OFICIAL DE PUBLICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS POTOSÍ

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN OPORTUNA A VÍCTIMAS DE ATENCIÓN A VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ
2021-2024

SECRETARÍA
GENERAL
GOBIERNO DE LA CAPITAL

AÑO 2023
No. 125
San Luis Potosí, S.L.P.
7 de diciembre de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA MUNICIPAL
Blvd. Salvador Nava Mtz. 1580, Col. Santuario, San Luis Potosí, S.L.P.

AÑO CVI, TOMO III, SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.
JUEVES 07 DE DICIEMBRE DE 2023
EDICIÓN EXTRAORDINARIA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
15 PÁGINAS



SAN LUIS POTOSÍ



PLAN DE **San Luis** PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

“2023, Año del Centenario del Voto de las Mujeres en San Luis Potosí, Precursor Nacional”

ÍNDICE:

Autoridad emisora:

H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P.

Título:

Manual de procedimiento de Atención Oportuna a Víctimas de
Atención a Violencia Familiar y de Género.

POTOSÍ
PARA LOS POTOSINOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027



Publicación a cargo de:
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
por conducto de la
Dirección del Periódico Oficial del Estado

Directora:
ANA SOFÍA AGUILAR RODRÍGUEZ



MADERO No. 476
ZONA CENTRO, C.P. 78000
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

VERSIÓN ELECTRÓNICA GRATUITA



Secretaría General de Gobierno

DIRECTORIO

José Ricardo Gallardo Cardona

Gobernador Constitucional del Estado
de San Luis Potosí

J. Guadalupe Torres Sánchez

Secretario General de Gobierno

Ana Sofía Aguilar Rodríguez

Directora del Periódico Oficial del Estado
"Plan de San Luis"

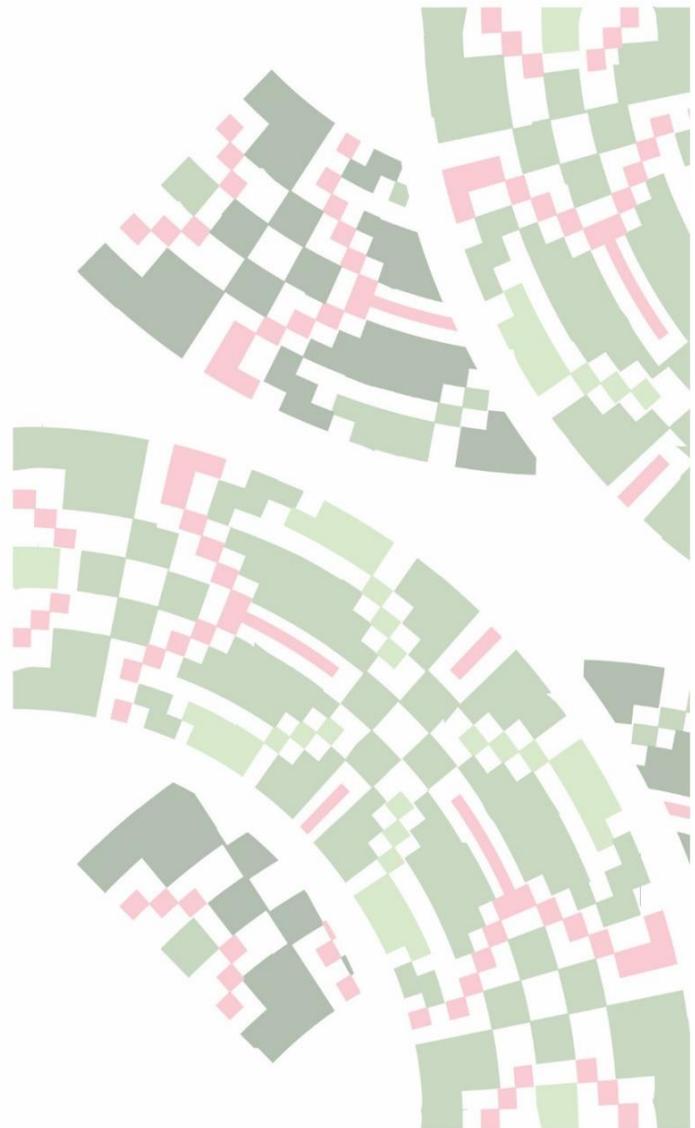
Para efectos de esta publicación, en términos del artículo 12, fracción VI, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la autoridad señalada en el índice de la portada es la responsable del contenido del documento publicado.

Requisitos para solicitar una publicación:

- **Publicaciones oficiales**
 - ✓ Presentar oficio de solicitud para su autorización, dirigido a la Secretaría General de Gobierno, adjuntando sustento jurídico según corresponda, así como el original del documento físico a publicar y archivo electrónico respectivo (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
 - ✓ En caso de licitaciones públicas, la solicitud se deberá presentar con tres días de anticipación a la fecha en que se desea publicar.
 - ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN EXTRAORDINARIA**.
- **Publicaciones de particulares (avisos judiciales y diversos)**
 - ✓ Realizar el pago de derechos en las cajas recaudadoras de la Secretaría de Finanzas.
 - ✓ Hecho lo anterior, presentar ante la Dirección del Periódico Oficial del Estado, el recibo de pago original y una copia fotostática, así como el original del documento físico a publicar (con firma y sello) y en archivo electrónico (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
 - ✓ Cualquier aclaración deberá solicitarse el mismo día de la publicación.
 - ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN ORDINARIA** (con excepciones en que podrán aparecer en EDICIÓN EXTRAORDINARIA).
- **Para cualquier tipo de publicación**
 - ✓ El solicitante deberá presentar el documento a publicar en archivo físico y electrónico. El archivo electrónico que debe presentar el solicitante, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Formato Word para Windows
 - Tipo de letra Arial de 9 pts.
 - No imagen (JPEG, JPG). No OCR. No PDF.

¿Dónde consultar una publicación?

- ✓ Conforme al artículo 11, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la publicación del periódico se realiza de forma electrónica, pudiendo ser consultado de manera gratuita en la página destinada para ello, pudiendo ingresar bajo la siguiente liga electrónica: periodicooficial.slp.gob.mx/
 - **Ordinarias:** lunes, miércoles y viernes de todo el año
 - **Extraordinarias:** cuando sea requerido





H. Ayuntamiento de San Luis Potosí, S.L.P.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN OPORTUNA A VÍCTIMAS DE ATENCIÓN A VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO
DIRECCIÓN / ÁREA SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA /
RESPONSABLE: DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL

Código: SSSP-DPSVAVPC-PO-04
Versión: 00

Fecha de Aprobación: 16 de octubre del 2023

OM-CODA-F-05

VERSIÓN:11

FECHA: 31/01/2023

Cualquier documento impreso diferente del original que no esté identificado como documento controlado, será considerado como COPIA NO CONTROLADA, por lo que su consulta es responsabilidad exclusiva del usuario.

ÍNDICE

1. Introducción
2. Registros de Revisiones y Cambios
3. Propósito del Procedimiento
4. Ámbito y Alcance
5. Glosario de Términos
6. Marco Jurídico y Normativo
7. Políticas de Operación, normas y lineamientos
8. Autoridad y Responsabilidad
9. Descripción y Diagrama de Flujo
10. Anexos
11. Disposiciones Transitorias

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimiento es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del Gobierno Municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas o cuadros.

Este tipo de documento incide exclusivamente sobre la actividad de la Administración Pública Municipal y la información vertida en el presente es responsabilidad del área que lo emite, misma que debe ser revisada y actualizada por el titular del área que lo valida acorde a la operación real de los procesos de manera periódica.

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimiento pertenece al grupo de manuales administrativos y registra en forma sistemática y secuencial las diversas operaciones que se desarrollan debido a las actividades, de cuya ejecución es responsable la *Dirección General de Justicia Municipal*, dentro de su marco jurídico y conforme a la organización administrativa vigente.

El Manual de Procedimiento en su calidad de “instrumento administrativo” tiene los siguientes objetivos principalmente:

- Establecer formalmente las políticas de operación que deben seguirse para la realización de las actividades, y con ello facilitar, además, la continuidad en su ejecución.
- Precisar los órganos y puestos que intervienen, así como los formatos utilizados para la realización de las actividades de conjunto, agregadas en procedimientos.
- Delimitar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Desterrar las prácticas de exclusividad del conocimiento y de acceso a la información en uno solo o algunos funcionarios o empleados de la institución.
- Puede decirse que la utilidad de un Manual de Procedimiento es múltiple, en razón que es un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, los manuales de procedimientos auxilian en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación de personal. Además, por ser guías de trabajo a ejecutar, proporcionan al empleado una visión integral de sus labores al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de labores asignadas, disponiendo una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

1.2.- FUNDAMENTO JURÍDICO:

Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí:

Artículo 70.- La persona titular de la presidencia municipal, es la ejecutiva de las determinaciones del ayuntamiento; tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

VIII. Vigilar que las dependencias administrativas municipales se integren y funcionen legalmente, atendiendo las actividades que les están encomendadas con la eficiencia requerida;

...

ARTICULO 84. A efecto de proporcionar el apoyo administrativo a las dependencias, unidades y organismos municipales, el Oficial Mayor tendrá a su cargo las siguientes funciones:

...

IX. Expedir los nombramientos del personal que hayan dado el Cabildo o el Presidente Municipal; atender lo relativo a las relaciones laborales con los empleados al servicio del Ayuntamiento; así como elaborar y, revisar permanentemente, con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de, organización; y de procedimientos; que requiera la Administración Pública Municipal, y

...

Ley que Establece las Bases para la Emisión de Bandos de Policía y Gobierno y Ordenamientos de los Municipios del Estado de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 16. Las circulares, instructivos, manuales, formatos, disposiciones administrativas, y cualesquiera otros actos de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben cumplir los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan, o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal, y cuáles otorgan derechos a los particulares, y
- III. Ser publicados en la Gaceta Municipal en caso de que el municipio cuente con ella, y en el Periódico Oficial del Estado; en su caso, en los medios oficiales de divulgación previstos por la ley o el reglamento aplicable, así como en el pizarrón de avisos de las áreas municipales en las que tenga aplicación.

ARTÍCULO 17. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquiera otros actos de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

ARTÍCULO 18. Los ayuntamientos expedirán los manuales de organización; y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros; y, posteriormente, deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año.

...

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Introducción;
- IV. Objetivo del manual;
- V. Marco jurídico;
- VI. Denominación, y propósito del procedimiento;
- VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;
- VIII. Descripción del procedimiento;
- IX. Diagrama de flujo;
- X. Documentos de referencia;
- XI. Registros;
- XII. Glosario, y
- XIII. Anexos.

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de organización y de procedimientos, **que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21**, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

Reglamento Interno del Municipio de San Luis Potosí:

ARTÍCULO 152. La persona titular de la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones que le impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí y demás legislación vigente, tendrá las siguientes:

...

V. Elaborar y revisar permanentemente con el concurso de las demás dependencias municipales, los manuales de organización, de procedimientos y las normas de control que deberá cumplir el personal de la Administración Municipal.

ARTÍCULO 158. El régimen interno de los Órganos Auxiliares y las áreas que conforman el Gobierno Municipal se regulará por este Reglamento, por el Manual General de Organización, por los manuales específicos de cada una de las dependencias municipales, atendiendo a cada función o actividad, así como a los acuerdos emitidos por la persona titular de la Presidencia Municipal.

Con respecto de los puestos, actividades y otros aspectos de mayor detalle en la estructura organizacional y el aspecto operacional de cada una de las dependencias municipales, deberán ser precisados en los manuales de organización específicos respectivos, así como en los documentos técnicos de organización que correspondan, según su naturaleza y en congruencia con el Manual General de Organización.

1.3. POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN, USO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

La utilidad de los manuales radica en la veracidad y consistencia de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados y acordes a la operación real de los procesos; es por ello que la Oficialía Mayor formuló las siguientes políticas:

1. La Oficialía Mayor, establecerá el formato para el manual de procedimiento y proporcionará la capacitación, asesoría y seguimiento para su proceso de elaboración e integración; a fin de procurar la consistencia, uniformidad de contenido, estilo y formato.
2. El manual de procedimiento debe ser elaborado por el enlace designado por el titular de la dependencia municipal que ocupa, con la participación del personal adscrito a los órganos responsables de ejecutar las actividades consignadas en el mismo.
3. Una vez aprobado el presente manual de procedimiento el titular de la dependencia municipal responsable de su ejecución, tendrá las siguientes obligaciones especiales:
 - Supervisar en la práctica el apego a lo establecido en el mismo.
 - Enterar formalmente a la Oficialía Mayor, la necesidad de modificar o complementar su contenido informativo; acto seguido esta lo someterá a los trámites correspondientes para dictamen, autorización y distribución de actualizaciones.
 - Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.
 - Salvaguardarlo y, en caso de extravío informar y solicitar copia a la Oficialía Mayor.
4. Para cualquier modificación al presente manual, se considerarán principalmente: la efectividad y mejora continua del proceso, la calidad del producto o servicio, la satisfacción del cliente /ciudadano, además de la precisión y claridad del documento.
5. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, la Oficialía Mayor, podrá verificar en cualquier momento la veracidad y vigencia de lo consignado en el presente manual de procedimiento y, en su caso, promoverá las acciones pertinentes.

| | |
|---|---|
| BELÉM DO PARÁ | Convención Interamericana para Sancionar, Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer. |
| BUENA FÉ | Principio que determina el ejercicio de los derechos conforme a unas exigencias morales y sociales. |
| CANALIZACIÓN DE VÍCTIMAS | Conjunto de actividades de orientación y direccionamiento de las personas usuarias a las instancias competentes según sus necesidades en cada caso. |
| CEDAW | Convención para la eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer. |
| FUA | Formato Único de Atención. |
| GÉNERO | Conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y mujeres. |
| IGUALDAD | Significa que mujeres, hombres, niñas y niños deban gozar, por igual, de los mismos derechos, recursos, oportunidades y protecciones |
| INTERÉS SUPERIOR DE LA NIÑEZ | Conjunto de acciones y procesos tendentes a garantizar un desarrollo integral y una vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que permitan vivir plenamente y alcanzar el máximo bienestar. |
| IPH | Informe Policial Homologado. |
| LGAMVLV | Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. |
| LUGAR DE INTERVENCIÓN MÁXIMA PROTECCIÓN | Sitio en el que se ha cometido un hecho probablemente delictivo, o en el que se localizan o aportan indicios relacionados con el mismo. La obligación de adoptar y aplicar las medidas que proporcionen la atención más amplia para garantizar el trato digno y la seguridad de las personas afectadas. |
| MECANISMOS DE PREVENCIÓN | Son todas aquellas acciones que van encaminadas a prevenir cualquier amenaza. Se define como el resultado de todas las iniciativas públicas y privadas, distintas de la aplicación del derecho penal, destinadas a la reducción del daño causado por actos definidos como delitos por el Estado. |
| MEDIDAS DE PROTECCIÓN NO CRIMINALIZACIÓN NO DISCRIMINACIÓN | Son medidas precautorias que tienen por objetivo, la adopción de acciones urgentes de seguridad a víctimas de violencia para garantizar tanto su seguridad como de las víctimas indirectas. Refleja el cambio en los puntos de vista sociales y morales. La garantía de igualdad de trato entre los individuos, sean o no de una misma comunidad, país o región. |
| PREVENCIÓN | Es el conjunto de acciones, estrategias, iniciativas, programas o políticas públicas promovidas o desarrolladas por el Estado o por un sector del gobierno que tiene como propósito evitar que se cometan actos de violencia en razón de género, en cualquiera de sus tipos, modalidades o manifestaciones, teniendo como escenario el antes de la perpetración del hecho y como objetivo contribuir a la protección o salvaguarda de los derechos humanos de las personas afectadas a fin de evitar que sean afectadas a través de la comisión de conductas discriminatorias, delictivas, ilícitas u omisas. |
| PRIMER RESPONDIENTE | Primera autoridad con funciones de seguridad pública en el lugar de la intervención. |
| SEGUIMIENTO | Son las acciones encaminadas a dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas con el objeto de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral. |
| SSPC | Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí. |
| VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS | Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución o en los Tratados Internacionales, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. |
| VÍCTIMA | Personas que directa o indirectamente han sufrido algún daño o menoscabo de sus derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte. |
| REVICTIMIZACIÓN | También llamadas medidas de no repetición, son aquellas que se adoptan con el fin de evitar que las personas víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. |
| UNIDAD CRP | Carro Radio Patrulla |

6. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

INTERNACIONALES

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará).

FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Víctimas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de los Derechos de niñas, niños y adolescentes.
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes
- NOM-046-SSA2-2005 Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.
- Protocolo nacional para la actuación policial ante casos de violencia contra las mujeres y feminicidio.

ESTATALES

- Código Penal del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Prevención y Atención de la Violencia Familiar del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Atención a Víctimas para el Estado de San Luis Potosí.

MUNICIPALES

- Reglamento de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí.
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de San Luis Potosí.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

7.1 JEFATURA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO.

- 7.1.1** La Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género está integrada por dos áreas, el área de Prevención a la Violencia Familiar y de Género, así como la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género, las cuales, deberán trabajar de manera coordinada para la prevención, atención, canalización, acompañamiento y seguimiento a víctimas, así como de las medidas de protección que en su caso sean dictadas a favor de las víctimas.
- 7.1.2** Toda actuación referente a la atención a víctimas de violencia familiar y de género deberá realizarse en función a lo dictaminado por los lineamientos establecidos en las Convenciones Internacionales Belém Do Pará, CEDAW, así como en la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y en la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el municipio de San Luis Potosí, dando seguimiento a lo establecido en la Declaratoria de alerta de Violencia de Género contra las Mujeres, garantizando el Derecho Humano a una vida libre de violencia y sin ninguna discriminación.
- 7.1.3** La atención inmediata a víctimas de violencia familiar y de género a través de solicitud, llamada de emergencia, localización y/o flagrancia estará a cargo del personal de la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género.
- 7.1.4** La Jefatura deberá contar con un directorio de Instancias competentes en Atención a la Violencia Familiar y de Género, con la finalidad de referir a la ciudadanía servicios especializados apropiados para la atención según sus necesidades, evitando con esto la revictimización.

- 7.1.5** Proporcionarán acompañamiento a la víctima hasta su recepción en las dependencias o instituciones especializadas en violencia hacia la mujer, para que de acuerdo con las necesidades detectadas reciban atención integral para sí misma y para sus hijas e hijos.

7.2 Área de **PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO:**

- 7.2.1** El personal del área de Prevención de la Violencia Familiar y de Género deberá dar cumplimiento y supervisión de las medidas de protección dictadas por la Fiscalía Especializada para la Atención a la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales a favor de las víctimas.
- 7.2.2** Realizarán la canalización de las víctimas a las instancias competentes, así como generar la vinculación y comunicación con otras instituciones que brinden atención a víctimas de violencia familiar y de género.
- 7.2.3** Colaborar en la búsqueda de personas no localizadas.
- 7.2.4** Promoverán los mecanismos de prevención del delito en materia de violencia familiar y de género a través de la generación de programas focalizados en los sectores que presentan mayores indicadores de situaciones de riesgo en el entorno familiar y comunitario.
- 7.2.5** Coadyuvar con las dependencias municipales, estatales y federales para la protección de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes que se encuentren en condición de vulnerabilidad.
- 7.2.6** Proporcionarán asesoría a Padres y Madres de familia acerca de las conductas a seguir para la rehabilitación del núcleo familiar, a través de la elaboración de materiales informativos, impartición de pláticas o conferencias y programas de intervención comunitaria, apoyada por el área de Prevención Social de la Violencia.
- Se deberá proporcionar información para facilitar el conocimiento e identificación de los tipos, modalidades y manifestaciones de la violencia.
- 7.2.7** Con la información proporcionada por la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género, así como, la información generada en el área de Prevención, se deberá generar un registro de estadística de aquellos casos atendidos con el fin de alimentar el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres mensualmente (BANAVIM).
- 7.2.8** Si la víctima a quien se otorga atención es acompañada por menores de edad, estos deberán de permanecer en la ludoteca de la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana durante el tiempo que comprenda el servicio otorgado.
- 7.2.9** El horario de atención en el área de prevención, de las 08:00 a 18:00 horas en las oficinas del área de la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana, ubicadas en la planta baja del Edificio Central de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Municipio de San Luis Potosí, con Domicilio en Calle 6ta Oriente #425, Central de Abastos.

7.3 **UNIDAD DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO:**

- 7.3.1** El personal de la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género deberá Salvaguardar en todo momento la integridad de la víctima, desde el lugar de la intervención por medio del personal operativo que actué como primer respondiente, brindando atención inmediata, separación espacial de la víctima con el agresor, primeros auxilios psicológicos a personas que estén atravesando por una situación de conflicto (intervención básica en crisis). En caso de ser necesario derivar a la víctima a recibir primeros auxilios médicos.
- 7.3.2** El horario de la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género son las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de llamada al número de emergencia 911, a través de aplicaciones municipales de auxilio, o en la base de operación ubicada en Paseo de los Higüeros #126, Colonia Prados Glorieta 3ra Sección, con número de teléfono local 4448223635.
- 7.3.3** La atención del personal policial no deberá agravar el sufrimiento de la víctima ni tratar en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie o relate.

- 7.3.4** Al atender un llamado de emergencia, se deberá realizar el llenado del Informe Policial Homologado (IPH) por parte del oficial de policía primer respondiente, mismo que entrega al Ministerio Público, C4 Municipal para el área de análisis, marcando copia para la Dirección General de Guardia Municipal, Dirección Operativa de Guardia Municipal y el archivo de la Jefatura de la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género para elaboración de estadística .
- 7.3.5** Llevarán a cabo las acciones de canalización de las víctimas a las instancias competentes.
- 7.3.6** Deberán dar cumplimiento y seguimiento de las medidas de protección dictadas en favor de la víctima.
- 7.3.7** En el caso de menores que sean remitidos por faltas administrativas y/o delito, brindarles la atención correspondiente conforme a la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de San Luis Potosí, coordinándose con dependencias correspondientes para proteger sus derechos, esto deberá ser acompañado por la madre, el padre o tutor.
- 7.3.8** Informar diariamente a la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género sobre el número de atenciones brindadas, así como los resultados de las puestas a disposición del ministerio público y número de faltas administrativas.
- 7.3.9** Establecer mecanismos para llevar a cabo recorridos de la Unidad CRP, en las zonas con mayor índice de reportes de violencia familiar y de género, con el objetivo de proporcionar una atención inmediata y oportuna.
- 7.3.10** Cooperar en las solicitudes que realice la Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género.

8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente manual y otros documentos técnicos de organización vigentes de mayor jerarquía y del Sistema de Gestión de Calidad, las acciones de autoridad y responsabilidad que se deben ejercer relacionadas con su cumplimiento, actualización y mejora continua, serán las siguientes:

Nombre del cargo que ocupa el dueño de proceso: La persona titular de la Dirección General de Justicia Municipal

- Aprobar los cambios y mejoras al presente procedimiento.

Nombre del cargo que ocupa el responsable de proceso: La persona ocupante de la Dirección de Prevención Social de la Violencia, Atención a Víctimas y Participación Ciudadana

- Requerir informes y datos que permitan medir, analizar y evaluar la operación del procedimiento; además de corroborar las mejoras por cambios al mismo.
- Vigilar que el procedimiento se realice de manera consistente.
- Evaluar y validar los cambios y mejoras al procedimiento.
- Autorizar o instruir las excepciones al procedimiento que con la debida justificación y fundamento sean pertinentes y no perjudiquen: la calidad del producto/servicio, la conformidad del cliente/ciudadano, eficacia o eficiencia del proceso, los recursos de la organización, la propiedad del cliente, ni la consistencia del procedimiento.

Coordinación o Jefatura responsable de ejecutar el procedimiento: Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género.

- Supervisar y controlar que las operaciones se realicen consistentemente con el manual de procedimiento por parte de sus colaboradores.
- Informar regularmente a su jefe inmediato de las operaciones y funcionamiento del procedimiento a través de indicadores, cuadros estadísticos y comparativos.
- Monitorear, analizar y evaluar las operaciones del procedimiento; además de diseñar y proponer mejoras al mismo.
- Proporcionar las instrucciones pertinentes a sus colaboradores para implementar los cambios y mejoras al procedimiento autorizado.



- Distribuir y difundir su contenido entre el personal adscrito a la dependencia, puede ser por conducto del enlace designado para la elaboración del manual.

Enlace:

- Cerciorarse que se publique la versión vigente del manual de procedimiento.
- Coadyuvar en la distribución y difusión de su contenido entre el personal adscrito a la dependencia.
- Documentar las mejoras y actualizaciones al presente manual de procedimiento.
- Recabar las evidencias y generar los registros derivados de la difusión, análisis y mejoras al procedimiento.

9. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

9.1. Plantilla de símbolos

| SIMBOLOGÍA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO | |
|---|--|
| SÍMBOLO | REPRESENTA |
| | TERMINAL. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información. |
| | OPERACIÓN. Cualquier otra operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. |
| | ELECCIÓN DE ALTERNATIVA. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles dos o más caminos alternativos. |
| | ORIGEN DE UNA FORMA O DOCUMENTO. Indica el hecho de formular una forma o producir un informe. |
| | REVISIÓN O INSPECCIÓN. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo de manera acuciosa y detallada. |
| | DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones. |
| | DECISIÓN ADMINISTRATIVA, AUTORIZACIÓN DE UN DOCUMENTO. Representa el acto de autoridad. |
| | ALMACENAMIENTO PERMANENTE. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén. |
| | PREPARACIÓN. Indica el inicio de un procedimiento, conteniendo el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio. |
| | CONECTOR DE PÁGINA. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo. |
| | CONECTOR. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo. |



9.2. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

| ACTIVIDAD: Prevención de la Violencia Familiar y de Género | | | | | |
|---|--|---|--|---|--------------------------|
| Nº DE OP. | DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES | ACTORES / RESPONSABLES | | | Documentos de Referencia |
| | | Ciudadana o ciudadano que necesita una intervención de prevención | Personal Operativo de la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género. | Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género. | |
| | | | | | |
| 1 | Recibe la Solicitud de Atención Preventiva. | | | | |
| 2 | Evalúa la necesidad de la ciudadanía para el seguimiento aplicable. | | | | |
| | Requiere supervisión a medidas de protección. | | | | |
| 3 | Refiere al área Operativa para que canalice a la víctima a solicitar las medidas de protección ante la Fiscalía, con el objetivo de brindarle cuidado, seguridad e integridad. | | | | |
| 4 | Elabora informe y estadística para generar archivo y programas de prevención de la violencia y de género en los sectores con alta incidencia. | | | | |
| | Verifica si requiere atención de otras áreas de la Dirección General de Justicia Municipal. | | | | |
| 5 | Refiere a la Dirección General de Justicia Municipal para brindar atención integral, en este caso atención psicológica a la o las personas víctimas. | | | | |
| 6 | Elabora informe y estadística para para generar archivo y programas de prevención de la violencia y de género en los sectores con alta incidencia. | | | | |
| | Verifica si requiere asesoría preventiva para la rehabilitación del núcleo familiar. | | | | |
| 7 | Proporciona platicas informativas y visitas de seguimiento. | | | | |
| | Verifica si requiere mecanismos preventivos de otras Instancias Municipales. | | | | |
| 8 | Refiere a instancia correspondiente para brindar atención integral a la o las personas víctimas. | | | | |
| 9 | Analiza los estadísticos para la implementación de nuevas estrategias. | | | | |
| | | | | | |



ACTIVIDAD: Atención a las Víctimas de Violencia Familiar y de Género

| Nº DE OP. | DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES | ACTORES / RESPONSABLES | | | Documentos de Referencia. |
|-----------|--|--|--|---|------------------------------|
| | | Ciudadano o ciudadano que necesita una intervención de Atención por su condición de víctima. | Personal operativo de la Unidad de Atención a la Violencia Familiar y de Género. | Jefatura de Atención a la Violencia Familiar y de Género. | |
| | | | | | |
| 1 | Recibe la solicitud de atención inmediata por cualquier medio. | | [] | | |
| 2 | Acude al lugar de la intervención para atender el llamado de emergencia. | | [] | | |
| 3 | Activa protocolo de actuación policial de primer respondiente, para salvaguardar la integridad de la o las personas víctimas. | | [] | | |
| 4 | Verifica si requiere atención médica. | | { } (SI/NO) | | |
| 5 | Recibe la atención médica necesaria. | | [] | | |
| | Verifica si la víctima desea proceder al Ministerio Público o se procede para falta administrativa. | | { } (SI/NO) | | |
| 6 | Genera el Informe Policial Homologado para referirlo al la Fiscalía Especializada para la atención de la mujer, la familia y delitos sexuales, poniendo a disposición de la misma al presunto agresor. | | [] | | Informe Policial Homologado. |
| 7 | Pone al presunto infractor a disposición de la autoridad correspondiente. | | [] | | |
| | Verifica si la víctima requiere atención integral (Psicológica o Jurídica). | | { } (SI/NO) | | |
| 8 | Refiere al área correspondiente recibir la atención y dar seguimiento. | | [] | | |
| 9 | Informa a la Jefatura de atención a la Violencia Familiar y de Género y se genera estadística la elaboración e implementación de programas de prevención en las zonas con alto índice de violencia, así como para archivo de referencia. | | [] | | |
| | | | [] | | |
| | | | FIN | | |

10. ANEXOS

No aplican

11. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERO. El presente Manual de Procedimiento entrará en vigor al momento de su firma por la persona titular de la Presidencia Municipal y se deberá publicar en la Gaceta Municipal y en el Periódico Oficial del Estado "Plan de San Luis". Se instruye a la



Secretaría General para que publique en la Gaceta Municipal y envíe el presente documento al Periódico Oficial del Estado “Plan de San Luis”, para los efectos legales conducentes.

SEGUNDO. Quedan sin efecto las disposiciones municipales de igual o menor jerarquía, que se opongan a lo dispuesto en el presente manual de procedimientos.

TERCERO. Se ordena que se ejecute y cumpla el presente manual, girándose los oficios correspondientes para que surtan los efectos legales ante los organismos municipales y direcciones de este H. Ayuntamiento, para su conocimiento, aplicación, implementación y cumplimentación, tomando en consideración las leyes y reglamentos en la materia.

CUARTO. Las acciones que se lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en este manual, no implicarán la creación de estructuras administrativas para darles cumplimiento.

MTRO. ENRIQUE FRANCISCO GALINDO CEBALLOS
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE SAN LUIS POTOSÍ
(Rúbrica)

LIC. JORGE DANIEL HERNÁNDEZ DELGADILLO
SECRETARIO GENERAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ
(Rúbrica)

Autentifico la firma del Presidente Municipal con fundamento en lo dispuesto por el artículo 78, fracción VIII de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí.

**DOCUMENTO ELABORADO POR LA
DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL
EN CONCURSO CON LA OFICIALÍA MAYOR.**

DRA. LIZZETH ALEJANDRA DÍAZ DE LEÓN ALFARO
DIRECTORA GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL
(Rúbrica)

DR. JOSÉ SALVADOR MORENO ARELLANO
OFICIAL MAYOR DEL AYUNTAMIENTO DE SAN LUIS POTOSÍ
(Rúbrica)

San Luis Potosí, S.L.P. a 16 de octubre de 2023