



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

08 DE SEPTIEMBRE DE 2025

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 2 de 57

ÍNDICE

I	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	4
II	INTRODUCCIÓN	6
III	OBJETIVOS DEL PROTOCOLO	7
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	8
V	ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	10
VI	DEFINICIONES	10
VII	POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS	15
	Generales	15
	Específicas	18
	Sobre el perfil del personal policial de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia	18
	Intervención con las víctimas	19
	Sobre las entrevistas elaboradas por el personal de policía en la atención e intervención en casos de violencia familiar y/o de género	21
VIII	PROCESOS	24
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-01-V3</u>	25
	FASE I.- DETECCIÓN Y EVALUACIÓN	
	DESCRIPCIÓN DE LA FASE	25
	DIAGRAMA DE FLUJO	27
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-02-V3</u>	28

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 3 de 57

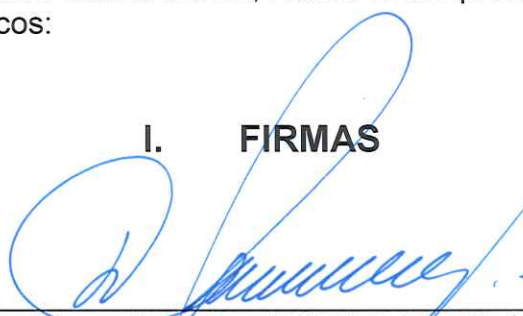
	FASE II.- ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN	
	DESCRIPCIÓN DE LA FASE	28
	DIAGRAMA DE FLUJO	33
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-03-V3</u>	35
	FASE III.- CANALIZACIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN	
	DESCRIPCIÓN DE LA FASE	35
	DIAGRAMA DE FLUJO	38
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-04-V3</u>	39
	FASE IV.- SEGUIMIENTO Y PREVENCIÓN	
	DESCRIPCIÓN DE LA FASE	39
	DIAGRAMA DE FLUJO	41
IX	ANEXOS	42
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-01-V3</u>	43
	ANEXO 1.- FASES DEL PROTOCOLO	44
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-02-V3</u>	45
	ANEXO 2.- CATÁLOGO DE SERVICIOS	46
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-03-V3</u>	49
	ANEXO 3.- DATOS NECESARIOS QUE DEBERÁN RECABAR EN EL LUGAR DE LOS HECHOS	50
	<u>SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-04-V3</u>	51
	ANEXO 4.- DIRECTORIO TELEFÓNICO PARA ATENCIÓN	52
X	AGRADECIMIENTOS	53
XI	REFERENCIAS	53



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 4 de 57

El *Protocolo de Actuación para la Atención de Casos de Violencia Familiar y/o de Género*, el cual corresponde aplicar a la Dirección de Prevención Social de la Violencia, adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública de San Pedro Garza García, Nuevo León queda formalizado con las firmas de los siguientes funcionarios públicos:

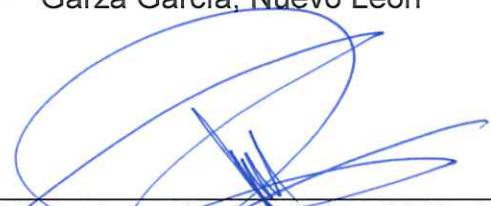
I. FIRMAS



Licenciado Daniel Iván Ruiz Chávez
 Secretario de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García, Nuevo León



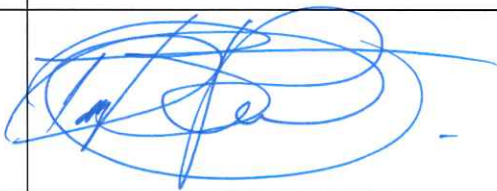
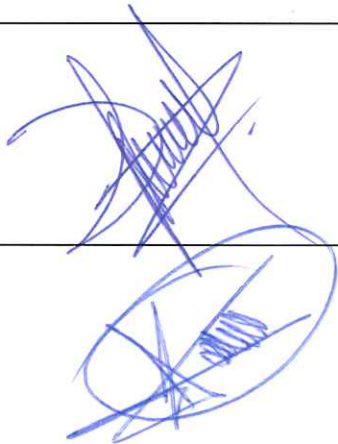
Licenciado Jonathan Daniel Martínez De la Rosa
 Consejero General de Asuntos Jurídicos de San Pedro Garza García, Nuevo León



Licenciado José Luis David Kuri
 Secretario de Seguridad Pública de San Pedro Garza García, Nuevo León

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 5 de 57

Mediante las firmas de las y los servidores públicos que aparecen en los recuadros, se da el crédito a los participantes en su elaboración y/o actualización, revisión, verificación y validación.

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Actualizó:	Licenciada Daniela Zárate Ricaño Coordinadora de Normatividad en la Secretaría de Seguridad Pública	
Revisó:	Contadora Pública Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad de la Dirección de Normatividad, Evaluación y Capacitación	
Verificó:	Licenciada Dulce Iveth Morales Rascón Titular de la Dirección de Prevención Social de la Violencia de la Secretaría de Seguridad Pública	
Validó:	Francisco Javier Castillo Santana Encargado del Despacho de la Dirección de Normatividad, Evaluación y Capacitación	

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 6 de 53

II. INTRODUCCIÓN

La presente actualización del Protocolo de Actuación para la Atención de Casos de Violencia Familiar y/o de Género tiene como único alcance la adecuación de las denominaciones de las dependencias, unidades administrativas y cargos, derivado de las modificaciones aprobadas en la estructura orgánica vigente de la Administración Pública Municipal.

En ese sentido, se hace constar que en esta versión no se modifican ni actualizan los contenidos de carácter jurídico, normativo, procedimental y operativo del Protocolo, los cuales continúan vigentes en sus términos, en tanto no sean objeto de una revisión integral posterior. Por consiguiente, la presente actualización tiene como finalidad exclusiva mantener la congruencia administrativa del documento con la estructura institucional actual, sin que ello implique innovación, derogación o modificación alguna de los procesos, lineamientos o criterios de actuación previamente establecidos.

Asimismo, el lenguaje empleado en el presente instrumento no tiene por objeto establecer distinciones excluyentes. En consecuencia, cualquier referencia realizada en género gramatical se entenderá aplicable a todas las personas. De igual manera, se procurará privilegiar el uso de lenguaje incluyente que refleje los principios de igualdad y no discriminación.

Ahora bien, más allá de la actualización administrativa antes descrita, el presente Protocolo tiene por objeto establecer las directrices de actuación del personal que interviene en la atención de casos de violencia familiar y/o de género, a fin de garantizar que todas las personas habitantes y visitantes del Municipio de San Pedro Garza García reciban una atención responsable, profesional, integral y con pleno respeto a sus derechos humanos por parte de las autoridades y personas servidoras públicas involucradas en cada caso.

En este contexto, la Unidad Especial de Protección (ahora Unidad Especializada de Atención a la Violencia) inició operaciones en el año 2020, adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública de San Pedro Garza García, y se encuentra conformada por un equipo multidisciplinario especializado en la atención de la violencia familiar y/o de género. Su labor se orienta a la detección, identificación, intervención, atención y acompañamiento de las víctimas, bajo un enfoque integral, con perspectiva de género y de derechos humanos.



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO**

Codificación

SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de 2025

Página: 7 de 53

La creación de dicha Unidad responde, por una parte, al incremento de los casos de violencia familiar registrados en el Municipio y, por otra, al reconocimiento de que esta problemática constituye un asunto prioritario en la agenda pública nacional, debido a su impacto directo en la salud, la seguridad, los derechos humanos, la convivencia y el bienestar social.

Desde esta perspectiva, el análisis de la violencia de género permite advertir que las mujeres se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad frente a las distintas manifestaciones de violencia económica, física, psicológica, patrimonial y sexual, particularmente en el ámbito familiar. Asimismo, se ha identificado que la violencia psicológica es una de las formas más reportadas ante las autoridades y las instancias especializadas de atención, siendo ejercida predominantemente por hombres dentro del entorno familiar.

En términos generales, la violencia familiar constituye un problema social de alta complejidad, debido a su impacto negativo en los ámbitos personal, familiar y comunitario. Por ello, su atención requiere la participación coordinada de diversas instituciones y actores sociales, tanto para su prevención como para su atención y eventual erradicación. Su abordaje implica considerar factores estructurales, sociales y culturales, así como la aplicación de diversos enfoques teóricos y modelos de intervención que permitan comprender su origen y atenderla de manera eficaz.

III. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

Objetivo General

Establecer un conjunto de acciones e instrucciones legalmente sustentadas en ordenamientos aplicables vigentes para que toda persona servidora pública, profesionista o persona involucrada que participe en la atención de los casos de violencia familiar y/o de género, atienda de manera correcta e integral los eventos que sucedan dentro del Municipio.

Objetivos Específicos

Realizar los procesos establecidos para la atención de los casos de violencia familiar y/o de género:



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 8 de 53

- Detección y Evaluación;
- Actuación e Intervención;
- Canalización y Protección y
- Seguimiento y Prevención

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

INTERNACIONAL

- *Declaración Universal de los Derechos Humanos;*
- *Tratado Internacional de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW 1979);*
- *Convención de los Derechos de las Niñas y los Niños, 1990;*
- *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia hacia la Mujer, 1993; y*
- *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, 1996.*

NACIONAL

- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;*
- *Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres;*
- *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;*
- *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados;*
- *Ley General de Responsabilidades Administrativas;*
- *Ley General de Víctimas;*
- *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación;*
- *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;*
- *Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza;*
- *Código Nacional de Procedimientos Penales;*
- *NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres Criterios para la prevención y atención, México, Secretaría de Salud, 2009;*

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 9 de 53

- *Protocolo Nacional de Actuación Primer Respondiente; y*
- *Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.*

ESTATAL

- *Constitución Política del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León;*
- *Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia;*
- *Ley de Víctimas del Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar en el Estado de Nuevo León;*
- *Ley de Seguridad Pública para el Estado de Nuevo León;*
- *Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Nuevo León;*
- *Código Civil para el Estado de Nuevo León;*
- *Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León; y*
- *Código Penal del Estado de Nuevo León.*

MUNICIPAL

- *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Gobierno Abierto del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento en Materia de Seguridad Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León;*

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 10 de 53

- *Reglamento del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, Nuevo León; y*
- *Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.*

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en este protocolo son aplicables al personal de la Secretaría de Seguridad Pública de San Pedro Garza García, así como para cualquier persona servidora pública, profesionista o personal que, participe en el desarrollo de los procesos aquí descritos.

VI. DEFINICIONES

1. **Acceso a la justicia con perspectiva de género:** Obligación de las autoridades jurisdiccionales de analizar el marco normativo e institucional, a fin de identificar la posible utilización de estereotipos de género que generen discriminación o situaciones de vulnerabilidad, garantizando un acceso a la justicia efectivo e igualitario;
2. **Agresión:** Acción violenta que realiza una persona con la intención de causar un daño a otra;
3. **Agresor(a):** Persona que ejerce actos o conductas de dominio, control o agresión física, sexual, psicológica, patrimonial, económica o alguna otra, hacia otra persona;
4. **Atención médica:** Conjunto de servicios de salud que se proporcionan con el fin de promover, proteger, procurar y restaurar la salud física y mental de las personas que lo necesitan;
5. **C4i:** Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia;
6. **Cadena de custodia:** Sistema de control y registro que se aplica al indicio, evidencia, objeto, instrumento o producto del hecho delictivo, desde su localización, descubrimiento o aportación en el lugar de los hechos o lugar de hallazgo, hasta que la autoridad competente ordene su conclusión;

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 11 de 53

7. **Canalizar:** Orientar y dirigir a todas las personas que sean atendidas por un presunto hecho delictivo, así como a los ciudadanos que lo requieran, a instituciones especializadas para su debida atención;
8. **Debida diligencia:** Obligación del Estado de realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un plazo razonable para cumplir con los principios establecidos en la *Ley General de Víctimas*, en especial en materia de prevención, ayuda, atención, asistencia, acceso a la verdad, justicia y reparación integral, removiendo los obstáculos que impidan el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas previstas en dicha ley;
9. **Delito:** Acto u omisión sancionado por las leyes penales;
10. **Denuncia:** Comunicación realizada por cualquier persona o autoridad mediante la cual se hace del conocimiento al Ministerio Público, y en caso de urgencia, de cualquier agente de la policía, hechos que pudieran ser constitutivos de un delito;
11. **Dependencias de atención:** Todas aquellas áreas que interactúen con los usuarios;
12. **Detención:** Restricción de la libertad de una persona por parte de una autoridad o cualquier persona, dentro de los supuestos legales, con la finalidad de ponerla sin demora a disposición de la autoridad competente;
13. **Dictamen:** Opinión científico-técnica que emite por escrito un perito o experto en cualquier ciencia, arte, técnica u oficio, como resultado del examen a personas, hechos, objetos o circunstancias sometidas a consideración;
14. **Diligencias urgentes:** Actuaciones que el primer respondiente debe realizar en el lugar de la intervención, como preservación o priorización, inspecciones, entrevistas, y las demás que se requieran, para evitar la pérdida de elementos que permitan esclarecer el hecho probablemente delictivo;
15. **Directorio telefónico:** Documento inmerso en el plan de seguridad que contiene los números de emergencia, relacionados con violencia familiar y/o de género;



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 12 de 53

- 16. Expediente:** Conjunto de documentos en los que se resguarda información correspondiente a cada persona usuaria atendida por la Unidad Especializada de Atención a la Violencia, el cual incluirá copia del Informe Policial Homologado y cualquier otro documento elaborado que se derive de la atención brindada;
- 17. Generador de la violencia familiar:** Aquella persona que por acción u omisión ejerce directa o indirectamente agresiones físicas, psicológicas, emocionales, sexuales, sociales o patrimoniales, en contra de algún integrante de la familia;
- 18. Grupos vulnerables:** Grupos o sectores sociales que acumulan desventajas y presentan una mayor posibilidad de sufrir daños, derivados de un conjunto de causas sociales, así como de características personales y culturales;
- 19. Informe Policial Homologado (IPH):** Es el documento en el cual el primer respondiente registra las acciones realizadas en el lugar de intervención y, en su caso, a través de él realiza la puesta a disposición;
- 20. Ley:** Norma jurídica dictada por la autoridad legislativa para el cumplimiento de la misma;
- 21. Lugar de los hechos:** Sitio en el que se ha cometido un hecho probablemente delictivo y en el que se llevan a cabo las actividades de preservación y procesamiento en su caso, priorización;
- 22. Medidas de Protección:** Actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las personas;
- 23. Perspectiva de Género:** Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres que permite identificar, cuestionar y eliminar las causas de desigualdad, injusticia y jerarquización basadas en el género, promoviendo la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres;
- 24. Plan de Seguridad:** Conjunto de estrategias y medidas destinadas a minimizar o contrarrestar riesgos, peligros, amenazas o agresiones;

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 13 de 53

- 25. Policía:** Cuerpo encargado de preservar el orden público y la seguridad de las personas, bajo el mando de las autoridades competentes;
- 26. Policía de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia:** Personal policial adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública, comisionado a la Unidad Especializada de Atención a la Violencia para el desempeño de funciones específicas conforme a las necesidades del servicio;
- 27. Prevención:** Conjunto de acciones que deberán llevar a cabo las dependencias para evitar la comisión de delitos y otros actos de violencia, atendiendo los factores de riesgo en los ámbitos público y privado;
- 28. Proceso:** Conjunto de actividades que se realizan con un fin específico;
- 29. Protocolo:** Conjunto de criterios estandarizados y de buenas prácticas que orientan el actuar de una persona;
- 30. Puesta a Disposición:** Presentación física y formal ante el Ministerio Público de personas u objetos, a través del Informe Policial Homologado y los anexos que correspondan según sea el caso;
- 31. Reporte:** Información proporcionada por una persona usuaria al C4i a través de una llamada al número de emergencias o mediante contacto directo con una unidad de policía, quien a su vez informa mediante radiofrecuencia al C4i;
- 32. Secretaría:** La Secretaría de Seguridad Pública de San Pedro Garza García, Nuevo León;
- 33. Traslado:** Desplazamiento o reubicación de personas, bienes u objetos, de un lugar de origen a otro de destino;
- 34. UEAV:** Unidad Especializada de Atención a la Violencia;
- 35. Usuario:** Persona que es atendida por la Unidad Especializada de Atención a la Violencia, así como por cualquier otra dependencia que intervenga en un caso de violencia familiar y/o de género;

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 14 de 53

- 36. Víctima:** Se denominará víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, sexual, emocional, o en general cualquiera 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;
- 37. Violencia:** El uso de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones;
- 38. Violencia de Género:** Actos dañinos dirigidos contra otra persona o un grupo de personas en razón de su género, mismos que pueden ser de tipo sexual, físico, psicológico o económico;
- 39. Violencia Económica:** Acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral;
- 40. Violencia Familiar:** Acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuya persona agresora tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho;
- 41. Violencia Física:** Cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma, objeto, ácido o sustancia corrosiva, cáustica, irritante, tóxica o inflamable o cualquier otra sustancia que, en determinadas condiciones, pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;
- 42. Violencia Patrimonial:** Cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 15 de 53

- 43. Violencia Psicológica:** Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio;
- 44. Violencia Psicoemocional:** Es toda acción u omisión que puede consistir en prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, insultos, amenazas, celotipia, desdén, indiferencia, descuido reiterado, chantaje, humillaciones, comparaciones destructivas, abandono o actitudes devaluatorias, entre otras; que provoquen en quien las recibe alteración autocognitiva y autovalorativa o alteraciones en alguna esfera o área de su estructura psíquica; y
- 45. Violencia Sexual:** Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder, que se puede dar en el espacio público o privado, que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

VII. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

Generales

1. Las y los policías que actúen como primer respondiente deberán conducirse conforme a lo establecido en el Protocolo y en el *Protocolo Nacional de Primer Respondiente* ante situaciones de violencia familiar y/o de género.
2. La Unidad de Especializada de Atención a la Violencia es la encargada de intervenir en los casos de violencia familiar y/o de género.
3. Ante un hecho de violencia familiar, la atención deberá brindarse con perspectiva de género, actuando el personal de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia con estricto apego al respeto de los derechos humanos.
4. El personal policial deberá velar en todo momento por la integridad de la víctima.



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 16 de 53

5. La Policía adscrita a la Unidad Especializada de Atención a la Violencia deberá conocer los refugios y redes de apoyo para víctimas de violencia familiar y/o de género existentes dentro del Municipio, a fin de guiar adecuadamente a la víctima de acuerdo con su situación.
6. Las personas que participen en la atención a víctimas de violencia familiar y/o de género deberán evitar en todo momento la revictimización. Su actuación deberá caracterizarse por la empatía a través del contacto visual que ayuda a crear un vínculo de confianza y da seguridad, el uso de un tono de voz relajado y comprensivo, así como una comunicación clara y asertiva. No se deberá presionar a la víctima para proporcionar respuestas, considerando lo siguiente:
 - I. Cada persona reacciona de manera diferente ante situaciones de violencia, por lo que el personal interviniente no deberá esperar conductas o reacciones uniformes entre las víctimas.
 - II. Algunas víctimas pueden encontrarse en crisis, lo que puede dificultar su orientación en tiempo y espacio, así como la toma de decisiones o la comprensión de lo ocurrido.
 - III. En ciertos casos, las víctimas pueden normalizar la violencia, lo que dificulta la identificación del riesgo que representa. familiar y/o de género, por lo que les resulta más difícil identificar el riesgo que este puede causar.
 - IV. Una víctima de violencia familiar y/o de género puede mostrarse vulnerable, dependiente y desconfiada.
 - V. Algunas víctimas pueden sentirse avergonzadas o culpables y ocultar o negar su situación.
 - VI. Las víctimas pueden sentir miedo por su propia seguridad y la de sus familiares involucrados en la situación.
 - VII. Algunas víctimas hablan de su situación de manera abierta y comunican las decisiones que han tomado.
 - VIII. Es común que brinden respuestas que aparenten ser contradictorias.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 17 de 53

- IX.** Algunas víctimas presentan confusión sobre las decisiones que deben tomar.
- X.** Algunas víctimas pueden culpar a los sistemas de justicia por lo que están renuentes a proporcionar información del evento.
7. En todo momento se debe proporcionar un trato digno, respetuoso, sensible y con perspectiva de género, tomando en consideración el estado emocional de la víctima.
8. Se deberá evitar sugerir o intentar procedimientos de mediación o cualquier método alternativo de solución de conflictos.
9. Las autoridades que coadyuvan en la atención de situaciones de violencia familiar son las siguientes:
- I. Defensoría Municipal para la Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, adscrita a la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), cuando exista vulneración de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes;
 - II. Centro de Atención Psicológica (CAP) del Municipio, en casos relacionados con la salud mental de la población residente del Municipio, mediante intervenciones psicosociales como atención psicológica, orientación, canalización y gestiones de trabajo social;
 - III. Centro de Atención Integral para la Mujer, la cual ofrece atención profesional en trabajo social, psicología y asesoría legal, con un enfoque de acompañamiento integral a mujeres víctimas de violencia familiar, así como a sus hijas, hijos y personas dependientes;
 - IV. Centro de Orientación y Denuncia (CODE) de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León;
 - V. Centro de Denuncia CEJUM (Centro de Justicia para las Mujeres);
 - VI. Agencia del Ministerio Público Especializado en homicidios, lesiones dolosas y delitos sexuales; y

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 18 de 53

VII. Unidades de atención médica de primera respuesta, al requerir valoración médica.

10. En cualquier situación que atienda la Unidad Especializada de Atención a la Violencia, se deberá identificar lo siguiente:

- I. Familiares cercanos o redes de apoyo.
- II. Dependencias municipales u organizaciones especializadas en atención a víctimas de violencia familiar y/o de género.
- III. Ministerio Público especializado en la atención de víctimas de violencia familiar y/o de género
- IV. La información necesaria que deba proporcionarse a la víctima sobre dependencias, instancias u organizaciones de apoyo, según corresponda.

11. Las instancias involucradas en la atención de hechos de violencia familiar y/o de género deberán dar seguimiento a lo siguiente:

- I. Informa a través del medio aplicable, los avances en la atención y tratamiento de la víctima o víctimas de violencia, conforme a lo establecido por la dependencia receptora del caso.
- II. Proporciona orientación y acompañamiento al personal involucrado en la atención.
- III. Poner a disposición de todas las dependencias e instituciones involucradas la información recabada de cada caso, en tiempo y forma.

Específicas

SOBRE EL PERFIL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA

12. Las y los policías adscritos de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia deberán cumplir con el siguiente perfil:

- I. Ser policía activo(a), de la Secretaría de Seguridad Pública de San Pedro Garza García.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 19 de 53

- II. No contar con historial ni antecedentes de violencia familiar, ni con antecedente como agresor, ni con algún proceso en contra como servidor público ante la Comisión de Honor y Justicia de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- III. Contar con conocimientos básicos y/o específicos en la atención a la violencia familiar y/o de género.
- IV. Contar con capacidades, conocimientos, aptitudes y actitudes en los siguientes aspectos:
 - a) El marco normativo internacional, federal y estatal en materia de acceso a las mujeres a una vida libre de violencia.
 - b) Derechos humanos con perspectiva de género.
 - c) Derechos de las niñas, niños y adolescentes.
 - d) Primeros auxilios médicos y psicológicos.
 - e) Atención e intervención en casos de violencia contra las mujeres.
 - f) Conocimientos básicos de atención psicosocial a víctimas del delito.
 - g) Principios teóricos de victimología.
 - h) Detección de grupos vulnerables
 - i) Técnicas de entrevista.
 - j) El Sistema Procesal Penal Acusatorio.
 - k) Conocimiento del Modelo de Justicia Cívica de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- V. Deberán mantenerse en capacitación continua en los temas que sean necesarios, así como en aquellos solicitados por el mando superior inmediato.

INTERVENCIÓN CON LAS VÍCTIMAS

- 13. El acercamiento con la víctima o víctimas deberá realizarse en todo momento con respeto, evitando invadir su privacidad y su persona, en ningún momento y por ningún motivo debe de sugerir o brindar una opinión a la víctima.
- 14. Se deberá presumir la buena fe de la víctima, evitando criminalizarla, responsabilizarla por su situación o juzgar la situación o las acciones de los involucrados.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 20 de 53

15. Cuando en el incidente se encuentren presentes menores de edad, se les brindará la atención correspondiente, considerando lo siguiente:

- I. El o la menor debe ser separado de sus padres, al momento de la entrevista, sin embargo, pudiera estar asistida o asistido por una persona de confianza del menor.
- II. El trato hacia la persona menor deberá ser amable y con empatía.
- III. Se deberá generar confianza, explicando al o la menor la situación de una manera sencilla y adecuada a su edad, cuidando siempre su integridad física y emocional.

16. Cuando se trate de víctimas con alguna discapacidad, el personal policial procederá a brindarle la atención correspondiente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- I. El trato será amable y cordial.
- II. Deberá ser empático.
- III. Observará cuál es la discapacidad que presenta el usuario.
- IV. Preguntará si requiere alguna atención médica o específica de acuerdo a su condición.
- V. Verificará si la persona requiere de asistencia con alguna silla de ruedas, bastón, muletas, con la finalidad de realizar sus movimientos corporales lo más adecuado posible sin poner en riesgo su integridad física.
- VI. Determinará si la persona requiere algún traslado para interponer la denuncia, o acudir a alguna dependencia especializada.
- VII. Identificará si se requiere alguna unidad especial para su traslado.

17. Cuando se trate de víctimas pertenecientes a grupos vulnerables, la o el policía deberá brindarle la atención correspondiente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 21 de 53

- I. No discriminará en ningún momento a persona alguna o un grupo de personas debido a su orientación sexual, etnia, cultura, religión, identidad de género, expresión de género, características sexuales, edad o cualquier otro motivo que atente contra la dignidad humana o que tenga por objeto anular o menoscabar sus derechos y libertades.
- II. Respetará la privacidad respecto a su identidad personal, incluyendo la identidad de género y orientación sexual.
- III. Eliminará los prejuicios, y velará principalmente por la dignidad de la persona involucrada.
- IV. Deberá brindar atención específica a los grupos de la población que están en una mayor situación de vulnerabilidad y por lo tanto requieren atención especializada que responda a sus necesidades, lo mismo será solicitado a la instancia correspondiente.

SOBRE LAS ENTREVISTAS ELABORADAS POE EL PERSONAL DE POLICÍA EN LA ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO

18. La entrevista se realizará conforme a lo establecido en el presente Protocolo, aplicando técnicas adecuadas y utilizando las preguntas básicas clave (qué, quién, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué), con el objetivo de conocer las circunstancias, necesidades de la víctima y documentar los hechos.
19. Las entrevistas deberán dirigirse a la víctima utilizando un lenguaje amigable, claro y sencillo, que las personas puedan comprender fácilmente sin términos técnicos, y privilegiando preguntas abiertas que permitan al entrevistado expresar ideas completas.
20. Se procurará que la entrevista sea realizada por personal femenino, cuando las condiciones operativas lo permitan, asignando al personal masculino la atención del presunto agresor.
21. Las entrevistas deberán realizarse de forma separada entre víctima y presunto agresor, así como con familiares y testigos, cuando los haya, para evitar cualquier tipo de coacción o intimidación.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 22 de 53

22. Las entrevistas deberán llevarse a cabo en un lugar privado, tranquilo y cómodo, siempre que las condiciones de la intervención lo permitan.
23. La Policía de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia deberá incluir todos los datos requeridos en el acta de entrevista del IPH, así como las firmas necesarias de las personas entrevistadas.
24. Si la persona no accede a ser entrevistada, se deberán tomar sus datos generales necesarios para su expediente: nombre, edad, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, nacionalidad, profesión, idioma, escolaridad, lugar de origen, domicilio, documento de identificación, teléfono y cualquier otro necesario para su expediente.
25. La Policía de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia deberá encontrarse en condiciones emocionales adecuadas para realizar la entrevista; de no ser así, deberá solicitar apoyo a otro(a) compañero(a) e informar al mando superior inmediato.
26. En caso de que la víctima se encuentre alterada o exaltada, el personal de Policía de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia procurará tranquilizarla a través de las técnicas de primeros auxilios psicológicos y comunicarle que la información que decida brindar en la entrevista es confidencial y será utilizada únicamente para los fines que se requiera en el seguimiento del caso.
27. La o el Policía de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia deberá leer a la víctima sus derechos, llenar la constancia de lectura de derechos de la víctima (IPH) y obtener la firma de la víctima.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 23 de 53

En las preguntas realizadas a menores de edad sobre antecedentes de violencia se deberán considerar los siguientes aspectos:

Ser claro con la o el menor de edad.

- Utilizar un lenguaje sencillo.
- No solicitarle información que no pueda comprender o le resulte complicado proporcionar.
- Evitar realizar preguntas delicadas y que puedan alterar su comportamiento.
- Establecer un vínculo de confianza.
- No hacer comentarios de cualquier tipo sobre sus padres.
- Indagar si fue violentado, sufrió amenazas o abusos, si fuera posible.
- Agradecer amablemente la información que haya proporcionado.
- En los casos donde se percate que se tenga que realizar el traslado del menor, se tendrá en consideración la edad del menor y se determinará si se requiere algún tipo de unidad especial para su traslado.

En el caso de que un policía se encuentre involucrado se atenderá a lo siguiente:

Policía es probable víctima:

- El personal policial deberá notificar a su supervisor en turno y al C4i que la víctima involucrada en el hecho es un compañero(a) policía adscrito al Municipio y se procede a realizar la intervención como lo establece el protocolo.
- Se informará a la persona puede acudir si lo desea al departamento interno de psicología de la Secretaría de Seguridad Pública para recibir atención profesional.
- Se le notificará que sus datos serán utilizados únicamente para los fines necesarios del proceso.

Policía es probable agresor:

- El personal policial en el lugar de los hechos verificará que el policía involucrado no tenga consigo algún arma u objeto que ponga en peligro la integridad de las y los agentes de policía y demás personas presentes.
- El personal policial deberá notificar a su supervisor en turno y al C4i para que tenga conocimiento que en el lugar de los hechos se encuentra un policía de la Secretaría involucrado en caso de violencia familiar y se continuará con la intervención conforme al *Protocolo Nacional de Primer Respondiente*.
- Se le dará conocimiento al departamento de Asuntos Internos de la Secretaría.
- Se le informará al presunto agresor que puede acudir al departamento interno de psicología de la Secretaría de Seguridad Pública para recibir atención profesional.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de
2025

Página: 24 de 53

VIII. PROCESOS





**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO**

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de 2025

Página: 25 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-01-V3

**FASE I
DETECCIÓN Y EVALUACIÓN**

La presente fase comprende la **FASE I: Detección y Evaluación**, en la cual se determina el actuar del o la Policía Primer Respondiente, conforme a lo establecido en el *Manual de Políticas y Procedimientos de Actuación Policial*, desde su arribo al evento y hasta la confirmación de que se trata de un caso de violencia familiar y/o de género, donde se deberá actuar de conformidad con lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DIRECCIÓN DE POLICÍA – Policía Primer Respondiente

1. Arriba al lugar de los hechos.
2. Identifica el probable hecho delictivo.
3. Recaba información en el lugar de los hechos, identifica lo siguiente:

¿EXISTE PROBABLE CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO?

NO EXISTE PROBABLE CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO

4. Informa al C4i y continua con el *Protocolo Primer Respondiente*.

FIN DE FASE I.

SÍ EXISTE PROBABLE CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 26 de 53

5. Informa a C4i que aproxime la Unidad Especializada de Atención a la Violencia al lugar.

DIRECCIÓN DE C4i – Supervisor / Supervisora en Turno

6. Notifica a la Unidad Especializada de Atención a la Violencia que acuda a atender reporte de violencia familiar y/o de género.

FIN DE FASE I.





SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

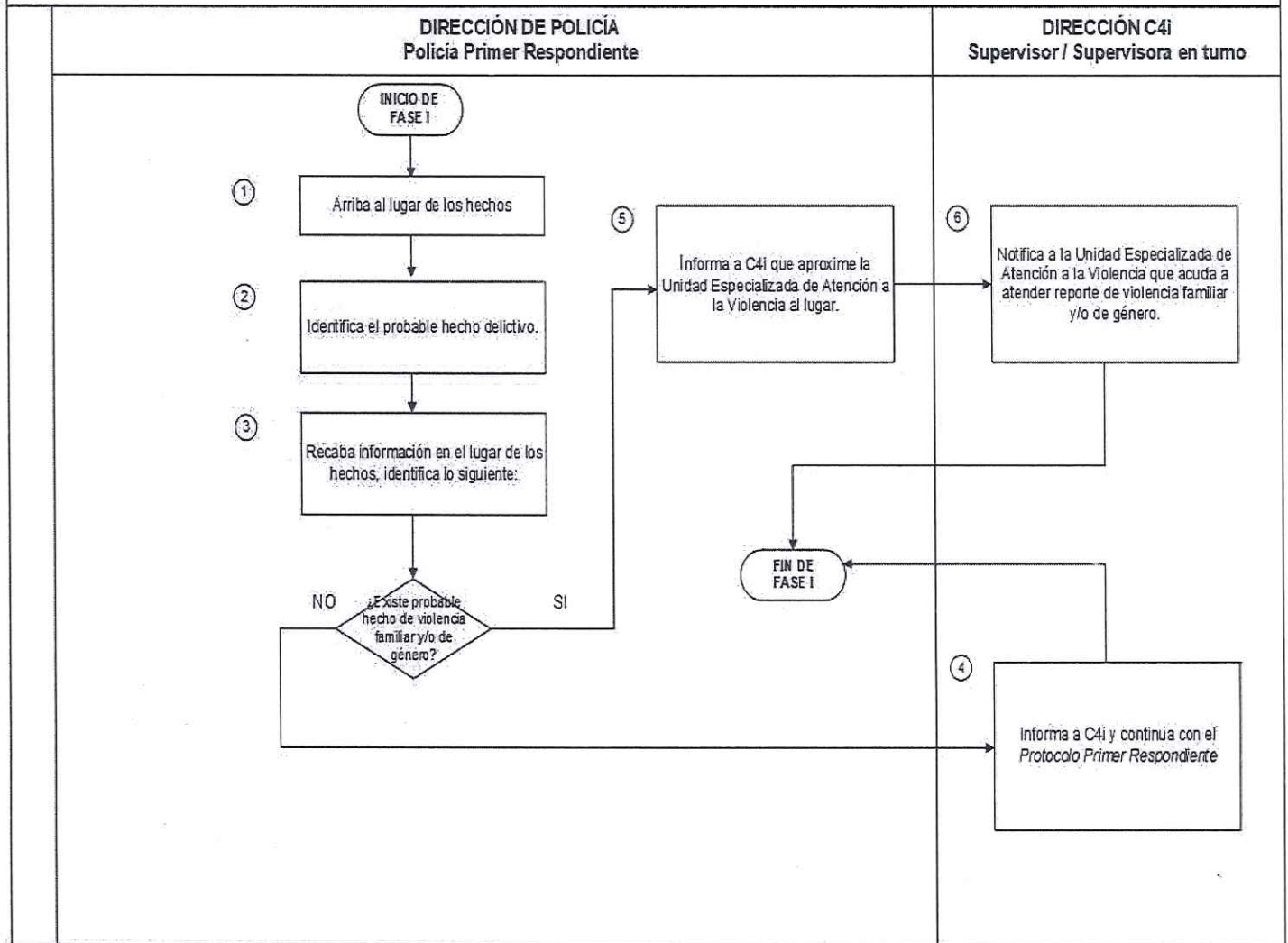
Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de
2025

Página: 27 de 53

DIAGRAMA DE FLUJO FASE I. DETECCIÓN Y EVALUACIÓN



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 28 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-02-V3

FASE II ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN

La presente fase comprende la **FASE II: Actuación e Intervención**, en la cual la Policía adscrita a la Unidad Especializada de Atención a la Violencia acude a brindar la atención a las víctimas mediante un acompañamiento integral para conocer y valorar la situación:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

POLICÍA DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA – Personal en turno

1. Acude al lugar donde se solicitó su apoyo.
2. Identifica al primer respondiente y le solicita toda la información recabada relativa al suceso (evitando así la revictimización).

DIRECCIÓN DE POLICÍA – Policía Primer Respondiente

3. Proporciona a la Policía de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia (UEAV) los detalles obtenidos de la persona que realizó el reporte, de la(s) víctima(s) y demás información recabada en el lugar de los hechos.

POLICÍA DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA – Personal en turno

¿SE ESTABLECE CONTACTO CON LA O EL USUARIO?

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 29 de 53

SÍ SE ESTABLECE CONTACTO

4. Valora si la persona requiere atención médica; en caso afirmativo, continuar al numeral 6.

¿SE ESTABLECE CONTACTO CON LA O EL USUARIO?

NO SE ESTABLECE CONTACTO

5. Informa al C4i y al supervisor o supervisora en turno, y continúa con la rutina correspondiente.

FIN FASE II.

¿SE REQUIERE ASISTENCIA MÉDICA?

SÍ SE REQUIERE ASISTENCIA MÉDICA

6. Solicita vía radio frecuencia al C4i una unidad para valoración médica.
7. Informa al C4i y al supervisor o supervisora en turno: la hora de arribo, número y nombre del responsable de la unidad, al arribar la unidad de atención médica. Continúa al numeral 9.

NO SE REQUIERE ASISTENCIA MÉDICA

8. Procede a identificar la(s) posible(s) víctima(s), así como probable al agresor y algún tercero involucrado.

¿EXISTEN OTRA(S) PERSONAS EN RIESGO?

NO EXISTEN OTRA(S) PERSONAS EN RIESGO

9. Informa el proceso de atención a la víctima y le brinda los primeros auxilios psicológicos, explicando el procedimiento y dando acompañamiento prioritario.
10. Realiza entrevista para recabar la información relativa a los hechos ocurridos.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 30 de 53

SI EXISTEN OTRA(S) PERSONAS EN RIESGO

11. Ubica el lugar de la persona en riesgo y se aproxima a ella, para salvaguardar su integridad.
12. Separa a la víctima del presunto agresor y la traslada a un lugar más seguro y tranquilo.
13. Verifica la situación en la que se encuentran a fin de determinar si se requiere atención médica.

¿REQUIEREN ASISTENCIA MÉDICA LA(S) OTRAS PERSONAS EN RIESGO?

NO REQUIEREN ATENCIÓN MÉDICA LA(S) OTRAS PERSONAS EN RIESGO

14. Informa al C4i y al supervisor o supervisora en turno.

FIN FASE II.

SÍ REQUIEREN ATENCIÓN MÉDICA LA(S) OTRAS PERSONAS EN RIESGO

15. Solicita apoyo de las unidades médicas para su atención.

DIRECCIÓN DE POLICÍA – Policía Primer Respondiente

16. Identifica si la persona que se atiende es víctima o presunto agresor.

¿ES EL PRESUNTO AGRESOR?

SÍ, ES EL PRESUNTO AGRESOR

17. Informa al C4i y al supervisor o supervisora en turno.
18. En caso de que exista flagrancia conforme al *Protocolo Nacional del Primer Respondiente*, realiza la detención, elabora el Informe Policial Homologado, para su puesto a disposición del Ministerio Público.



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 31 de 53

FIN DE FASE II.

NO ES EL PRESUNTO AGRESOR

19. Informa al C4i y al supervisor o supervisora en turno.

FIN DE FASE II.

POLICÍA DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA – Personal en turno

¿ES VÍCTIMA?

NO ES VÍCTIMA

20. Informa al C4i y al supervisor o supervisora en turno.

21. Continúa con el *Protocolo Nacional del Primer Respondiente*.

FIN DE FASE II.

SÍ ES VÍCTIMA

22. Informa a C4i y al supervisor o supervisora en turno.

23. Informa el proceso de atención a la víctima brindándole los primeros auxilios psicológicos, realizando el plan de seguridad y dando acompañamiento integral.

¿SE REALIZA DETENCIÓN?

NO SE REALIZA LA DETENCIÓN

24. Informa al C4i el motivo y al mando superior inmediato.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 32 de 53

25. Realiza el Informe Policial Homologado.

FIN DE FASE II.

SÍ SE REALIZA DETENCIÓN

26. Informa al C4i el motivo y al mando superior inmediato.

27. Realiza la puesta a disposición conforme al *Protocolo Nacional del Primer Respondiente*.

28. Realiza la entrevista a la víctima.

29. Supervisa que el o la Policía primer respondiente elabore el Informe Policial Homologado.

FIN DE FASE II.



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO**

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

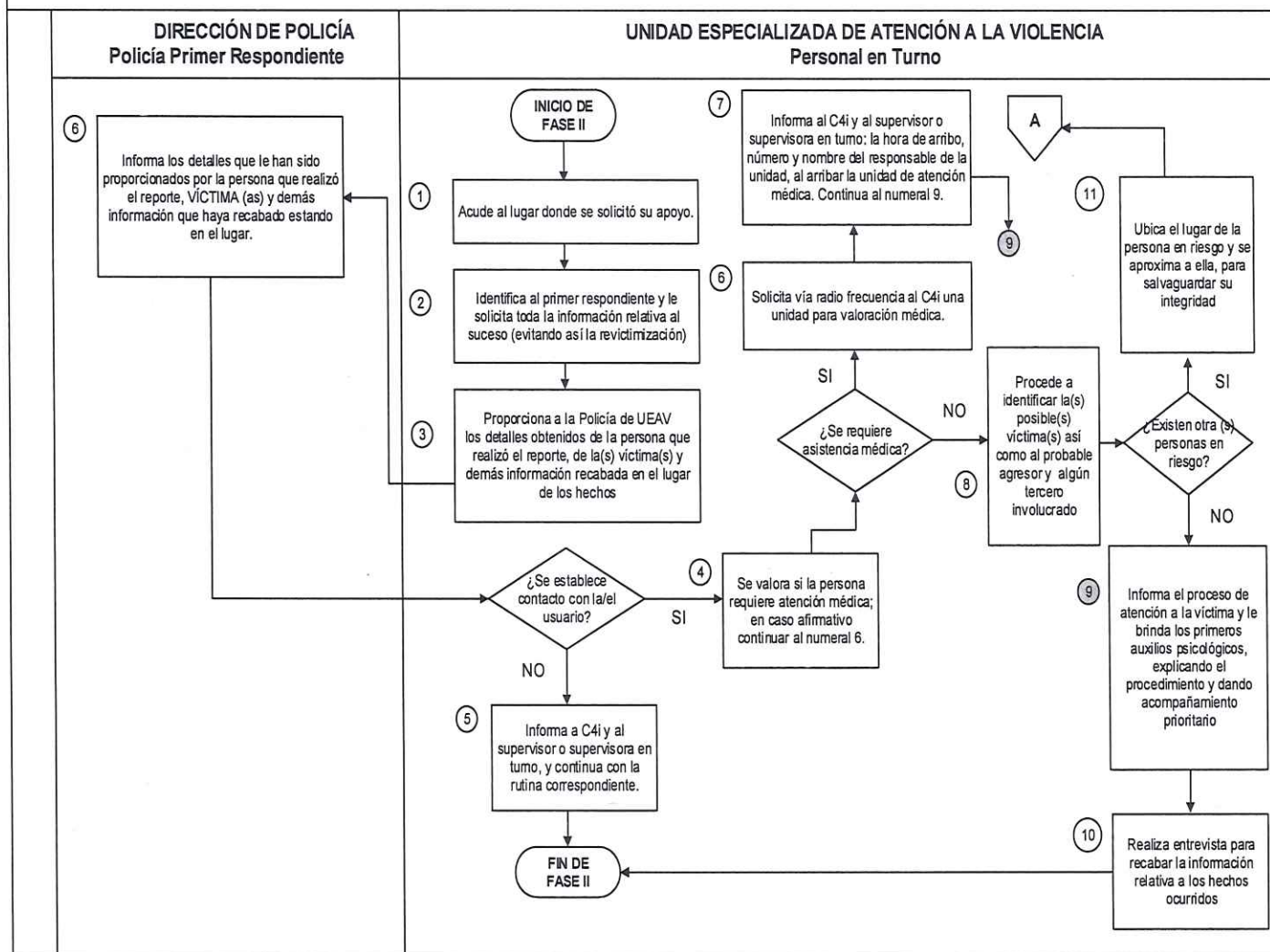
Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de
2025

Página: 33 de 53

DIAGRAMA DE FLUJO FASE II. ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN (PRIMERA PARTE)



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 35 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-03-V3

FASE III CANALIZACIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

La presente fase comprende la **FASE III: Canalización y Medidas de Protección**, en la cual la o el Policía de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia da continuidad al seguimiento de la atención brindada hacia la víctima, así como la notificación de alguna medida de protección a su favor y del apoyo integral con alguna otra dependencia involucrada en el caso:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

POLICÍA DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA – Personal en turno

1. Continúa con el proceso de atención del evento de violencia familiar y/o de género.
2. Verifica el entorno y las necesidades prioritarias del usuario.
3. Recaba la entrevista necesaria y realiza el Informe Policial Homologado.
4. Informa a la víctima sobre acciones a seguir para continuar con el proceso, tales como:
 - a) Acudir a un refugio, con una persona de su confianza o una red de apoyo dentro del Municipio.
 - b) Canalización para atención especializada de una dependencia e institución.
 - c) Asesoría jurídica.
5. Pregunta a la víctima si requiere apoyo con el traslado.

¿REQUIERE APOYO PARA TRASLADO?

NO REQUIERE APOYO PARA TRASLADO



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 36 de 53

6. Informa al C4i y al mando superior inmediato.
7. Informa a la víctima la importancia de dar continuidad a su proceso y proporciona el plan de seguridad con el directorio telefónico en el que se señalan los números de emergencia.

FIN DE FASE III.

SÍ REQUIERE APOYO PARA TRASLADO

8. Solicita la dirección a donde será el traslado.
9. Identifica si el lugar de destino está dentro del Municipio.

¿EL TRASLADO ES DENTRO DEL MUNICIPIO?

SÍ, EL TRASLADO ES DENTRO DEL MUNICIPIO

10. Informa al C4i y al supervisor o supervisora en turno del traslado de la víctima dentro del Municipio. Pasa al punto 13.

EL TRASLADO ES FUERA DEL MUNICIPIO

11. Si el apoyo para el traslado se identifica fuera del Municipio, se verifica la viabilidad (horario y distancia).
12. Si es factible solicita y corrobora que la persona usuaria lleve los documentos de identificación y pertenencias.
13. Informa al C4i y al mando superior inmediato el lugar a donde se dirigen.



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 37 de 53

14. Proporciona plan de seguridad a la víctima y le menciona la importancia de la continuidad del proceso, aclara posibles dudas e informa números de emergencia.

PASA AL PROCESO DE NOTIFICACIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN

NOTIFICACIÓN MEDIDAS DE PROTECCIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

NOTIFICACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA – Personal Administrativo Asignado (equipo multidisciplinario)

1. Recibe la notificación de medidas de protección.
2. Acude al lugar indicado en la notificación e informa a la víctima la temporalidad de la medida de protección, así como los fundamentos y alcances de la misma.
3. Informa plan de seguridad y reitera las opciones de atención con las que cuenta el Municipio y los números de emergencia.
4. Elabora el plan de seguimiento, el cual se establecerá de manera semanal o quincenal, de acuerdo con el nivel de riesgo y la disponibilidad de la persona usuaria; dicho seguimiento podrá realizarse de forma presencial o vía telefónica.
5. Informa al personal operativo del nivel de riesgo de cada caso y el plan de seguimiento, a fin de que el personal de la UEAV realice patrullaje estratégico correspondiente; asimismo, elabora los informes correspondientes para las instancias competentes.

FIN DE FASE III.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

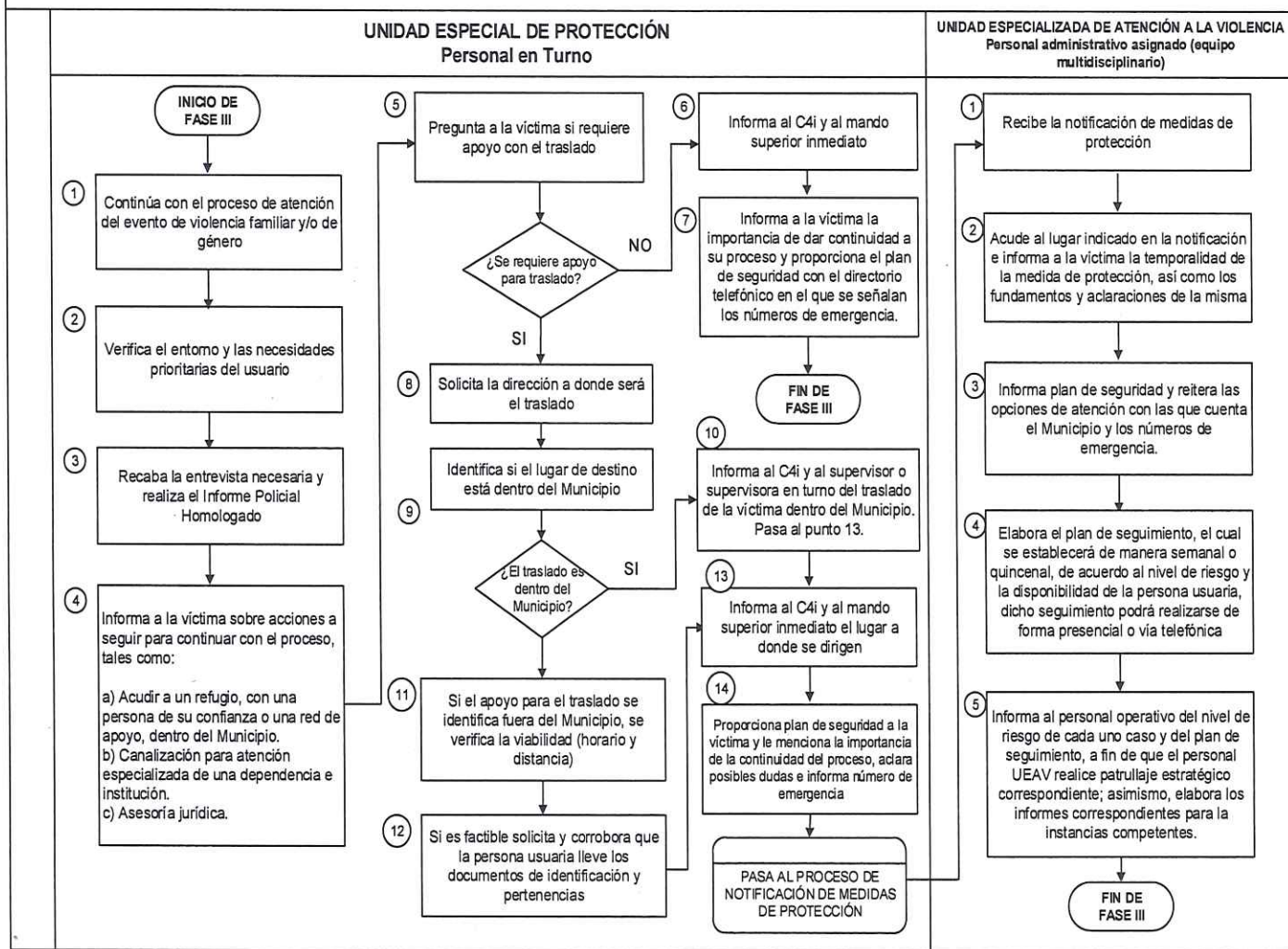
Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de
2025

Página: 38 de 53

DIAGRAMA DE FLUJO FASE III. CANALIZACIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 39 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-PROC-04-V3

FASE IV SEGUIMIENTO Y PREVENCIÓN

En la **FASE IV: Seguimiento y Prevención** se realiza el seguimiento a todos los casos de violencia familiar y/o de género, a efecto de verificar la integridad física y psicológica de la víctima posterior al evento, así como realizar el análisis de los datos recolectados conforme a lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA – Personal Asignado (Equipo Multidisciplinario y Personal Policial)

1. Da seguimiento a la víctima mediante la programación de visitas domiciliarias y/o llamadas telefónicas, a fin de dar cumplimiento a las medidas de protección o restricción según corresponda.
2. Llevan a cabo visitas domiciliarias y/o seguimiento vía telefónica, registrando la información proporcionada en el expediente correspondiente, así como en el sistema unificado de seguimiento a víctimas de violencia.
3. El personal policial de la Unidad Especializada de Atención a la Violencia realiza patrullajes estratégicos con el objetivo de salvaguardar la integridad de la víctima y disuadir alguna posible conducta violenta.
4. Realizarán reuniones semanales con todas las dependencias involucradas en la atención a la violencia familiar y/o de género dentro del Municipio.
5. Supervisan los casos canalizados a otras dependencias para identificar las acciones que están llevando a cabo en favor de la víctima.
6. Recolectan y capturan la información necesaria a partir de los datos proporcionados por las personas usuarias, así como por las instancias involucradas.

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 40 de 53

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA – Personal Asignado

7. Procesa y analiza los datos recabados a fin de generar productos de inteligencia, tales como patrullajes estratégicos, intervenciones comunitarias, así como el diseño de programas y campañas de prevención.

UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA – Personal Asignado (Equipo Multidisciplinario y Personal Policial)

8. Informa a la autoridad correspondiente en caso de contar con información relacionada con actos de molestia.
9. Hace del conocimiento a la persona usuaria sobre la conclusión de la medida de protección y recaba los datos necesarios para poder continuar con su seguimiento.

FIN DE FASE IV.



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO**

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

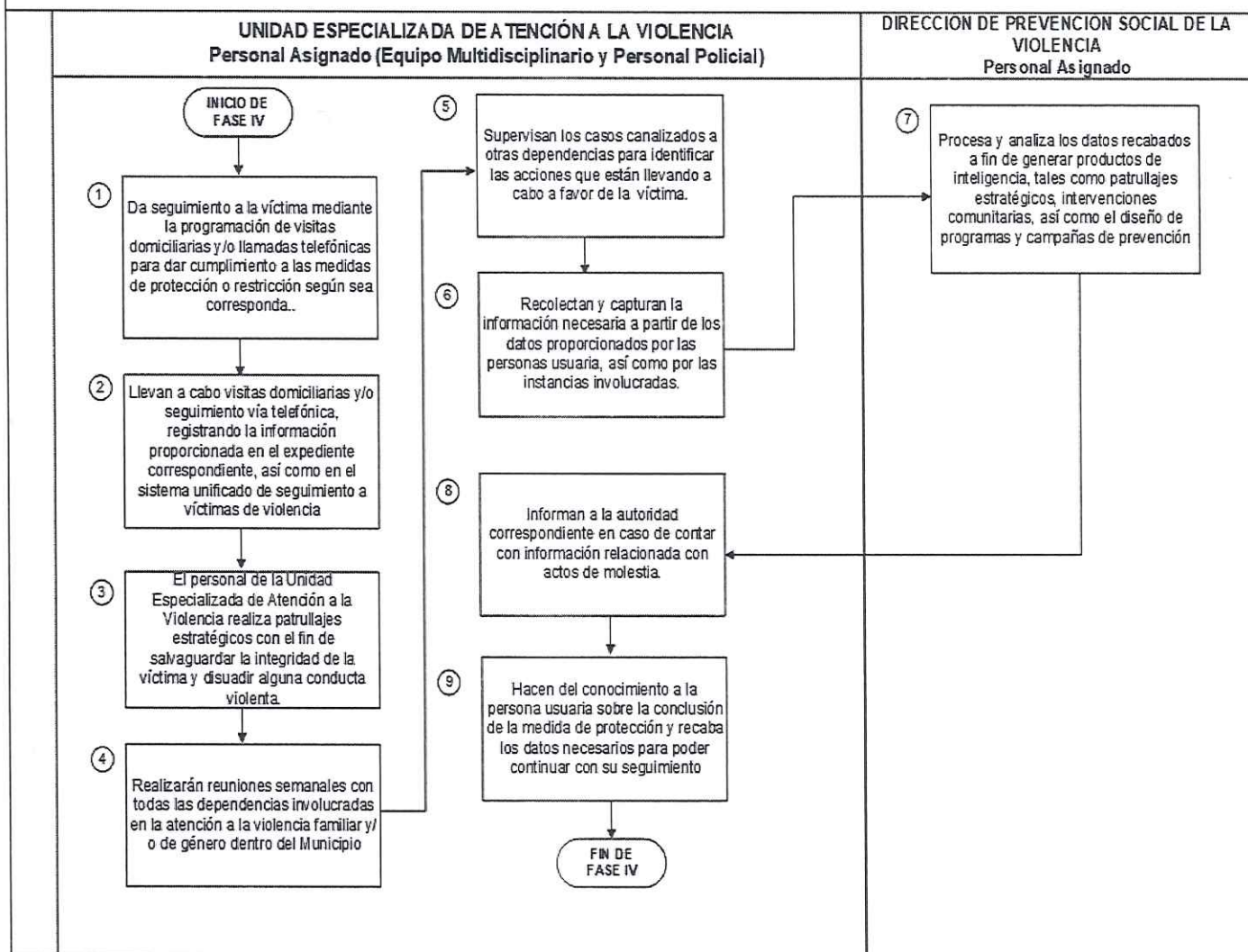
Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de 2025

Página: 41 de 53

DIAGRAMA DE FLUJO FASE IV. SEGUIMIENTO Y PREVENCIÓN



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 42 de 53

IX. ANEXOS

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 43 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-01-V3

FASES DEL PROTOCOLO

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 44 de 53

Fase	Objetivo	Contenido
1. Detección y Evaluación	Recibir el reporte, identificar el lugar de la intervención y evaluar los riesgos para la atención de un posible caso de violencia familiar y/o de género.	Recepción de una denuncia de violencia familiar Evaluación de riesgos
2. Actuación e Intervención	Establecer contacto con el usuario, identificar el presunto hecho delictivo y proteger a las personas en riesgo.	Acciones de acercamiento inicial según el tipo de violencia en el ámbito familiar Identificación de personas involucradas
3. Canalización y Protección	Entrevistar a los involucrados y vincular a la víctima con una instancia de atención y/o protección, así como un acceso oportuno a la justicia.	Entrevistas a personas involucradas Acciones de canalización
4. Seguimiento y Prevención	Sistematizar el registro de casos atendidos, realizar productos de inteligencia e identificar factores de riesgo, así como elaborar proyectos y campañas de prevención.	Registro de casos atendidos Análisis de datos Planificación de patrullaje de protección



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 45 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-02-V3

CATÁLOGO DE SERVICIOS

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 46 de 53

DEPENDENCIA	SERVICIO	UBICACIÓN	MUNICIPIO	TELÉFONO	HORARIO
CAIPA (Centro de Atención Integral para Adolescentes)	Atención especializada en tratamiento para la adolescencia de 13 a 17 años con conductas problemáticas y/o de riesgo, con el fin de contribuir con la disminución de situaciones de peligro en la población adolescente.	Cobalto y Platino s/n, Colonia San Pedro 400.	San Pedro Garza García	8184782092, 8184782095 y 8184782093	Lunes a viernes 09:00 a 17:00 hrs
CAPA (Centro de Atención Primaria en Adicciones)	Atención psicológica en tema de adicciones, tratamientos breves para usuarios que consumen tabaco, alcohol, cocaína, marihuana, entre otras sustancias adictivas o ludopatía.	Colonia San Pedro 400, entre Uranio y Plomo.	San Pedro Garza García	No cuenta con teléfono	Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 hrs.



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO**

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de 2025

Página: 47 de 53

CAP (Centro de Atención Psicológica)	Orientación y atención psicológica y de salud mental.	Plan del Río 261, cruz con Corregidora, Lucio Blanco 2o sector	San Pedro Garza García	8182425018	Lunes a jueves 08:00am a 16:00 hrs
CESADE (Centro de Salud y Desarrollo)	Ofrece programas en las áreas de salud, psicología y educación a las comunidades de escasos recursos.	Lic. Verdad 1007, Zona Los Sauces	San Pedro Garza García	818338 1183	Lunes a viernes 08:00 a 17:30 hrs
COORDINACIÓN DEL ADULTO MAYOR	Protección de los derechos de las y los adultos mayores.	Platino y Cobalto s/n, Colonia San Pedro 400	San Pedro Garza García	81 84002189	Lunes a viernes 08:00 a 16:00 hrs
MEDIACIÓN	Facilitar a los ciudadanos la búsqueda de soluciones a una controversia.	Corregidora 507 nte, Palacio de Justicia piso 2 ala poniente, Colonia Centro	San Pedro Garza García	8184782925, 8184782981	Lunes a viernes 09:00 a 17:00 hrs
PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA	Atención y seguimiento a los usuarios que sean canalizados e impulsar	Edificio C2 Lázaro Cárdenas 2232, Zona Valle Oriente	San Pedro Garza García	8189881101	Lunes a viernes 08:00 a 17:00 hrs





**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO**

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de 2025

Página: 48 de 53

	proyectos en beneficio de la comunidad.				
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA MUJER	Atención legal y psicológica para mujeres e hijos y servicio de trabajo social.	Gral. Francisco Villa 133, Colonia Jesús M. Garza	San Pedro Garza García	81 82425022	Lunes a viernes 08:00am a 18:00 hrs
SISTEMA DE PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (SIPINNA)	Protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.	Padre Mier 104 sur entre Lázaro Garza Ayala y Vasconcelos, Colonia Centro	San Pedro Garza García	81105224341	Lunes a viernes 08:00 a 16:00 hrs
VICCALI	Apoyo psicológico e intervención en crisis, casa de transición para familias en situación de violencia, talleres de formación para la paz.	Tungsteno s/n esquina con Aluminio, Colonia San Pedro 400.	San Pedro Garza García	81 86764829	Lunes a viernes 09:00 a 17: 00 hrs

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 49 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-03-V3

DATOS NECESARIOS QUE DEBERÁN RECABAR EN EL LUGAR DE LOS HECHOS



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 50 de 53

Datos necesarios que deberán recabar en el lugar de los hechos	
Todos los datos se recabarán con una serie de preguntas las cuales serán realizadas con empatía y con el tacto necesario.	
Evento	Antecedentes
Datos generales (nombre, edad, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, género, teléfono, grado de estudios, ocupación)	En alguna ocasión había ocurrido un evento similar lugar en el que sucedió
Domicilio (completo con entre calles) del evento, domicilio del usuario y del presunto agresor	Tipo de incidente (gritos, golpes, insultos, amenazas, entre otros)
Teléfono y/o algún otro medio de contacto	Si cuenta con antecedentes previos, preguntar si se realizó denuncia y seguimiento
Personas involucradas (mayores y menores)	El probable agresor a estado detenido, cuestionar el motivo, fecha y lugar
Tipo de parentesco, relación con el presunto agresor y tiempo de relación si fuera el caso	
¿Cómo sucedió el hecho?	
Hora de los hechos	
Hora del levantamiento del reporte	
¿Se encontraban haciendo, portando o consumiendo de sustancias lícitas e ilícitas? Y en su caso ¿cuál?	
¿Cuenta con alguna lesión (tipo y lugar)?	
Si el presunto responsable no se encuentra en el lugar, preguntar características de vestimenta, tatuajes, señas particulares, así como hacia dónde se fue, en qué y cómo se retiró del lugar	
El presunto responsable se encontraba armado, el tipo de arma y descripción de la misma	
Si desea ser canalizada	
Cuenta con alguna red de apoyo	



	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 51 de 53

SSP-DPSV-APVF-P-02-FORM-04-V3

DIRECTORIO TELEFÓNICO PARA ATENCIÓN



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA
VIOLENCIA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA
FAMILIAR Y/O DE GÉNERO**

Codificación
SSP-DPSV-APVF-P-02-V3

Versión: 3

Emisión: julio 2020

Actualización: 08 de septiembre de
2025

Página: 52 de 53

Directorio telefónico

Emergencias San Pedro (Uep)	81 8988 2000
Emergencias Estatal	911
Secretaría de Seguridad de San Pedro	81 8988 1100
Dirección de Prevención Social De La Violencia	81 8988 1100
Puerta Violeta	81 8242 5022

CODE

San Pedro Corregidora 507,
Casco San Pedro

CEJUM

(Centro De Justicia Para La Mujer)

Alejandro de Humbolt s/n,
Centro de Monterrey

**TODOS NUESTROS SERVICIOS SON DE
24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO.**

El Ministerio de Seguridad y Bienestar Social para la atención de la violencia familiar

19

Secretaría de Seguridad Pública

	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE GÉNERO	Codificación SSP-DPSV-APVF-P-02-V3
		Versión: 3
		Emisión: julio 2020
		Actualización: 08 de septiembre de 2025
		Página: 53 de 53

X. AGRADECIMIENTOS

El presente protocolo de actuación para la atención de casos de violencia familiar y/o de género en San Pedro Garza García se realizó con el fin de atender de manera integral los eventos de violencia familiar y/o de género el cual representa un grandioso avance en la materia y nos permite conocer y reconocer que se cuenta con el personal capacitado, capaz y comprometido de brindar la debida atención a cada uno de los ciudadanos que participan en algún caso de la violencia familiar y/o de género, cada profesionista y servidor público se encuentra realizando las tareas diarias con el fin de evitar la reincidencia.

Agradecemos a todas las dependencias e instituciones participantes la atención, la colaboración y el diálogo, así como el compromiso con el que han participado activamente en la elaboración del presente instrumento y en las atenciones brindadas día a día.

XI. REFERENCIAS

Conferencia Nacional de Procuración de Justicia (diciembre 2017), Protocolo de Actuación para el personal de las instancias de Procuración de Justicia en el país, en casos que involucren la Orientación Sexual o la Identidad de Género.

Fundación IDEA/Secretaría de Gobernación/SESNSP/CNS, (s.f.) Protocolo de Actuación Policial en Casos de Violencia Familiar.

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública/Secretaría de Gobernación (2017) Protocolo Nacional de Actuación Primer Respondiente.

Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Juárez/Instituto Municipal de la Mujer Juarense/Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales/Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, (2016), Protocolo Policial de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

Secretaría de Seguridad Pública, segunda edición (agosto 2012), Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género.

UNODC/SEGOB/CNS/, (Primera edición 2017), Manual de Capacitación de Agentes Policiales.

UNODC/SEGOB/CNS/, (Primera edición 2017), Manual de Capacitación de Operadoras y Operadores de Llamadas de Emergencia.