

# Gaceta Municipal

SUPLEMENTO. Tomo II. Ejemplar 19. Año 105. 27 de abril de 2022

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL PARA ATENDER Y PREVENIR LA TRATA DE PERSONAS EN EL MUNICIPIO DE GUADALAJARA**

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN PRIMARIA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS**



La Ciudad que  
**quiero**



**L.A.E. Jesús Pablo Lemus Navarro**  
*Presidente Municipal de Guadalajara*

**Lic. Eduardo Fabián Martínez Lomelí**  
*Secretario General*

**Mtro. Mario Ernesto Padilla Carrillo**  
*Director de Archivo Municipal de Guadalajara*

**Comisión Editorial**

Mónica Ruvalcaba Osthoff  
Mirna Lizbeth Oliva Gómez  
Karla Alejandrina Serratós Ríos  
Gloria Adriana Gasga García  
Sandra Julissa Navarro Guevara  
Patricia Hernández Urbina

**Registro Nacional de Archivo  
Código**

**MX14039 AMG**

**Diseño**

Coordinación General de  
Comunicación Institucional

**Edición e impresión**

Archivo Municipal de Guadalajara  
Esmeralda No. 2486  
Col. Verde Valle  
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

La Gaceta Municipal es el órgano oficial de  
información del Ayuntamiento de  
Guadalajara

# Gaceta Municipal

Fecha de publicación: 27 de abril de 2022

## Índice

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL PARA  
ATENDER Y PREVENIR LA TRATA DE PERSONAS EN  
EL MUNICIPIO DE GUADALAJARA.....3

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE  
INTERVENCIÓN PRIMARIA DE ATENCIÓN A  
VÍCTIMAS.....7





**Comisaría de  
Seguridad**  
Guadalajara

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL  
PARA ATENDER Y PREVENIR LA TRATA  
DE PERSONAS EN EL MUNICIPIO DE  
GUADALAJARA

COPGU-DORA-PAPTP-00-03-22  
Fecha de elaboración: Marzo 2022  
Fecha de actualización: N/A  
Versión: 00







## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO NORMATIVO DE LA TRATA DE PERSONAS .....	2
3. FINES DEL PROTOCOLO.....	2
4. GLOSARIO, ACRONIMOS Y ABREVIATURAS.....	3
5. MODALIDADES O FORMAS DE LA TRATA DE PERSONAS.....	6
6. MODALIDADES O FORMAS DE LA TRATA DE PERSONAS DE ACUERDO A LA ONU ..	8
7. ASPECTOS DETERMINANTES PARA IDENTIFICAR COMO OPERAN LOS GRUPOS DELICTIVOS DE TRATA DE PERSONAS .....	10
8. TRATA DE BLANCAS vs TRATA DE PERSONAS vs TRÁFICO DE PERSONAS .....	12
9. POLÍTICAS DE OPERACIÓN POLICIAL.....	14
10. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN .....	15
11. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN POLICIAL.....	16
11.1 Localización de la o él sobreviviente de trata de personas.....	16
11.2 Detenciones.....	16
11.3 Valoración de riesgos.....	17
11.4 Metas durante la intervención.....	17
12. ATENCIÓN A VÍCTIMAS .....	18
13. RECOMENDACIONES GENERALES DE COMO INTERACTUAR CON LA O ÉL SOBREVIVIENTE.....	19
14. PRINCIPIOS RECTORES PARA CONDUCIR UNA ENTREVISTA.....	20
15. RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	22
16. PREVENCIÓN DE LOS DELITOS DE TRATA DE PERSONAS.....	23
17. CAPACITACIÓN .....	24
18. REFERENCIAS.....	25
19. AUTORIZACIONES.....	26





## **1. INTRODUCCIÓN.**

Con la finalidad de fortalecer la política pública para prevenir y erradicar la trata de personas y en cumplimiento a la Ley General Para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata De Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos, en concordancia a la Ley Estatal para Prevenir, Combatir y Erradicar la Trata de Personas, así como los instrumentos internacionales en la materia, la Comisaría de la Policía de Guadalajara, tiene el compromiso institucional para que el personal que integra la institución actúe de forma eficaz y eficiente en la posible comisión de delitos de esta índole en los que pudieran ser víctimas los habitantes y transeúntes del Municipio de Guadalajara, toda vez que Guadalajara por su situación geográfica, lo convierte en tránsito obligado para migrantes, sector que por sus condiciones migratorias puede generar factores de riesgo proclives a ser víctimas.

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas, este fenómeno ha rebasado las fronteras y no tiene límites, y de acuerdo al informe Trata de personas: un panorama global (Trafficking in Persons: Global Patterns, Oficina de las Naciones Unidas para el Control de las Drogas y la Prevención del Delito, posiciona a México como un país de origen, tránsito y destino de la trata de personas, en cuestiones de explotación sexual y trabajo forzado; por tal circunstancia, la Comisaría de la Policía de Guadalajara, se ocupa de establecer lineamientos necesarios de actuación para atender este tipo de delitos.

Por ello el presente protocolo se encuentra basado en la recopilación de diferentes documentos relacionados con la trata de personas, legislación vigente, así como procedimientos de actuación internos de la Comisaría de la Policía de Guadalajara.

ESPACIO EN BLANCO

## **2. MARCO NORMATIVO DE LA TRATA DE PERSONAS**

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos, firmada por México en el año 1948, al igual que los tratados internacionales en la ONU;
2. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
3. Código Nacional de Procedimientos Penales;
4. Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos;
5. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
6. Ley Estatal para Prevenir, Combatir y Erradicar la Trata de Personas;
7. Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco;
8. Reglamento Interno y de Carrera Policial de la Comisaría de la Policía de Guadalajara;

El presente marco jurídico se señala de manera enunciativa más no limitativa.

## **3. FINES DEL PROTOCOLO**

Brindar las herramientas necesarias al personal que integra la Comisaría de la Policía de Guadalajara, para identificar, proteger, prevenir y ayudar a las víctimas de los delitos en materia de trata de personas, así como recopilar y procesar información en términos de la Ley General y Estatal, con el propósito de combatir estos delitos con acciones de coordinación y cooperación con las autoridades Estatales y Federales, dentro de su esfera de competencia.

ESPACIO EN BLANCO





#### 4. GLOSARIO, ACRONIMOS Y ABREVIATURAS

**Abuso de Poder.** Aprovechamiento que realiza el sujeto activo para la comisión del delito derivado de una relación o vínculo familiar, sentimental, de confianza, de custodia, laboral, formativo, educativo, de cuidado, religioso o de cualquier otro que implique dependencia o subordinación de la víctima respecto al victimario, incluyendo a quien tenga un cargo público o se ostente de él, o pertenecer a la delincuencia organizada;

**Coacción.** Violencia física o psicológica que se hace a alguien para obligarlo a que diga o haga algo en contra de su voluntad;

**C5 Guadalajara.** Centro de Comando, Coordinación, Control, Comunicaciones y Cómputo, a quien le corresponde ejercer el comando de las acciones de operación de manera coordinada y controlada a través de las radiocomunicaciones de la Comisaría, con auxilio de medios tecnológicos de cómputo, video vigilancia fija y aérea, informáticos y GPS.

**Esclavitud.** Es el estado o condición de una persona sobre la cual otra ejerce dominio al considerarla su propiedad, que comprende todo acto de captura, adquisición o cesión de un individuo, para venderlo o cambiarlo; así como todo acto de cesión por venta o cambio de un esclavo;

**Engaño.** Hacer creer la existencia de algo que en realidad no existe;

**Explotación.** Utilizar en provecho propio o de un tercero, de manera abusiva, a una persona;

**Explotación Sexual:** Es la participación de una persona en actos de prostitución, servidumbre sexual o producción de materiales pornográficos producto de amenazas, coacción, rapto, fuerza, abuso de autoridad, servidumbre por deudas o fraude. Incluye, también, prostitución forzada;

**Extracción de Órganos.** Es una forma de comerciar con cuerpos de personas, incluye no sólo retirar órganos, tejidos o componentes del cuerpo de una persona, sino el tráfico de éstos, como es el transporte, la importación o exportación y la conservación de ellos fuera del marco legal;



**Ley General:** Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos;

**Ley Estatal:** Norma Jurídica del Estado de Jalisco denominada Ley Estatal para Prevenir, Combatir y Erradicar la Trata de Personas.

**Persona en situación de víctima usuaria.** Es la persona que antes de acreditar su calidad de víctima tendrá acceso a la ayuda, asistencia y atención psicosocial que requiera;

**Privación ilegal de la libertad.** Al particular que prive a otro de su libertad;

**Seducción:** Medio que emplea el tratante para enamorar, cortejar o establecer vínculos afectivos con la víctima, manipulándola emocionalmente con el propósito de facilitar su captación o reclutamiento;

**Servidumbre.** Es la condición de la persona obligada a vivir y trabajar sobre una tierra que pertenece a otros o prestar a estos ciertos servicios sin su voluntad; se entienden las condiciones de trabajo o la obligación de trabajar o prestar servicios de que la persona en cuestión no puede escapar y que no puede modificar

**Sobreviviente:** Este término se ha utilizado en los estudios y activismo feministas, así como la organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, que se refiere a cualquier persona que haya experimentado violencia sexual o de género, pero para efectos de este protocolo se utilizará para referirse a toda persona que se encuentre en situación de víctima directa ante un delito relacionado con la trata de personas, debido a que implica resiliencia frente a cualquier otro significado toda vez que este, puede estar asociado con connotaciones negativas que pudieran transmitir ideas como pasividad, debilidad, impotencia y vulnerabilidad de las personas.

**Trabajo o Servicio Forzado.** Es todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de causarle daño cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente. Una situación de trabajo forzado está determinada por la naturaleza de la relación existente entre la persona y el empleador, y no por la actividad realizada;



**Tratante.** La persona que se dedique a la captación y al transporte de personas, quien ejerza control sobre la víctima, quien la traslade, acoja o mantenga en situación de explotación, quien participe en delitos conexos, quien obtenga un lucro directo o indirecto de la trata, sus actos constitutivos y los delitos conexos;

**Trata de personas.** Se entenderá por la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza, u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos;

**Víctima.** Toda aquella persona afectada u ofendida por las conductas y delito de trata de personas.

**Abreviatura y acrónimos:**

**Interpol.** Organización Internacional de Policía Criminal

**IPH.** Informe Policial Homologado.

**MP.** Ministerio Público.

**ONU.** Organización de las Naciones Unidas

**UNODC.** Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

**UIPAV.** Unidad de Intervención Primaria y Atención a Víctimas.

ESPACIO EN BLANCO

## 5. MODALIDADES O FORMAS DE LA TRATA DE PERSONAS

En México de acuerdo a la Ley General Para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y Para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos, documento en el que se especifica los delitos o modalidades que una persona puede ser víctima, por lo tanto él o la policía debe adoptar las medidas adecuadas para asegurar en su actuar la eficacia en identificar la posible comisión de delitos de esta índole y entienda cada modalidad de carácter penal, para lo cual se ejemplifican en la tabla siguiente:

<b>Esclavitud:</b>	Dominio de una persona sobre otra, dejándola sin capacidad de disponer libremente de su propia persona ni de sus bienes. (Art. 11)
<b>Sanción</b>	de 15 a 30 años de prisión y de mil a 20 mil Unidades de Medida de Actualización (UMA)
<b>Condición de siervo:</b>	Hecho de que un deudor se haya comprometido a prestar sus servicios personales o los de alguien sobre quien ejerce autoridad, como garantía de una deuda si no se limita la duración y naturaleza de los servicios. (Art. 12)
<b>Sanción</b>	De 5 a 10 años de prisión y de mil a 20 mil UMA.
<b>Prostitución ajena u otras formas de explotación sexual:</b>	Persona que es beneficiada de la explotación de una o más personas a través de la prostitución, la pornografía, las exhibiciones públicas o privadas de orden sexual y la explotación sexual comercial de NNA en el sector turístico y hotelero, entre otras; De acuerdo a su modalidad (Art. 13 al 20)
<b>Sanción</b>	Mínimo de 5 hasta 30 años de prisión y de un mil hasta 60 mil UMA.
<b>Explotación laboral:</b>	Cuando una persona obtiene, directa o indirectamente, beneficio injustificable económico o de otra índole, de manera ilícita, mediante el trabajo ajeno. (Art. 21)
<b>Sanción</b>	De 3 a 10 años de prisión y de 5 mil a 50 mil UMA.
<b>Trabajo o servicios forzados:</b>	Trabajo que se obtiene mediante el uso y la amenaza de la fuerza o coerción física a una persona, que provoca que el sujeto pasivo se someta a los deseos del activo. (Art. 22)
<b>Sanción</b>	De 10 a 20 años de prisión y de 5 mil a 50 mil UMA.

<sup>1</sup>Adaptado de acuerdo al publicado en la Página web <https://www.gob.mx/policiafederal/acciones-y-programas/trata-de-personas-en-el-marco-de-operaciones-encubiertas> y [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPSEDMTP\\_190118.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPSEDMTP_190118.pdf)





<b>Mendicidad forzada:</b>	Cuando mediante amenazas de daño, uso de la fuerza o engaños, se obliga a una persona a pedir limosna o caridad contra su voluntad. (Art. 24)
<b>Sanción</b>	De 4 a 9 años de prisión y de 500 a 20 mil UMA.
<b>Utilización de menores en Delincuencia Organizada</b>	Quien utilice a personas menores de dieciocho años en cualquiera de las actividades de delincuencia organizada. (Art. 25)
<b>Sanción</b>	De 10 a 20 años de prisión.
<b>Adopción ilegal de persona menor de dieciocho años para fines sexuales:</b>	Cuando el padre, madre o tutor entregue o reciba de forma ilegal a un menor mediante adopción con el fin de abusar sexualmente. (Art. 26)
<b>Sanción</b>	De 20 a 40 años de prisión y de 2 mil a 20 mil UMA.
<b>Adopción ilegal de persona menor de dieciocho años:</b>	Cuando el padre, madre o tutor entregue o reciba a título oneroso, en su carácter de adoptante de forma ilegal a un menor. (Art. 27)
<b>Sanción</b>	De 3 a 10 años de prisión y de 500 a 2 mil UMA.
<b>Matrimonio forzoso, servil o explotación sexual:</b>	Obligar a una persona a contraer matrimonio, de manera gratuita o a cambio de algún pago en términos de los artículos 28 y 29)
<b>Sanción</b>	De 4 a 10 años de prisión y de 200 a 2 mil UMA.
<b>Tráfico de órganos, tejidos y células de seres humanos vivos:</b>	Cuando se reciba algún beneficio ilegal a cambio de la extracción, remoción u obtención de un órgano, tejido o células de seres vivos.
<b>Sanción</b>	De 15 a 25 años de prisión y de 2 mil a 30 mil UMA.
<b>Experimentación biomédica ilícita en seres humanos:</b>	Cuando se apliquen sobre personas procedimientos, técnicas o medicamentos no aprobados legalmente.
<b>Sanción</b>	de 3 a 5 años de prisión y de 2 mil a 30 mil días de multa

## **6. MODALIDADES O FORMAS DE LA TRATA DE PERSONAS DE ACUERDO A LA ONU**

Con la finalidad de abundar en el tema de los tipos o modalidades de trata de personas y para un mejor entendimiento para el personal que interactúen con personas que puedan estar en situación de víctima de este delito, la Organización de la Naciones Unidas la clasifica de la forma siguiente:

---

### **1. Matrimonio Forzado**

Matrimonio que sucede sin el consentimiento de una o ambas partes. Haber consentido al matrimonio significa que la persona acordó de manera completa, libre e informada, casarse con otra persona, así como el momento en el que se efectuaría el matrimonio.

El matrimonio forzado puede ocurrir cuando familiares u otras personas usan el abuso físico o emocional, amenazas o engaños, para forzar a alguien a casarse sin su consentimiento.

Las víctimas de matrimonio forzado pueden ser niñas, niños, mujeres u hombres. El matrimonio forzado puede afectar a personas de todas las razas, grupos étnicos, religiones, géneros, edades u origen nacional.

---

### **2. Mendicidad Forzada**

Es obligar a una persona a pedir dinero en diversos escenarios, denigrándolos con la intención de generar en ellos un aspecto que provoque pena y con ello se generen mayores ganancias.

---

### **3. Adopciones Ilegales**

Se considera culpable del delito de adopción ilegal a aquel que facilite, instrumente, colabore, gestione y/o consienta para que una persona menor de edad sea dada en adopción sin que se cumplan las disposiciones legales estatales, federales y/o los tratados internacionales.

---

### **4. Explotación Sexual**

La explotación sexual consiste en diversas actividades sexuales comerciales como prostitución forzada, prostitución infantil, venta de niños, niñas y adolescentes con fines sexuales dentro de un área o varias, la producción, promoción y divulgación de materiales pornográficos y el uso de menores de edad en espectáculos sexuales públicos o privados.

---



Este tipo de explotación tiene 3 vertientes a considerar:

<b>PROSTITUCIÓN FORZADA</b>	Solo 1 de cada 10 mujeres en situación de prostitución lo hacen voluntariamente. – ONU
<b>PORNOGRAFÍA</b>	1 de cada 5 videos son de niños o niñas. Al mirar pornografía nada te garantiza que es una actividad voluntaria.
<b>COMERCIO SEXUAL INFANTIL</b>	Comercio sexual de niños, niñas y adolescentes en el sector turístico y hotelero.

### 5. Extracción Ilegal de Órganos

Se refiere a la extracción u obtención ilícita de órganos humanos ajenos. Dicha extracción y obtención será ilícita si se produce en caso de que:

- a. No exista un consentimiento libre, informado y expreso del donante
- b. En caso de donante fallecido, si no existe la autorización necesaria exigida por la ley
- c. Se ofrezca una retribución de cualquier clase (ofrecimiento o promesa) hacia un tercero o "donante"

De los aproximadamente 120,000 transplantes que se realizan cada año en el mundo, la OMS estima que entre un 5% y un 10% de ellos son ilegales.

### 6. Trabajos Forzados

Según el Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) es "todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente".

Esta definición consiste en 3 elementos:

<b>TRABAJO O SERVICIO</b>	Hace referencia a todo tipo de trabajo que tenga lugar en cualquier actividad, industria o sector, incluida la economía informal.
<b>AMENAZA</b>	De una pena cualquiera abarca una amplia gama de sanciones utilizadas para obligar a alguien a trabajar
<b>INVOLUNTARIEDAD</b>	Cuando no existe un consentimiento otorgado libremente y con conocimiento de causa por un trabajador para empezar un trabajo y no cuenta con libertad para renunciar a su empleo en cualquier momento.

### 7. Menores de Edad en Actividades Delictivas

Menores de edad que son obligados a participar en organizaciones para realizar delitos, usualmente son hombres para convertirlos en sicarios utilizando amenazas o agresiones que afectan su juicio al cometer estos actos.



## 7. ASPECTOS DETERMINANTES PARA IDENTIFICAR COMO OPERAN LOS GRUPOS DELICTIVOS DE TRATA DE PERSONAS <sup>2</sup>

El personal policial en el cumplimiento de su función debe tener presente, identificar como opera los tratantes y para explicarlo lo dividiremos en las etapas siguientes:

---

### **Etapas 1:** Captación o enganche

---

Durante esta fase el tratante puede captar a la víctima de manera directa o indirecta. La captación directa se da cuando el tratante contacta a la víctima y la engaña, la seduce o le ofrece algún tipo de trabajo.

La captación indirecta se da mediante anuncios en medios impresos, contactos por Internet, referencias de familiares o conocidos, supuestas oportunidades de empleo, agencias de reclutamiento, bares y cantinas, manipulación sentimental a través de noviazgo o matrimonio, entre otros.

---

### **Etapas 2:** Traslado

---

Una vez que la víctima ha sido reclutada o captada, es común que para alejarla de toda red de apoyo familiar o social sea trasladada al lugar donde será explotada. Puede ser a otra ciudad dentro del mismo país (trata interna) o a otro país (trata internacional).

---

### **Etapas 3:** Explotación

---

Una vez que la víctima es captada por el tratante con promesas de trabajo, estudio, enamoramiento o casamiento, o bien es amenazada y coaccionada, se le somete para desarrollar una serie de actividades que incluyen como mínimo la prostitución ajena, la pornografía, la explotación sexual, el trabajo doméstico u otro que permitan su explotación con forme a lo señalado por la Ley General.

De acuerdo con Informe Global sobre Trata de Personas de 2016, UNODC, existen al menos dos categorías amplias de tratantes: primero, aquellos que son miembros de redes de delincuencia organizada sofisticadas y, segundas, delincuentes locales poco sofisticados que operan en forma aislada de los grupos de delincuencia organizada.

---

<sup>2</sup> Protocolo de investigación y actuación del delito de la trata de personas <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftp/EdoMex/edomexmeta5.pdf>



Los primeros están comúnmente involucrados en otros delitos graves, como el tráfico de drogas, armas y otros productos ilícitos, el patrocinio del terrorismo y los conflictos, el soborno y la corrupción de los funcionarios del Estado.<sup>3</sup>

**MEDIOS QUE UTILIZAN LOS TRATANTES PARA SOMETER Y FORZAR A LA VÍCTIMA A REALIZAR ESTAS ACTIVIDADES:**

- ✓ Uso de la violencia o amenaza de violencia física, psicológica y/o sexual.
- ✓ Amenaza de ser enviados a prisión o ser deportados
- ✓ Amenaza de represalias directas o a sus seres queridos.
- ✓ Retención y decomiso de documentos.
- ✓ Chantaje por deudas o supuestas deudas.
- ✓ Aislamiento social y lingüístico.
- ✓ El suministro de alcohol y drogas.
- ✓ Exposición y estigmatización.

**FORMAS QUE PUEDEN SER EXPLOTADAS LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA, (Los lugares que se enlistan en el presente recuadro se enuncian de manera ilustrativa donde puede ser posible y propicio para realizar tal conducta, que solo puede ser aseverada y acreditada mediante actos de investigación establecidos por la autoridad competente)**

Laboral:	Fábricas, maquiladoras, trabajo agrícola, plantaciones, minas, construcción, pesca, mendicidad, trabajo doméstico, vientres de alquiler;
Sexual:	Prostitución forzada, pornografía (películas, fotos, internet) pedofilia, turismo sexual, embarazos forzados, agencias matrimoniales. (Bares, centros nocturnos, salas de masajes, estéticas masculinas);
Utilización de niños, niñas y adolescentes:	Uso de armas, sicarios, venta de droga, (Delincuencia Organizada);
Prácticas esclavistas:	Captura, adquisición o cesión de un individuo para su explotación o servilismo;
Falsas adopciones:	Venta de niños, niñas y adolescentes, (albergues, centros adopción);
Tráfico de órganos:	Sustracción ilícita de órganos, tejidos o componentes para ser vendidos en el mercado negro. (Clínicas, hospitales);
Servidumbre:	Prácticas religiosas y culturales, matrimonios con menores de edad;

<sup>3</sup> Serie de Módulos Universitarios, Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y El Delito, Educación para la Justicia, Trata de personas Módulo 6.





## 8. TRATA DE BLANCAS vs TRATA DE PERSONAS vs TRÁFICO DE PERSONAS<sup>4</sup>

La Trata de Personas es un delito que tiene como finalidad las explotaciones de la persona en diversas actividades de acuerdo a las investigaciones realizadas por la ONU señalan en los diferentes reportes globales sobre Trata de Personas 2016, 2018 y 2020 en el mundo continúa siendo la de mayor frecuencia la sexual que sigue afectando principalmente a mujeres y niñas.

La historia de este delito es amplia y se remonta a la comercialización de mujeres africanas e indígenas como mano de obra, servidumbre y como objetos de satisfacción sexual; sin embargo, el término de trata de blancas se generó a partir de las guerras mundiales, en donde mujeres europeas de piel blanca eran captadas y transportadas a otros países e incluso otros continentes, siendo vendidas como concubinas y servidoras sexuales en redes de prostitución.

Este delito comenzó a crecer a lo largo del tiempo, como un negocio que genera ganancias millonarias al haber una gran demanda, es por esta razón, es que los tratantes comenzaron a comercializar no solo a mujeres blancas, si no a cualquier mujer, niña, niño y adolescente para cubrir con la demanda de sus consumidores. Es por ello que el término Trata de Blancas fue descartado al no visibilizar el problema que genera este delito y fue remplazado por Trata de Personas con fines de explotación.

Por otra parte el tráfico de personas de acuerdo al Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire la define como "la facilitación de la entrada ilegal de una persona en un Estado Parte del cual dicha persona no sea nacional o residente permanente con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero u otro beneficio de orden material".

Facilitar que una o más personas crucen fronteras sin cumplir los requisitos legales o administrativos, con el fin de obtener directa o indirectamente un beneficio financiero u otro de orden material constituye un delito. A veces el delito de trata de personas comienza con el tráfico de migrantes ya que de acuerdo a la Interpol el tráfico de personas se encuentra estrechamente vinculado a la trata de personas, pues muchos migrantes pueden ser víctimas de trabajos forzosos a lo

<sup>4</sup> Adaptado de las pagina web <https://www.gob.mx/segob/es/articulos/trata-de-blancas?idiom=es> y <https://www.gob.mx/fgt/es/articulos/sabes-cual-es-la-diferencia-entre-la-trata-y-el-trafico-de-personas?idiom=es#:~:text=El%20Protocolo%20contra%20el%20tr%C3%A1fico,indirectamente%2C%20un%20beneficio%20financiero%20u>

largo del viaje. Los traficantes pueden forzar a los migrantes a trabajar en condiciones inhumanas con el fin de pagar el paso ilegal entre fronteras.

En la siguiente gráfica se pueden observar algunas de las principales diferencias entre los dos delitos:

<b>Trata de Personas</b>	<b>Tráfico ilícito de personas</b>
Mercancía: la persona	Mercancía: pago por el cruce de fronteras
Delito: Contra el ser humano	Delito: Contra el Estado receptor del inmigrante clandestino
Beneficiario: Tratante y su red	Beneficiario: Migrante y traficante (en principio)
Medios: Coacción, engaño privación de la libertad, restricción de movimiento	Medios: Consentimiento del migrante
Tipo de traslado: En el interior o hacia el exterior del país	Tipo de traslado: hacia el exterior
Finalidad: explotación	Finalidad: Cruce de fronteras
Fuente: Fiscalía General de la Republica	

ESPACIO EN BLANCO



## **9. POLÍTICAS DE OPERACIÓN POLICIAL**

El personal policial actúa bajo la conducción y mando del Ministerio Público, además de las facultades que les confieren otros ordenamientos cuando así les sea solicitado por lo consiguiente debe:

1. Recabar información en lugares públicos, mediante la utilización de medios e instrumentos y cualquier herramienta que resulten necesarias para la generación de inteligencia. En el ejercicio de esta atribución se deberá respetar siempre los derechos particulares de los ciudadanos;
2. Recabar información de bases de datos públicos, con el objeto de identificar a las víctimas, testigos, lugares de los hechos, forma de operar, sujetos involucrados;
3. Realizar análisis técnico táctico o estratégico de la información obtenida para la generación de inteligencia;
4. Verificar la información que reciba sobre hechos que puedan ser constitutivos de delito o delitos para, en su caso, informarlo al Ministerio Público;
5. Efectuar el procesamiento del lugar de los hechos, para lo cual deberán fijar, señalar, levantar, embalar y entregar la evidencia física al Ministerio Público, conforme al procedimiento previamente establecido por éste y en términos de las disposiciones aplicables, solo en aquellos casos en los cuales cuente con personal calificado para tal fin y se encuentre dentro de su capacidad técnica para hacerlo;
6. Actuar de manera inmediata en los términos de la flagrancia cuando se detecten hechos que puedan ser constitutivos de delito o delitos;
7. Garantizar en el ámbito de su competencia, de aplicar todas las medidas necesarias para evitar que las personas en situación de víctimas sean re victimizadas en cualquier forma, procurando en todo momento que la sobreviviente sea atendida por personal de su mismo sexo.

ESPACIO EN BLANCO





## 10. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Cuando el personal policial tenga contacto con personas que son o fueron víctimas de delitos en materia de trata de personas, en todo momento se conducirá con los principios:

**Máxima protección:** Obligación de velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos humanos de las víctimas y los ofendidos del delito de trata de personas, adoptando en todo momento, medidas para garantizar su seguridad, protección, bienestar físico y psicológico, su intimidad y el resguardo de su identidad y datos personales;

**Perspectiva de género:** Entendida como una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, y las relaciones entre ellos en la sociedad, que permite enfocar y comprender las desigualdades socialmente construidas a fin de establecer políticas y acciones de Estado transversales para disminuir hasta abatir las brechas de desigualdad entre los sexos y garantizar el acceso a la justicia y el ejercicio pleno de sus derechos;

**Interés superior de la infancia:** Obligación de proteger los derechos de la niñez y la adolescencia, y de velar por las víctimas, ofendidos y testigos menores de 18 años de edad, atendiendo a su protección integral y su desarrollo armónico;

**Presunción de minoría de edad:** En los casos que no pueda determinarse o exista duda sobre la minoría de edad o documentos de identificación y no se cuente con dictamen médico, se presumirá ésta;

**Garantía de no revictimización:** Obligación de tomar todas las medidas necesarias en su actuación para evitar que las víctimas sean re victimizadas en cualquier forma.

**Debida diligencia:** Obligación de los servidores públicos de dar respuesta inmediata, oportuna, eficiente, eficaz y responsable en la prevención, investigación, persecución y sanción, así como en la reparación del daño de los delitos de trata de personas.

ESPACIO EN BLANCO

## **11. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN POLICIAL**

Cuando se reciba algún reporte de la presunción de delitos en materia de trata de personas, el personal policial actuará de inmediato sin dilación alguna, por lo tanto, se sujeta a lo siguiente:

### **11.1 Localización de la o él sobreviviente de trata de personas**

El personal Policial debe:

1. Informar al C5 Guadalajara;
2. Ubicar a la o la persona en situación de víctima a un lugar seguro;
3. Neutralizar riesgo y solicitar el apoyo necesario de acuerdo a las circunstancias en el lugar de la intervención;
4. Realizar una valoración de la situación de la o él sobreviviente, con el fin de determinar si necesita atención médica, para los cual solicitará los servicios médicos de emergencias para su atención;
5. Solicitar conducción y mando al Ministerio Público;
6. Solicitar la presencia de la Unidad de Intervención Primaria de Atención a Víctimas (UIPAV) para que reciba la atención especializada de primer contacto;
7. Solicitar la presencia de la Unidad de Asesoría Jurídica Municipal a Víctimas cuando así se requiera.
8. Documentar el hecho en el IPH.
9. Proporcionar la información al C5 Guadalajara, para la recopilación de información.

### **11.2 Detenciones**

El personal policial debe:

1. Solicitar conducción y mando al MP;
2. Mantener alejado al detenido de la víctima;
3. Solicitar los servicios médicos correspondientes, si la persona detenida requiere atención médica;
4. Realizar el llenado del IPH correspondiente y sus anexos.
5. Poner a disposición de la autoridad competente al detenido(s).
6. Proporcionar la información al C5 Guadalajara para la recopilación y procesamiento de información.

### **11.3 Valoración de riesgos**

En todas las etapas de la detección y en el proceso de la puesta a disposición del o los presuntos responsables de trata de personas, el personal policial debe brindar protección ante cualquier peligro mientras se realiza el traslado ante la autoridad competente, por ello se deben valorar los riesgos en el lugar y trayecto, con el fin de garantizar la seguridad de la víctima, personal y el propio detenido, puesto que en muchos casos de trata de personas se encuentran involucrados grupos delictivos.

El objetivo de la valoración de riesgos es la identificación de situaciones que pueden poner en peligro la integridad física o emocional de la víctima o el personal que interactúa en el desarrollo del proceso.

Para lo cual se deben adoptar medidas acordes a cada situación que eviten que el peligro se concrete.

El personal policial debe evaluar el peligro de:

1. Amenazas a la integridad física y emocional de la víctima, de familiares u otras personas cercanas a su núcleo familiar;
2. Amenazas a la integridad física y emocional, de los y las policías, que intervienen en el lugar y le brindan protección ante peligro, mientras se realiza la transferencia a la autoridad competente;
3. Establecer una ruta segura durante el traslado de la víctima y detenido solicitando el apoyo necesario de respaldo para escoltar la ruta conforme al protocolo de traslados.

### **11.4 Metas durante la intervención**

El Personal Policial durante su intervención, de acuerdo a su competencia, con la conducción y mando del Agente del Ministerio Público, debe tener como meta por lo menos:

1. Extraer de forma segura a la víctima del lugar de los hechos o de donde se encuentra;
2. Identificar modus operandi de los involucrados;



3. Obtener los elementos probatorios antes, durante y posterior a la extracción segura de la víctima;
4. Asegurar los elementos probatorios conforme a los lineamientos de cadena de custodia;
5. Detención de las personas que cometieron o participaron en la comisión del delito;
6. Identificación y aseguramiento de los recursos económicos obtenidos por el responsable del delito a través de la Policía de Investigación.
7. Identificación y registro del entorno de la persona sobreviviente que sirva como elemento primario para investigar, es decir todos los datos que pudieran ser de utilidad para el agente del ministerio público para la investigación.

## **12. ATENCIÓN A VÍCTIMAS**

El personal policial de la Comisaría de la Policía de Guadalajara, proporcionará, cuando así se requiera, la atención de primer instancia o primeros auxilios psicológicos a través del personal de la Unidad de Intervención Primaria y Atención a Víctimas, hasta su canalización con la autoridad correspondiente y en caso de requerir una atención especializada de segunda instancia, se coordinará con el personal primer respondiente de acuerdo a las indicaciones del Ministerio Público, que tomó conocimiento para que la reciba, por lo que se procurara en todo momento que su atención sea inmediata, eficiente y profesional sin dilación alguna.

Del mismo modo se brindará a las víctimas el acompañamiento jurídico cuando así sea necesario, a través de la Unidad de Asesoría Jurídica a Víctimas.

ESPACIO EN BLANCO





### **13. RECOMENDACIONES GENERALES DE COMO INTERACTUAR CON LA O ÉL SOBREVIVIENTE<sup>5</sup>**

Es importante que el personal policial que intervenga con personas que hayan sido víctimas de los delitos en materia de trata de personas y aun no haya llegado personal especializado, debe tener en cuenta las recomendaciones siguientes:

1. Hay que enfatizar que, al momento de recabar información, debe tomar todas las previsiones para evitar la revictimización, no realice una entrevista a profundidad y repetitiva.
2. Debe tener una comunicación básica, en el marco del derecho de las personas para conocer sobre su situación, a ser tratadas con respeto y a tomar en cuenta su opinión;
3. Tome en cuenta la edad y la madurez de la persona, es fundamental que le hable en una forma en que sea comprensible para ella o para él;
4. El personal responsable debe presentarse con su nombre y mencionarle, "voy a estar con usted mientras llegan, o se le traslada, con las personas que se encargaran de ver su situación" esperando respuesta de la instrucción que dará el Agente de Ministerio Público;
5. Es fundamental evitar regaños o sermones, u obligar, de cualquier manera, que la persona víctima hable, se debe respetar el silencio, el llanto, o cualquier otra manifestación;
6. Responda las preguntas de la víctima, de manera clara pero breve, evitando cualquier confusión o situación que le genere aún más temor.

ESPACIO EN BLANCO

<sup>5</sup> Adaptado del Protocolo para la Detección y Derivación de Situaciones de Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Trata del Ministerio de Seguridad Pública, <https://www.unicef.org/costarica/media/676/file/>

#### **14. PRINCIPIOS RECTORES PARA CONDUCIR UNA ENTREVISTA<sup>6</sup>**

Lo recomendable es que las entrevistas de manera profunda sean realizadas por personal especializado con la finalidad de evitar el re victimización, estos principios fueron diseñados para entrevistas a mujeres, niñas y adolescentes, pero pueden ser aplicados para cualquier persona y sirven como eje para cuando personal policial tenga contacto con víctimas de un delito.

##### **1. NO LASTIME**

Trate a cada persona y su situación como si el potencial de daño fuese extremo, hasta que haya evidencia contraria. No inicie ninguna entrevista que vaya a empeorar la situación de la persona a corto o largo plazo;

##### **2. CONOZCA EL TEMA Y EVALÚE LOS RIESGOS**

Conozca los riesgos asociados con la trata de personas y con el caso individual de cada víctima antes de iniciar una entrevista;

##### **3. PREPARE INFORMACIÓN DE REFERENCIA**

No haga promesas que no pueda cumplir. Esté preparado para dar información en el idioma nativo de la persona y en la lengua local (si son distintos) acerca de servicios legales, de salud, albergue, apoyo social y seguridad, y para dar referencias si se le solicitan;

##### **4. SELECCIONE ADECUADAMENTE AL INTÉRPRETE Y EQUIPO DE TRABAJO**

Valore los riesgos y beneficios asociados al uso de intérpretes, compañeros de trabajo u otros; desarrolle mecanismos adecuados de selección y capacitación;

##### **5. GARANTICE EL ANONIMATO Y LA CONFIDENCIALIDAD**

Proteja la identidad y la confidencialidad de la entrevistada a lo largo de todo el proceso de la entrevista, desde que se le contacta, hasta que se hacen públicos los detalles de su caso;

---

<sup>6</sup> Recomendaciones Éticas y de Seguridad de la OMS para Entrevistar a Mujeres Víctimas de la Trata de Personas de la Organización Mundial de la Salud (OMS).



#### 6. CONSIGA UNA AUTORIZACIÓN CONSCIENTE

Asegúrese de que cada persona entienda claramente el contenido y objetivo de la entrevista, el uso que se le quiere dar a la información, su derecho a no contestar preguntas, su derecho a dar por terminada la entrevista cuando le parezca y su derecho a poner restricciones al uso de la información;

#### 7. ESCUCHE Y RESPETE LA EVALUACIÓN DE CADA PERSONA ACERCA DE SU SITUACIÓN Y RIESGOS PARA SU SEGURIDAD

Entienda que cada persona tendrá diferentes preocupaciones y que la manera en que ella las ve puede ser distinta al punto de vista de otras personas que estén evaluando esas circunstancias;

#### 8. EVITE TRAUMATIZAR NUEVAMENTE A LA PERSONA

No haga preguntas con la intención de obtener respuestas con alta carga emocional. Está preparado para enfrentar las angustias de la persona y para resaltar sus fortalezas;

#### 9. ESTÉ PREPARADO PARA UNA INTERVENCIÓN DE EMERGENCIA

Esté preparado para intervenir en caso de que la persona le diga que está en peligro inminente;

#### 10. HAGA QUE LA INFORMACIÓN RECOPIADA SEA USADA CORRECTAMENTE

Use la información de modo que beneficie a las personas en particular o que propicie el avance de mejores políticas e injerencias en favor de las víctimas.

ESPACIO EN BLANCO



## **15. RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN**

El C5 Guadalajara, recopilará la información de todos aquellos eventos en materia de trata de personas en los que participe esta Comisaría; para lo cual debe solicitarlo a las y los policías que funjan como primer respondiente o tengan conocimiento de este tipos de delitos, mismo que se incluirán en el parte interno y de novedades que genere durante el turno de 24 horas, para que a su vez sea remitida a la Unidad de Estadística y Geomática del Delito de la División de Inteligencia para que se genere:

1. Estudios sobre las causas estructurales, distribución geo delictiva, estadística, tendencias históricas y patrones de comportamiento, lugares de origen, tránsito y destino, modus operandi, modalidad de enganche o reclutamiento, modalidad de explotación, entre otros, que permitan actualizar y perfeccionar la investigación para la prevención de los delitos tipificados en esta Ley General en el municipio de Guadalajara;
2. Información geo delictiva con la finalidad de identificar las zonas, sectores y grupos de alto riesgo, así como sus correlativos factores de protección;

Para lograr tal objetivo, la Unidad de Estadística y Geomática del Delito, debe crear mecanismos para la recopilación, recolección, clasificación, registro, análisis, evaluación, sistematización y explotación de información, por ello podrá proponer convenios necesarios con la federación o el estado, para cumplir de mejor manera las responsabilidades a su cargo, de acuerdo a su competencia.

ESPACIO EN BLANCO

## **16. PREVENCIÓN DE LOS DELITOS DE TRATA DE PERSONAS**

La Dirección de Vinculación Ciudadana, Prevención Social y Atención a Víctimas, en lo que respecta a la Comisaría, establecerá en sus planes y programas, los objetivos y estrategias, tendientes a la prevención de los delitos de trata de personas, para lo cual podrá coordinarse dentro de sus competencia, con la Comisión Interinstitucional, que señala la Ley Estatal para Prevenir, Combatir y Erradicar la Trata de Personas para llevar a cabo el Programa Estatal para Prevenir, Combatir y Erradicar la Trata de Personas, y debe implementar por lo menos lo siguiente:

1. Desarrollar campañas de prevención y educación, así como programas de desarrollo local, que permitan prevenir los delitos en materia de trata de personas;
2. Informar y advertir al personal de empresas de todos los sectores, susceptibles de ser medios para la comisión de estos delitos, acerca de la responsabilidad en que pueden incurrir en caso de facilitar o no impedir las conductas inherentes a ellos, así como orientarlos en la prevención;
3. Elaborar y ejecutar programas de prevención del delito de trata de personas, con la finalidad de fortalecer la denuncia ciudadana y la solidaridad social;
4. Sensibilizar a la población, sobre el delito de trata de personas y demás delitos previstos en la Ley General en la materia, los riesgos, causas, consecuencias, los fines y medidas de protección, así como los derechos de las víctimas y posibles víctimas;
5. Desarrollar estrategias y programas dirigidos a desalentar la demanda que provoca la trata de personas y demás delitos previstos en la Ley General;
6. Realizar campañas de información acerca de los métodos utilizados por los responsables de los delitos previstos en la Ley General, para captar o reclutar a las víctimas;
7. Informar sobre las consecuencias y daños que sufren las víctimas de la trata de personas y demás delitos previstos en la Ley General, tales como daños físicos, psicológicos, adicciones, peligros de contagio de infecciones de transmisión sexual, entre otros;

8. Implementar y buscar los mecanismos de coordinación con las instituciones en la materia, con la finalidad de que la Unidad de Intervención Primaria auxilie al personal policial en todos los casos que sean requeridos, para la aplicación del presente protocolo y atención a víctimas, que garantice la protección integral de las mismas.

## **17. CAPACITACIÓN**

El personal policial de la Comisaría de la policía de Guadalajara debe recibir la capacitación respecto al presente protocolo tanto de actualización como de nuevo ingreso por lo que como mínimo se abordaran los temas siguientes:

1. Actuación del personal policía ante los delitos de Trata de personas;
2. Definiciones y semblanza;
3. Protocolo de Palermo (ONU);
4. Acciones ¿Que hacen los tratantes?;
5. Medios y formas de enganche. ¿Cómo lo hacen?;
6. Fines ¿Para que lo hacen? formas de Trata de personas de acuerdo al protocolo de Palermo;
7. Métodos de enganche redes sociales, enamoramiento, falsas ofertas laborales, videojuegos, rapto, falsas ofertas escolares;
8. Cultura de denuncia;
9. Indicadores para la identificación de posibles víctimas, indicadores de control;
10. Indicadores de condiciones de vida. -Indicadores de viaje. Indicadores médicos. (ONU/Blue Campaign)
11. Algunos de los delitos transversales a la problemática.





## 18. REFERENCIAS

1. Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
2. Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional y sus Protocolos, Resolución 55/25 de la Asamblea General, de 15 de noviembre de 2000.
3. Ley Estatal para Prevenir, Combatir y Erradicar la Trata de Personas del Estado de Jalisco.
4. La trata de persona, Save The Children, Suecia, Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
5. Protocolo de Investigación y Actuación del Delito de la Trata de Personas <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomexmeta5.pdf>.
6. Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. (ONU)
7. Protocolo para la Detección y Derivación de Situaciones de Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Trata del Ministerio de Seguridad Pública, <https://www.unicef.org/costarica/media/676/file/>.
8. Recomendaciones Éticas y de Seguridad para Entrevistar a Mujeres Víctimas de la Trata de Personas de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
9. Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, Educación para la Justicia, Serie de Módulos Universitarios, Trata de Personas Módulo 6;
10. Página web <https://findelaesclavitud.org/>
11. Reporte Global sobre Trata de Personas, 2016, 2018 y 2020, UNODC



## 19. AUTORIZACIONES.

El presente Protocolo es aprobado con fundamento a lo establecido en el Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, en los artículos 119, 123 fracción III; 130 fracción V; y 151 en concordancia a los artículos 9, fracción XVII, 45 fracción XV y 46 del Reglamento Interno y de Carrera Policial de la Comisaría de la Policía de Guadalajara.

### Transitorios

**PRIMERO.** El presente Acuerdo entrará en vigor una vez aprobado (firmado) por el Comisario General y publicado en la Gaceta Municipal.

**SEGUNDO.** Se instruye al o la Comisario Jefe a las Divisiones de Planeación y Gestión Estratégica, Inteligencia, Carrera Policial y la Dirección de Vinculación Ciudadana, Prevención Social y Atención a Víctimas, para que en el ámbito de sus atribuciones provean lo necesario para la actualización, aplicación y difusión del presente documento.

### FIRMA



Maestro Juan Pablo Hernández González  
**Comisario General de la Policía de Guadalajara**



FIRMA



Sub Inspector Juan Pablo Sánchez González

**Comisario Jefe de la  
Policía de Guadalajara**

FIRMA



Policía Primero René Alonso Zambrano Pérez

**Comisario de la División de Planeación y  
Gestión Estratégica**



**Comisaría de  
Seguridad**  
Guadalajara

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA UNIDAD DE  
INTERVENCIÓN PRIMARIA DE ATENCIÓN A  
VÍCTIMAS.**

**COPGU- VCPS -UIPAV-00-03-22**  
**Fecha de elaboración: Marzo 2022**  
**Fecha de actualización: N/A**  
**Versión: 00**







## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. GLOSARIO Y ACRÓNIMOS.....	2
3. MARCO JURÍDICO.....	4
4. OBJETIVO GENERAL.....	6
5. CONSIDERACIONES DE OPERACIÓN EN LA INTERVENCIÓN.....	6
5.1 Intervención de primer orden o de primera instancia.....	6
5.2 Intervención de segunda instancia o terapia.....	7
6. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS.....	9
6.1 Aspectos que dan dirección a los primeros auxilios psicológicos.....	10
6.2 Componentes de los primeros auxilios psicológicos.....	11
6.3 Que hacer y no hacer en los primeros auxilios psicológicos.....	13
7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	14
8. TIPOS DE EVENTOS QUE ATIENDE LA UIPAV.....	15
9. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL UIPAV.....	15
9.1 Atención a personas adultas en situación de víctimas.....	15
9.2 Atención a personas menores de edad.....	16
9.3 Atención a menores en conflicto con la ley.....	17
9.4 Atención de personas de violencia de género.....	17
9.5 Atención de personas con enfermedad mental.....	19
9.6 Criterios de inclusión y exclusión.....	20
9.7 Atención a riesgo suicida.....	22
9.7.1 Semáforo de riesgo.....	23
9.7.2 Clasificación de los riesgos suicidas.....	24
9.7.3 Atención vía telefónica.....	25
9.7.4 Atención en el lugar de intervención.....	26
9.7.5 Control, registro y seguimiento.....	28
9.7.6 Atención a personal operativo o administrativo de la Comisaría.....	29
10. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES.....	30
11. PERFIL QUE DEBE CONTAR PERSONAL DE LA UIPAV.....	32
12. CAPACITACIÓN.....	34
12.1 Capacitación para nuevo ingreso.....	34
12.2 Capacitación en materia de actualización.....	35
13. REFERENCIAS.....	36
14. DIAGRAMAS DE FLUJO.....	37
15. AUTORIZACIONES.....	45





## **1. INTRODUCCIÓN.**

El presente documento tiene como propósito establecer los procedimientos de actuación para el personal de la Unidad de Intervención Primaria de Atención a Víctimas, así como la coordinación que debe existir con el personal policial en campo, en situaciones en los cuales se atiendan reportes de hechos en los que alguna persona sea víctima de un delito, hasta la intervención en crisis con riesgo suicida, eventos que se pueden ver involucrados adultos, niños, niñas y adolescentes.

Por ello la importancia de establecer los lineamientos que permita la conexión eficaz y oportuna en su actuar de manera institucional, con la finalidad de proveer a las personas la atención y los cuidados psicológicos de emergencia, así como apoyarlas para regresar a los niveles de funcionamiento adaptativos, con el propósito de prevenir o mitigar el impacto negativo de un trauma o crisis emocional; que permita brindar la asesoría legal necesaria para promover la restitución de sus derechos ante la autoridad competente, entrega a sus familiares o canalización a la instancia de atención de segundo orden, según corresponda.

Por ello para la integración del presente protocolo se encuentra basado en la recopilación de diferentes documentos relacionados con la intervención en crisis, legislación vigente, así como procedimientos de actuación internos de la Comisaría de la Policía de Guadalajara.

ESPACIO EN BLANCO



## 2. GLOSARIO Y ACRÓNIMOS.

**Asistencia.** Es el conjunto de programas, medidas y recursos orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social.

**Autoridades de primer contacto.** Todas aquellas dependencias y entidades de la Administración Pública que den atención, asistencia y protección a la víctima o en su caso reciban la declaración de la víctima, una vez ocurrido el hecho victimizante;

**Choque emocional.** Cambio repentino en el entorno de la persona provoca que las emociones sean liberadas de manera explosiva, lo cual incapacita los mecanismos de enfrentamiento. Como no existe un aviso previo que permita al individuo asumir el impacto del hecho o situación;

**CASIC.** Modelo de intervención en crisis que evalúa a la persona como un sistema, en el cual entran en juego variables cognoscitivas, de comportamiento, afectivas, interpersonales y del funcionamiento físico, en general, (conductual, afectivo, somático, interpersonal y cognoscitivo);

**Comisaría.** Comisaria de la Policía de Guadalajara;

**Crisis.** Es la reacción conductual, emocional, cognitiva y biológica de una persona ante un evento precipitante, que se constituye en un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda, caracterizado principalmente por un desequilibrio interno del individuo y que aparece cuando una persona enfrenta un obstáculo a sus objetivos o expectativas vitales. En la crisis se pierde temporalmente la capacidad de dar una respuesta efectiva y ajustada al problema porque fallan los mecanismos habituales de afrontamiento y existe incapacidad para manejar las situaciones y/o dar soluciones a los problemas;

**Conducta Suicida.** Son todos aquellos actos que hacen las personas, dirigidas a hacerse daño o terminar con su vida, esto incluye pensamientos, expresiones verbales, autolesiones e intentar matarse.



**Intervención de Primera Instancia o Primeros Auxilios Psicológicos.** Proceso de intervención inmediata y de corta duración dirigido a cualquier persona impactada por un incidente crítico o evento peligroso, que consiste en brindar ayuda para restablecer la estabilidad emocional, desarrollar estrategias de afrontamiento sanas y asertivas que posibiliten la búsqueda de soluciones a los problemas que se experimentan;

**Intervención en crisis.** Proceso inmediato de ayuda y rescate de primera instancia, de corta duración, que consiste en apoyar a restablecer la estabilidad emocional de cualquier persona que ha sido impactada por algún incidente crítico; esta intervención se proporciona en el lugar donde se encuentra físicamente la persona en crisis, la cual busca restablecer su estabilidad emocional. Este apoyo es proporcionado por un especialista que ha sido capacitado en el tema;

**Intervención de Segunda Instancia.** Se refiere a un proceso de terapia breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y se encamina a la resolución de la crisis, a adquirir el dominio cognitivo del incidente de la crisis e integrarlo a la vida para establecer una mayor apertura y disposición hacia el futuro;

**Ofendido.** Persona física o moral titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro por la acción u omisión prevista en la ley penal como delito, se considerarán como ofendidos, en el siguiente orden: el o la cónyuge, la concubina o concubinario, el conviviente, los parientes por consanguinidad en la línea recta ascendente o descendente sin limitación de grado por afinidad o cualquier otra persona que tenga relación afectiva con la víctima;

**Persona en situación de víctima usuaria.** Es la persona que antes de acreditar su calidad de víctima tendrá acceso a la ayuda, asistencia y atención psicosocial que requiera;

**Persona extraviada.** Persona que, por cualquier motivo, sea incapaz temporal o definitivamente de restablecer, por sus propios medios, contacto con su familia; (personas desorientadas, con enfermedades, discapacidades o condiciones que les impidan recordar dónde viven, quiénes son o cómo comunicarse con sus familias);

**PR.** Primer respondiente;





**Primer respondiente.** Es la primera autoridad con funciones de seguridad pública que tiene conocimiento del hecho victimizante;

**Protocolo.** Es un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos, en el cual se recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones;

**Querrela.** Es un derecho, que posee todos los ciudadanos, que hayan sido ofendidos por delitos cometidos contra su persona o bienes;

**Revictimización.** Se entiende como la experiencia que victimiza a una persona en dos o más momentos de su vida, es decir, la suma de acciones u omisiones que generan en la persona un recuerdo victimizante;

**RS.** Riesgo Suicida.

**SALME.** Instituto Jalisciense de Salud Mental.

**UIPAV.** Unidad de Intervención Primaria de Atención a Víctimas de la Comisaría;

**Víctima.** Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.

**Victimización secundaria.** Será entendida como la acción u omisión institucional que genera un maltrato físico y/o psicológico a las víctimas y/o testigos en el proceso de acceso a la justicia.

ESPACIO EN BLANCO



### **3. MARCO JURÍDICO.**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 20 apartados C, fracción III.
2. Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 1 al 8.
3. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 2.
4. Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, artículo 6.
5. Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, artículo 14.
6. Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 25.
7. Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, artículo 13.
8. Ley General de Víctimas, artículos 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 34 y 35.
9. Código Nacional de Procedimientos Penales, artículos; 109 fracción II y XVIII, 132 fracción XII.
10. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, artículo 40 fracciones I, III Y XXII.
11. Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco, artículos 1, 2, 5 fracción XIV, 7 fracción XXIII, 8, 14, 22 fracción VII, 26 fracción I y 88 fracción III.
12. Reglamento de la Ley General de Víctimas, artículos 1, 2, 7, 9 y 10.
13. Reglamento Interno y de Carrera Policial de la Comisaría de la Policía de Guadalajara, artículos 68 bis fracciones XX, XXI inciso e), 68 ter fracción IV y 71 fracciones X, XI y XIII.

El presente marco jurídico se enuncia de manera ilustrativa mas no limitativa

**ESPACIO EN BLANCO**

#### **4. OBJETIVO GENERAL.**

Brindar las herramientas metodológicas al personal de la Unidad de Intervención Primaria de Atención a Víctimas, que permita delimitar las responsabilidades de acuerdo a sus atribuciones, para atender los reportes de personas que transitan por algún tipo de crisis emocional en todos aquellos eventos donde intervengan, en la prestación de los primeros auxilios psicológicos desde su primer contacto hasta su estabilización o en su caso a su canalización ante el personal especializado para una atención de segunda instancia, o entrega a sus familiares.

#### **5. CONSIDERACIONES DE OPERACIÓN EN LA INTERVENCIÓN.**

La intervención en crisis de acuerdo a las investigaciones realizadas por diferentes autores señalan que la crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado por la incapacidad para manejar emocional y cognitivamente situaciones particulares, obteniendo un resultado negativo tras utilizar técnicas de afrontamiento habituales (Caplan, 1974).

Por ello este protocolo, tiene como propósito que el personal que participe en eventos de esta índole, cuente con los conceptos básicos al momento de intervenir y les sirva de guía para lograr la intervención adecuada con éxito, por tal motivo el interventor debe considerar los factores que llevaron a tal circunstancia como lo son: la gravedad del suceso precipitante, recursos personales del individuo y sus recursos sociales.

Toda vez que la intervención en crisis es el proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de debilitar sus efectos disminuya (emociones, daño físico) y la probabilidad de crecimiento aumente (nuevas habilidades, perspectivas y opciones de vida); las cuales se clasifican en intervención de primer y segundo orden (Slaikeu, 2000):

##### **5.1 Intervención de primer orden o de primera instancia.**

Se refiere a la aplicación de los primeros auxilios psicológicos que abarca la asistencia inmediata.





Pretenden de manera primordial proporcionar apoyo, reducir el riesgo de mortalidad y canalizar con fuentes de asistencia. Es importante señalar que no existe tiempo determinado de duración para la intervención y que puede ser aplicado por cualquier persona que reciba entrenamiento en primeros auxilios psicológicos.

## **5.2 Intervención de segunda instancia o terapia.**

Para la terapia de crisis por otra parte, se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y en cambio, se encamina a la resolución de la crisis. Significa asistir a la persona, de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de vida. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor preparado para encarar el futuro (Slaikeu, 2000):

Es decir la intervención de segundo orden es un proceso terapéutico que puede durar semanas a meses. De manera ideal, acompañará al periodo de tiempo en el cual se restaura el equilibrio después de una crisis. La terapia multimodal (Lazarus, 1976) analiza los aspectos conductual, afectivo, somático, interpersonal y cognoscitivo de cualquier crisis del paciente (Modelo CASIC).

Señala Slaikeu que un modelo amplio de intervención en crisis debe hacer numerosas distinciones importantes con respecto a las técnicas, extensión del tratamiento, ofrecimiento de servicios específicos, metas y entrenamiento.

Este modelo debe tomar en cuenta la información de las crisis vitales, así como las implicaciones de las mismas, como lo son los altos riesgos de desequilibrio, altos riesgos, sentido de urgencia e inmediatez por mencionar algunas. El modelo necesita considerar al individuo como un participante activo en muchos sistemas comunitarios diferentes (en la familia, el trabajo, la iglesia y el vecindario), para un mejor entendimiento de los procesos que abarca la intervención en primer y segundo orden, que se describen en el cuadro siguiente:



**Modelo amplio Karl A. Slaikeu**

<b>Intervención de primera Instancia: Primeros auxilios psicológicos</b>	<b>Intervención de segunda instancia: Terapia para crisis</b>
--	---

<b>¿Por cuánto tiempo?</b>	De minutos a horas	De semanas a meses
<b>¿Por parte de quién?</b>	Protectores de vanguardia (padres, policía, clero, abogados, médicos, enfermeras, trabajadores sociales, maestros, supervisores, etcétera)	Psicoterapeutas y orientadores (psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales, consejeros pastorales, orientadores, enfermeras psiquiátricas, etcétera)

<b>¿Dónde?</b>	Ambientes comunitarios: hospitales, iglesias, hogares, escuelas, ambientes de trabajo, líneas telefónicas de urgencia, etcétera	Ambientes para terapia/orientación: clínicas, centros de salud mental, centros abiertos al público, iglesias, etcétera
----------------	---	--

<b>¿Cuáles son las metas?</b>	Restablecer el enfrentamiento inmediato: dar apoyo; reducir la mortalidad, enlace con recursos de ayuda	Resolver la crisis; translaborar el incidente de crisis; integrar el incidente a la trama de la vida; establecer la apertura/disposición para encarar el futuro
-------------------------------	---	---

<b>¿Cuál es el procedimiento?</b>	Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos	Terapia multimodal para crisis
-----------------------------------	---	--------------------------------



## **6. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS.**

Los primeros auxilios psicológicos son una breve intervención que, donde sea, toma algunos minutos o algunas horas, según la gravedad de la desorganización o trastorno emocional de la persona en crisis, y según la habilidad del asistente. (Slaikeu, 2000)

En la práctica, tiene como propósito otorgar apoyo, reducir el peligro de muerte, y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda, que en caso de requerir una atención más profunda y completa se canalizará con los profesionales de la salud, es decir, intervención de segundo orden.

En el caso de la Comisaría, el personal que se encuentra en campo en la práctica en el desempeño de su función en la atención de reportes, otorga de manera indirecta los primeros auxilios psicológicos, cuando interviene en conflictos de carácter familiar o vecinal que en muchos casos logran llegar a una resolución del conflicto en el lugar, en aquellos eventos que las circunstancias lo permitan, siempre y cuando no sean hechos en los que se presume la comisión de algún delito o deterioro emocional visible en los que no sea necesario que intervenga personal especializado o capacitado.

Podemos capturar el proceso de los primeros auxilios psicológicos al basarnos a elementos clave que representan modelos de entrenamiento representativos de la intervención en crisis. El elemento común en todos estos, es un modelo básico de resolución de problemas, que se corrigen a la luz de las emociones intensas de las situaciones de crisis.

A continuación en la tabla 6.1, se muestran tres aspectos a considerar que dan dirección a la intervención, por otra parte en la tabla 6.2, se especifican los cinco componentes que auxiliaran a brindar los primeros auxilios psicológicos, y en la tabla 6.3, recomendaciones de que hacer y no hacer en la intervención.

ESPACIO EN BLANCO



## 6.1 Aspectos que dan dirección a los primeros auxilios psicológicos.

### Existen tres aspectos o subtemas de los primeros auxilios psicológicos que dan dirección a la actitud del asistente (Slaikou, 2000)

#### a) Proporcionar apoyo:

Se orienta a reducir las tensiones y proporcionar calma, sin olvidar su papel de autoridad. Lo primero es que la persona sienta que la escuchan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de las emociones. Sirve para reducir el dolor de estar solo durante una crisis al reconocer y legitimar los sentimientos de ira, dolor, temor y a partir de eso reducir la intensidad emocional y reorientar la energía hacia hacer algo acerca de la situación.

Determina las necesidades de la atención inmediata y las postergables, según el riesgo que exista, para que la persona determine prioridades.

#### b) Reducir el riesgo de mortalidad

- Presente. Posibles causas, rasgos de personalidad, afrontamiento ante sucesos estresantes.
- Pasado. Duelo, abstinencia de sustancias, contusiones cerebrales, etc.
- Futuro. Posibles dificultades ante el problema.

#### c) Canalizar a fuentes de asistencia.

Es importante concientizar a las personas para que generen soluciones, en torno a la problemática que presentan, la y/o el interventor se convierte en un facilitador de la toma de decisiones que no impliquen riesgo o peligro.

Al explorar las soluciones hay que tener en cuenta su funcionalidad, utilidad y facilidad de explicación; conocer si alguna de éstas ya las llevó a cabo y si funcionó o falló.

Algunos pasos factibles deben identificarse para encausar las necesidades más presionantes.

Más allá, en la mayoría de los casos, debería existir un acuerdo entre el paciente y el consejero acerca de la aceptabilidad de las soluciones que se escogieron. De igual forma, estas soluciones incluyen opciones para atención especializada en razón de la disponibilidad, acceso a servicios de salud públicos, privados, perfil de la persona, etc.



## 6.2 Componentes de los primeros auxilios psicológicos.

COMPONENTE	COMPORTAMIENTO DEL ASISTENTE	OBJETIVO
<b>1.Realizar el contacto psicológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Invitar al paciente a hablar;</li> <li>✓ Escuchar los hechos y sentimientos;</li> <li>✓ Sintetizar/reflejar los hechos y sentimientos;</li> <li>✓ Efectuar declaraciones empáticas;</li> <li>✓ Interés por comunicarse; Tocar/abrazar de manera física; (si la situación lo permite);</li> <li>✓ Dar "control calmante" a una situación intensa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el paciente se sienta comprendido, aceptado y apoyado;</li> <li>✓ Reducir la intensidad del aturdimiento emocional;</li> <li>✓ Reactivación de las capacidades de resolución de problemas.</li> </ul>
<b>2.Examinación de las dimensiones del problema</b>	<p>Indagar acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pasado inmediato; Incidente que precipitó la crisis;</li> <li>✓ Futuro inmediato;</li> </ul> <p>Decisiones inminentes-para esta noche, fin de semana, los próximos días/semanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar necesidades inmediatas; y</li> <li>✓ Establecer necesidades posteriores;</li> </ul> <p>Tiene con propósito identificar las necesidades de la persona en cuanto a lo que es necesario manejar de manera inmediata y lo que se puede dejar para un segundo término.</p>
<b>3.Analizar posibles soluciones Sondear posibles soluciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preguntar qué es lo que el paciente ha intentado hasta ahora;</li> <li>✓ Examinar qué es lo que el paciente puede/ podría hacer ahora;</li> <li>✓ Proponer nuevas alternativas;</li> <li>✓ Un nuevo comportamiento del paciente; redefinición del problema, asistencia externa (un tercero); cambio ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar una o más soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores;</li> <li>✓ Alentar al paciente a generar ideas de cuál es el siguiente paso, auxiliarlo a obrar a partir de una posición de fortaleza antes que debilidad.</li> </ul>



COMPONENTE	COMPORTAMIENTO DEL ASISTENTE	OBJETIVO
<p><b>4. Asistir en la ejecución de acción concreta</b></p>	<p>✓ Ejecutar acciones inmediatas, plateadas para satisfacer las necesidades inmediatas;</p>	<p>✓ Ayudar a las personas a ejecutar alguna acción concreta para manejar la crisis. El objetivo es en realidad muy limitado: no es más quedar el mejor paso próximo de acuerdo a la evolución emocional de la persona.</p>
<p>Si:</p> <p>La mortalidad es baja, y la persona es capaz de actuar en su propio beneficio, entonces:</p> <p>Actitud facilitadora: "Hablamos"; "tú actúas"; y se hace un contrato para actuar entre el asistente y el paciente</p> <p>Los rangos de acción van de escuchar de modo activo hasta dar consejos</p>	<p>Si:</p> <p>La mortalidad es alta o la persona no es capaz de actuar en su propio beneficio, entonces:</p> <p>Actitud directiva: "Hablamos"; "yo puedo actuar en tu beneficio"; y</p> <p>el contrato para la acción puede incluir a la familia y otros recursos comunitarios</p> <p>Los rangos de acción van de la movilización activa de recursos hasta el control de la situación</p>	
<p><b>5. Seguimiento</b></p>	<p>✓ Asegurar la identificación de información; examinar los posibles procedimientos para el seguimiento, establecer un convenio para re contactar</p> <p>✓ Extraer información y establecer un procedimiento que permite el seguimiento para verificar el progreso de ayuda.</p>	<p>Asegurarse de la retroalimentación en las tres sub metas de los primeros auxilios psicológicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El apoyo recibido;</li> <li>2. Reducción de la mortalidad;</li> <li>3. Culminación del enlace con (otros) recursos y en su caso la canalización a segunda instancia para terapia de crisis</li> </ol>



### 6.3 Que hacer y no hacer en los primeros auxilios psicológicos.

	QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
<b>1. Contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Escuchar de manera cuidadosa;</li> <li>b. Refleja sentimientos y hechos;</li> <li>c. Comunicar aceptación;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Contar tu propia historia;</li> <li>b. Ignorar sentimientos o hechos;</li> <li>c. Juzgar o tomar partido;</li> </ul>
<b>2. Dimensiones del problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Plantear preguntas abiertas;</li> <li>b. Pedir a la persona que sea concreta;</li> <li>c. Evaluar la mortalidad;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dependere de preguntas de si/no;</li> <li>b. Permitir abstracciones continuas;</li> <li>c. Soslayar las señales de "peligro";</li> </ul>
<b>3. Posibles soluciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alentar la lluvia de ideas;</li> <li>b. Trabajar de manera directa por bloques;</li> <li>c. Establecer prioridades;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permitir la visión de pasar por un túnel;</li> <li>b. Dejar obstáculos sin examinar;</li> <li>c. Permitir una mezcla de necesidades;</li> </ul>
<b>4. Acción concreta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dar un paso cada vez;</li> <li>b. Establecer metas específicas de corto plazo;</li> <li>c. Hacer confrontaciones cuando sea necesario;</li> <li>d. Ser directivo, si, y sólo si, debes hacerlo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Intentar resolverlo todo ahora;</li> <li>b. Realizar decisiones que comprometan por largo tiempo;</li> <li>c. Ser tímido;</li> <li>d. Retraerse de tomar decisiones cuando parezca necesario;</li> </ul>
<b>5. Seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hacer un convenio para recontactar;</li> <li>b. Evaluar los pasos de acción;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dejar detalles en el aire o asumir que el paciente continuará la acción de plan por sí mismo;</li> <li>b. Dejar la evaluación a alguien más;</li> </ul>





## **7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

1. El procedimiento de intervención por parte de la Comisaría, depende directamente de los datos obtenidos y apreciados durante la entrevista inicial con la persona que se encuentra en situación de víctima derivado de la comisión de algún delito o de carácter de riesgo suicida; en consecuencia se le proporcionará: apoyo emocional, información sobre sus derechos, trámites y servicios disponibles para su atención;
2. La intervención en crisis que proporciona la Comisaría, es de primer contacto, es decir de primer orden, y en caso de requerirse una atención más profunda y completa se canalizará con los profesionales de la salud, (intervención de segundo orden);
3. Una vez identificada la problemática (riesgo suicida, enfermedad mental, o persona en situación de víctima del delito), el personal de UIPAV aplicará los primeros auxilios psicológicos a las personas que lo requieran, buscando en todo momento cuando sea posible, contar con la presencia y autorización de familiares o tutores, con quienes se acordará las posibles alternativas de atención y la posibilidad de trasladar a unidades de atención oficiales, en función de la necesidad y emergencia para que puedan recibir cuidado especializado;
4. Cuando se trate de violencia familiar, sexual y contra las mujeres se cerciorará que las instituciones de salud, apliquen la NOM-046-SSA2-2005, por ello en todo momento debe coordinarse y hacer de conocimiento de los hechos a la División Especializada en la Atención a la Violencia contra las Mujeres en razón de Género o al PR;

ESPACIO EN BLANCO

## **8. TIPOS DE EVENTOS QUE ATIENDE LA UIPAV.**

La Unidad de Intervención Primaria de Atención a Víctimas de la Comisaría de Guadalajara brinda el apoyo a todas aquellas personas que se encuentran en alguna situación emocional derivada de la comisión de algún delito, desastre o riesgo suicida, tales como; por mencionar algunos:

1. Violencia familiar;
2. Violencia contra la mujer;
3. Violencia de género;
4. Abuso sexual;
5. Personas abandonadas en calle;
6. Intento de suicidio;
7. Enfermedad mental;

## **9. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL UIPAV.**

La activación de la Unidad de Intervención Primaria de Atención a Víctimas puede ser a través del:

1. C5 Guadalajara:
  - a. Reportes líneas del C-5 Guadalajara.
  - b. Emergencias 911.
  - c. Radiofrecuencia a solicitud de personal en campo dentro de su recorrido de vigilancia.
2. Vía telefónica al número de intervención en crisis del Municipio.

Su activación dependerá de los diferentes servicios que atiende el personal en campo, así como todos aquellos recibidos a través de la línea de intervención en crisis, cuando alguna persona haya sido víctima de algún delito, riesgo suicida o cualquier alteración emocional que sufran las personas en el Municipio de Guadalajara.

### **9.1 Atención a personas adultas en situación de víctimas.**

El personal de UIPAV debe:

1. Acudir al lugar de la intervención;
2. Informar de su arribo al C5 Guadalajara;



3. Entrevistar al primer respondiente para recabar información sobre el hecho;
4. Verificar el estado emocional de la persona; ¿Requiere contención emocional?; sí, Procede con el paso 5, no, procede con el paso 7.
5. Brindar los primeros auxilios psicológicos, hasta normalizar su estado emocional, ¿requiere atención de segunda instancia?;
  - a. Si, procede con el paso 6;
  - b. No, procede al punto 7;
6. Canalizar a la institución especializada disponible, para que reciba atención y tratamiento, para lo cual realizará su traslado de acuerdo a la instrucción del Agente del Ministerio Público.
7. Brindar información sobre el procedimiento y número telefónicos para asesoría posterior.
8. Recabar datos de la atención brindada y entregar a la persona con el primer respondiente para el seguimiento del hecho.
9. Documentar en sus informes lo realizado.

## **9.2 Atención a personas menores de edad.**

Cuando se atiendan usuarios menores de edad la UIPAV se coordinará con el primer respondiente, acorde a la naturaleza del servicio, si se requiere de algún traslado y no se encuentra algún familiar del menor, personal de psicología de la UIPAV fungirá como tutor o resguardante momentáneo hasta su traslado atendiendo la instrucción de la autoridad competente, en caso de la existencia de alguna crisis en el lugar se le proporcionará contención emocional.

Por otra parte, con la finalidad de velar por el interés superior de la niñez la UIPAV prestará su atención con calidad, respeto a la dignidad y calidez, conforme a la edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo y madurez del niño, niña o adolescente, en caso de advertir alguna conducta delictiva en contra del menor, hará de conocimiento al primer respondiente para que inicie con los actos de investigación conforme a la normatividad en la materia.

El primer respondiente iniciará su actuación al recibir una denuncia, respecto de un hecho de violencia en contra de niñas, niños y adolescentes, por ello entre otras acciones, debe:





1. Informar del hecho reportado a su superior jerárquico y al agente del ministerio público.
2. Prestar protección y auxilio inmediato a la niña, niño o adolescente, con el fin de evitar que se ponga en peligro su integridad física y psicológica.
3. Si se detecta a una persona posiblemente responsable de un delito, procederá con la detención e informará los derechos que le asisten.
4. Si hubiera personas lesionadas, adopta las medidas a su alcance para procurar la atención médica de urgencia.

### **9.3 Atención a menores en conflicto con la ley.**

Cuando se reciba el llamado de apoyo por el primer respondiente a participar en algún servicio donde el infractor sea menor de edad y se presuma la probable responsabilidad de una conducta antisocial sancionable y no se encuentre algún familiar del niño, niña o adolescente, atendiendo a la instrucción de la autoridad correspondiente en materia de atención a NNA, el personal de UIPAV auxiliará:

1. En la tutela momentánea del menor que permita asegurar el traslado, del lugar de la intervención, hasta las instalaciones de donde la autoridad competente haya determinado su resguardo, esto con la finalidad de velar por su integridad física y proteger sus derechos humanos.
2. Brindar la contención emocional, si fuera el caso.

Por ninguna circunstancia el personal de la UIPAV, podrá participar en cualquier actividad o tarea sin previo conocimiento de la autoridad competente y su intervención concluye con el ingreso del menor a la tutela del Juez Cívico, Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes o Agente del Ministerio Público.

### **9.4 Atención de personas de violencia de género.**

En caso de encontrarse con una persona en situación de víctima de violencia de género y sea requerida la UIPAV su función es proporcionar contención emocional, por lo tanto, debe realizar las siguientes acciones:

1. Acude al lugar donde se encuentre la persona en situación de víctima de violencia de género;

2. Entrevista al PR para recabar información respecto al hecho;
3. Contacta a la persona en situación de víctima para verificar su estado emocional y necesidades;
4. Proporciona contención emocional hasta su estabilización;
5. Coordina en caso de ser necesario y el PR no este enterado o haya identificado, para que la persona en situación de víctima reciba atención médica;
6. Verifica con personal PR, si ya solicitó conducción y mando al Agente del Ministerio Público;
7. Brinda asesoría de acuerdo a su evolución en la atención, si el PR no lo ha hecho:
  - a. Da a conocer sus derechos;
  - b. Orienta a la persona sobre los mecanismos para presentar su denuncia ante la autoridad correspondiente;
8. Apoya al PR con las necesidades, de acuerdo a sus atribuciones, conforme a la instrucción del Agente del Ministerio Público;
9. Auxilia con el traslado si por alguna razón personal de DEAVIM no pueda hacerlo;
10. Documenta en su informe las acciones que realizó;

En todo momento el personal de la UIPAV se coordinará con la DEAVIM o PR y de acuerdo a la evolución del servicio, para que las acciones en su función sean en beneficio de la persona en situación de violencia, por ellò los intervinientes de acuerdo a sus atribuciones o especialidad buscaran como mínimo lo siguiente:

1. Prestar a las mujeres víctimas de la violencia de género atención de primera instancia a través de la UIPAV;
2. Proporcionar la atención médica de urgencia necesaria a través de los servicios médicos de salud disponibles.
3. Dar a conocer a la víctima de sus derechos.
4. Explicar a la víctima, los mecanismos de denuncia, así como las líneas de emergencia ante la comisión de violencia hacia ella.
5. Orientar a la víctima para que se presente ante la autoridad correspondiente a fin de que el hecho no quede impune.
6. Informar al Agente del Ministerio Público de los hechos a través de PR quien solicita mando y conducción.



7. Trasladar a la persona en situación de víctima a institución de segunda instancia disponible, si el hecho así lo requiere, con validación de la autoridad competente que tomo conocimiento del hecho.
8. Prestar contención emocional y resguardo de la persona en situación de víctima de acuerdo a la conducción y mando del Agente del Ministerio Público, tomando en consideración lo siguiente:
  - a. Flagrancia; El primer respondiente valorará la situación que se suscita en el lugar de los hechos identificando los riesgos y tomando las medidas necesarias para eliminar, neutralizar o minimizar el riesgo, para la inmediata puesta a disposición de los involucrados.
  - b. Denuncia; Dar cumplimiento a la orden de protección; que establecen los actos de protección y de urgente aplicación en función de interés de la víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares, el primer respondiente debe presentarse al lugar indicado, para brindar seguridad a la víctima y en su caso la pronta detención y puesta a disposición del agresor.

#### **9.5 Atención de personas con enfermedad mental.**

De acuerdo a las vías de activación para UIPAV, al llegar al lugar y detectar a un usuario con diagnóstico previo de enfermedad mental por alguna institución o al inferir de la existencia de la misma por la observación de signos o síntomas, UIPAV obtendrá:

1. Información con el familiar acerca de su red de servicios médicos (cuenta con IMSS, seguro popular, seguro gastos médicos, médico particular especialista, etc.).
2. Solicitará a familiares constancia en tratamiento farmacológico, psicológico, frecuencia de crisis y si cuenta con valoraciones anteriores.
3. Una vez obtenida la información se le comunica al familiar de las posibles opciones de redes de apoyo, y de la necesidad de su consentimiento legal para autorizar la intervención de la UIPAV, (en cuyo caso se llenarán los formatos de autorización por escrito).
4. Cuando sea necesaria la canalización institucional, al proporcionar los primeros auxilios psicológicos, se entablará con el usuario la posibilidad de convencimiento para asistir con su médico tratante, siempre y cuando el





- usuario se encuentre orientado en relación espacio, tiempo y persona; no presente alteraciones perceptuales o sensoriales y no se encuentre lesionado de gravedad.
5. Solicitará la autorización de un familiar para realizar la atención y canalización.
  6. Una vez que se le haya aproximado a su médico tratante o institución médica, UIPAV terminará su atención con el ingreso a las instalaciones, ofrecerá teléfonos de emergencia y recabará la información necesaria para el llenado de sus formatos.
  7. Cuando se trate de una persona con enfermedad mental y no haya algún familiar presente, personal de UIPAV valora su estado emocional, si presenta signos que ponga en riesgo su integridad física o vida, busca el enlace institucional con SALME para que sea atendido.
  8. Cuando la persona con enfermedad mental no presente riesgo a su integridad física o vida, y exista la posible comisión de un delito o falta administrativa, la UIPAV solo auxiliará con el traslado al PR para que se agoten los medios posibles para la localización de algún familiar a través de la Unidad de Búsqueda del Municipio de Guadalajara, o su presentación ante la autoridad correspondiente para que determine su situación.

#### **9.6 Criterios de inclusión y exclusión.**

El objetivo primordial de la UIPAV en los eventos que intervenga es proporcionar a las personas contención emocional a través de los primeros auxilios psicológicos, cuando existan indicadores, signos o síntomas de crisis o emergencia con el propósito de bajar los niveles de ansiedad y en su caso si es necesario trasladarlas para que reciban atención de segunda instancia por ello atenderán los criterios siguientes:

- A. Cuando se trate de personas mayores de edad y se encuentren en condición de extravío sin presentar indicadores de alteración emocional o crisis que pongan en peligro su vida, se notificará a la Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas de ésta Comisaría, para que realice la labor de búsqueda de familia, a través de los enlaces institucionales para entrega de familiares, albergue o seguimiento, para lo cual se coordinaran con el PR para que cada uno de los involucrados de acuerdo a sus atribuciones y especialidad realicen lo conducente.



- B. Si se trata de menores de edad que se presuman víctimas de algún tipo de delito, el primer respondiente solicitará mando y conducción ante el Agente del Ministerio Público, UIPAV solo facilitará contención emocional y custodia bajo las indicaciones de la autoridad correspondiente, por lo que no es competencia de UIPAV la investigación del delito sobre la víctima, posible domicilio o agresor.
- C. En los casos de eventos de personas que se encuentren claramente bajo efectos de alcohol, alguna sustancia ilegal o medicamento controlado sin prescripción médica, el personal de la Unidad Intervención Primaria de Atención a Víctimas actuará bajo los siguientes supuestos:
1. Si en el usuario se encuentra en la vía pública con conductas atípicas, sin riesgo suicida, idea persistente de muerte o causarse daño, y no se encuentra presente algún familiar, se darán las recomendaciones a personal PR para la posible derivación alguna red de apoyo de centro de adicciones.
  2. Si el usuario se encuentra en el interior de una vivienda sin riesgo suicida, idea persistente de muerte o de causarse daño y sus familiares se encuentran en el lugar se les proporciona información de las redes de apoyo de centros de adicciones o rehabilitación para que sea derivado.
  3. En aquellos servicios donde los usuarios se encuentren en el interior de una vivienda, sin presencia de algún familiar, pero y sin riesgo suicida, idea persistente de muerte o de causarse daño y sus familiares se encuentran en el lugar se les proporciona información de las redes de apoyo de centros de adicciones o rehabilitación para que sea derivado

Cuando se trate de este tipo de servicios personal de UIPAV, solo apoya en la contención emocional, pero si fuera el caso y la persona usuaria haya cometido alguna falta administrativa o delito, el primer respondiente es quien será responsable de realizar el procedimiento en términos de la flagrancia, y se procederá conforme a las indicaciones de la autoridad competente y determine su inimputabilidad.



### 9.7 Atención a riesgo suicida.

Para la atención de eventos donde personas con conductas suicidas en los que exista una persona en la que sus actos pongan en riesgo su vida, se utilizará la clasificación de riesgos establecida y aplicará el sistema de comando de incidentes. De esta manera se cumplirá como primer objetivo reducir el riesgo para posteriormente aplicar primeros auxilios psicológicos, localizar redes de familiares y canalizar a las instituciones de atención especializada.

Cuando exista algún tipo de lesión o sea necesaria la atención hospitalaria, se le entregará a personal médico incluso cuando se necesite el traslado.

Una vez que concluya la atención médica, si los familiares lo requieren UIPAV podrá emitir recomendaciones para el tratamiento.

Si las acciones del usuario ponen en riesgo a la vida y la persona no cuenta con familiar o responsable, ni presenta lesiones graves, una vez neutralizado el riesgo personal de la UIPAV podrá aplicar contención emocional y trasladar a la persona a las instituciones de atención especializada, actuando como resguardante y apoyándose de personal de trabajo social de la institución receptora para la localización de familiares.

Cuando se trate de una persona en vía pública que presente alteraciones perceptuales o sensoriales y realice conductas que pongan en riesgo su vida, la UIPAV valorará si existe la idea consciente de atentar contra su vida para poder determinar el tipo de atención adecuada que se le proporcionará, si se determina que la persona presenta riesgo suicida que ponga en peligro su vida, el usuario no podrá decidir de abstenerse de atención especializada, ni podrá retirarse bajo su propia responsabilidad del lugar. Dicha decisión se le otorgará bajo firma de desistimiento de algún familiar que se haga cargo del usuario.

En todo momento el personal de la UIPAV sustentará sus actos en pro a la vida buscando la seguridad del usuario.

ESPACIO EN BLANCO





### **9.7.1 Semáforo de riesgo.**

El personal de la Comisaría de la Policía de Guadalajara actúa bajo los criterios de semáforo de riesgo en atención de suicidios determinado por SALME:

CÓDIGO ROJO, se trata de una Emergencia

Cuando se reporten emergencias de lesiones de gravedad, violaciones, abusos sexuales o complicaciones de enfermedad que se susciten en ese momento de acuerdo a la información que proporciona el reportante exista un riesgo real inminente a la integridad física y emocional de la persona o terceros, es decir cuando la vida de alguien esté en riesgo.

CÓDIGO AMBAR, se trata de una urgencia

Cuando la persona presenta síntomas de crisis emocional o existe sospecha fundada de que pueda surgir un intento suicida (pero no está la vida de nadie en riesgo al momento).

CÓDIGO VERDE, se trata de una consulta

Cuando no existen indicadores de crisis en el momento, pero hay referencia de que en días pasados o anteriormente existieron antecedentes de crisis, no existen lesiones ni certeza de que pueda ocurrir un episodio suicida y no se encuentra dentro de las 24 horas próximas a la solicitud de auxilio, cuando solo se necesita asesoría o apoyo de traslados como enlace a Instituciones.

La valoración individual del riesgo suicida se realiza de acuerdo a la clasificación dada por la entonces sub-comisión urgencia/rescate de la Red Jalisciense para la Prevención del Suicidio, tomando en consideración para el mando de las acciones la aplicación del Sistema de Comando de Incidentes (SCI), en donde se establece la instancia que debe actuar y asumirá el mando del incidente para la coordinación de los servicios, por contar con la capacitación y el equipo adecuado para tal efecto.

Dichas Instancias se coordinan con el resto de las unidades para la atención al RS y se clasifican de la siguiente manera:

### 9.7.2 Clasificación de los riesgos suicidas.

Clasificación	Nomenclatura	Tipo de riesgo	Descripción del riesgo suicida	Instancia que asumirá el mando para la coordinación del servicio
Riesgo suicida 0	RS0	Ideación Suicida	Usuario con una serie de gestos suicidas que refiere ideas de querer morir o incluso ya ha tenido intentos de suicidio.	Personal de las unidades de Intervención Primaria Especializadas en intervención psicológica (UIPAV, UPAC, líneas telefónicas de atención en crisis, Instituciones que brinden atención en salud mental).
Riesgo suicida 1	RS1	Autolesión	Sin lesión, pero con amenaza de autolesión o con lesiones en piel y tejidos blandos: a. Sin sangrado activo b. Con sangrado activo. c. Toma de sobredosis de fármacos. d. Heridas en abdomen y/o tórax, por arma blanca o arma de fuego. e. Ingesta de hidrocarburos, venenos, productos corrosivos. f. Ahorcamiento sin muerte del usuario.	Personal de servicios médicos, una vez brindada la atención médica, se puede proceder a brindar asesoría psicológica
Riesgo suicida 2	RS2	Existencia de Arma	Existencia de algún tipo de arma: Arma blanca (cuchillos, navajas, varillas afiladas, hojas de rasurar, palos con punta fina, etc.). Arma de fuego.	Personal de seguridad pública por ser personal capacitado en el manejo de armas de fuego realizará la contención física y el desarme del sujeto, asegurándolo para posteriormente brindar la contención emocional y la canalización por parte la UIPAV
Riesgo suicida 3	RS3	Salto al vacío	a. Amenaza de salto al vacío con o sin efectos de alcohol y/o otras sustancias de abuso. b. Salto al vacío consumado. c. Salto al vacío y caída del sujeto en un lugar de difícil acceso (barrancas, grietas, pozos, etc.).	Personal de protección civil acude al mando por ser quienes cuentan con el equipo adecuado, posteriormente se brindara apoyo psicológico.
Riesgo suicida 4	RS4	Riesgo a otros	a. Usuario con arma blanca y/o de fuego que amenaza con herir a otros. b. Usuario armado bajo efectos de alcohol y/o sustancias de abuso, que amenaza con herirse, herir a otros. c. Usuario, con o sin efectos de alcohol y/o sustancias de abuso que amenaza con provocar un incendio, explosión para auto dañarse y existen otros sujetos en peligro.	Acuden los grupos especializados de reacción de la Comisaría de Guadalajara (UREPAZ); Asegurando el área y el desarme del sujeto.  En caso de ser necesaria la negociación intervendrá personal de la UIPAV, con el respaldo de los grupos de reacción.





### **9.7.3 Atención vía telefónica.**

Quien recibe la llamada debe estar capacitado para recabar la mayor cantidad de información posible, cuando la llamada la realice algún familiar se debe recopilar:

1. Nombre de la persona en crisis;
2. Domicilio donde se encuentra;
3. Que parentesco tiene con el usuario;
4. Si está cerca de él;
5. Si tiene conocimiento de que padezca alguna enfermedad mental.
6. Si toma algún medicamento.
7. Si anteriormente ya ha intentado suicidarse.
8. Si consume o consumió alguna droga.

De acuerdo al riesgo de letalidad se enviará a personal de UIPAV.

Cuando la llamada la realiza directamente el usuario, procederá sin limitarse a las siguientes acciones:

1. Recibir la llamada;
2. Escuchar atentamente;
3. Generar calma y seguridad;
4. Preguntar su nombre y se le cuestiona cómo se le puede ayudar;
5. Realizar pausas para generar apertura al diálogo;
6. Preguntar su ubicación física, nombre de las calles o algún punto de referencia, en caso de negarse a proporcionar información insistir de manera prudente;
7. Cuestionar qué es lo que está haciendo en ese momento la persona en crisis;
8. Mantenerse en todo momento al escucha;
9. Preguntar qué es lo que más le preocupa;
10. Indagar si es la primera vez que sucede que tenga ideas de morir;
11. Preguntar si hay alguien con él o ella;
12. Preguntar si está recibiendo algún medicamento;
13. Indagar si ha sido atendido anteriormente por alguna institución o especialista y desde hace cuánto tiempo;
14. Preguntar su escala de letalidad;
15. Tratar de recabar información de lugares cercanos donde se encuentra;
16. Aplicar los primeros auxilios psicológicos y facilitar fuentes de canalización;





17. Clasificar el tipo de situación, tomando en cuenta el semáforo de riesgo para emergencias y los Riesgos Suicidas (RS);
18. Valorar con los datos recabados;
19. Verificar si el hecho es una cuestión de drogadicción o enfermedad mental;
20. Si se determina que es una situación de semáforo rojo se trata de una emergencia, por lo que debe acudir al domicilio y brindar atención a la persona en crisis.
21. Si el personal se percata de que no es necesaria la presencia del especialista, se le proporcionan los teléfonos de atención de redes de apoyo.
22. Una vez atendida la llamada se llena el formato de captura de información para seguimiento y registro en la base de datos de la unidad.

De acuerdo a la entrevista y al grado de letalidad, si ya se cuenta con un domicilio, se envía a personal de psicología para su intervención, procurando continuar con la llamada telefónica activa hasta en tanto arriben al lugar.

#### **9.7.4 Atención en el lugar de intervención.**

Una vez recibido el llamado a través de los diferentes medios de activación, el personal de la UIPAV debe:

1. Acudir al lugar del evento;
2. Clasificar el tipo de situación, tomando en cuenta el semáforo de riesgo para emergencias y los Riesgos Suicidas (RS);
3. Organizar el personal en posibles acciones a desarrollar de acuerdo al tipo de servicio reportado, con base al semáforo de riesgo;
4. Desarrollar en el trayecto del evento, un análisis de la situación, para establecer con claridad la ruta de acceso al lugar del servicio;
5. Recabar de forma inmediata al llegar al lugar, nombre de la persona, información sobre la situación de peligro, la presencia de armas, si tiene antecedentes de enfermedad mental, si anteriormente ha intentado suicidarse, amenaza la utilización de objetos peligrosos y la existencia de personas heridas;
6. Coordinar las acciones con el primer respondiente o solicitar apoyo con alguna unidad del polígono que les brinde seguridad en la intervención;
7. Procurar la separación física entre el usuario y los familiares a efecto de salvaguardar la integridad física;



8. Considerar el terreno en donde se está llevando el servicio, segunda planta, cocina, un puente, etcétera y auxiliarse del personal indicado de los servicios de emergencia de acuerdo a la situación;
9. Aplicar los primeros auxilios psicológicos que permitan disminuir los niveles de ansiedad o ideas suicidas, y valorar la canalización a instituciones de atención especializada;
10. Llenar los formatos internos con las características físicas del usuario, así como los datos de la institución o persona que se hizo cargo;

Cuando la UIPAV interviene en cada uno de los eventos, se enfrenta a distintos escenarios, personas con diversas conductas, actitudes, emociones, percepciones, intereses y necesidades que determinarán su actuación ante la situación.

El personal que actúe como interventor, debe tener presente en todo momento su propia condición física y emocional, a fin de lograr una intervención que fomente confianza, empatía y soluciones, para lo cual consideran las recomendaciones siguientes:<sup>1</sup>

1. Evite acercarse a la persona por la espalda y si es inevitable le hablaremos para que se vuelva, mantendremos la distancia y estaremos atentos a reacciones violentas;
2. Mantenga distancia de la persona y no ponerse debajo de una persona que amenaza con precipitarse al vacío;
3. Despeje el lugar de objetos potencialmente peligrosos como tóxicos (solventes, químicos o fármacos...), cuchillos, tijeras, martillos, etc.;
4. Si va realizar una contención física, al ser una maniobra muy arriesgada, utilícela sólo si está seguro que no va a fallar;
5. Hable despacio, para no transmitir ninguna sensación de urgencia, module el volumen y tono de su voz;
6. Cuide el lenguaje no verbal, no realicen movimientos rápidos;
7. Dirija su postura hacia la persona, colocándose a su altura, mire a los ojos y con el cuerpo y las extremidades orientadas en su dirección, evite cruzar los brazos, tener los pies en "posición de escape" o echarnos hacia atrás (a menos que sea necesario por seguridad);
8. Evite cerrar los puños, tensar los hombros o apretar la mandíbula, y trate de respirar despacio;

---

<sup>1</sup> Intervención en crisis suicidas, Guía práctica para servicios de bomberos, Silvia Menéndez Duarte.

8. Considerar el terreno en donde se está llevando el servicio, segunda planta, cocina, un puente, etcétera y auxiliarse del personal indicado de los servicios de emergencia de acuerdo a la situación;
9. Aplicar los primeros auxilios psicológicos que permitan disminuir los niveles de ansiedad o ideas suicidas, y valorar la canalización a instituciones de atención especializada;
10. Llenar los formatos internos con las características físicas del usuario, así como los datos de la institución o persona que se hizo cargo;

Cuando la UIPAV interviene en cada uno de los eventos, se enfrenta a distintos escenarios, personas con diversas conductas, actitudes, emociones, percepciones, intereses y necesidades que determinarán su actuación ante la situación.

El personal que actúe como interventor, debe tener presente en todo momento su propia condición física y emocional, a fin de lograr una intervención que fomente confianza, empatía y soluciones, para lo cual consideran las recomendaciones siguientes:<sup>1</sup>

1. Evite acercarse a la persona por la espalda y si es inevitable le hablaremos para que se vuelva, mantendremos la distancia y estaremos atentos a reacciones violentas;
2. Mantenga distancia de la persona y no ponerse debajo de una persona que amenaza con precipitarse al vacío;
3. Despeje el lugar de objetos potencialmente peligrosos como tóxicos (solventes, químicos o fármacos...), cuchillos, tijeras, martillos, etc.;
4. Si va realizar una contención física, al ser una maniobra muy arriesgada, utilícela sólo si está seguro que no va a fallar;
5. Hable despacio, para no transmitir ninguna sensación de urgencia, module el volumen y tono de su voz;
6. Cuide el lenguaje no verbal, no realicen movimientos rápidos;
7. Dirija su postura hacia la persona, colocándose a su altura, mire a los ojos y con el cuerpo y las extremidades orientadas en su dirección, evite cruzar los brazos, tener los pies en "posición de escape" o echarnos hacia atrás (a menos que sea necesario por seguridad);
8. Evite cerrar los puños, tensar los hombros o apretar la mandíbula, y trate de respirar despacio;

---

<sup>1</sup> Intervención en crisis suicidas, Guía práctica para servicios de bomberos, Silvia Menéndez Duarte.



9. Establezca buena comunicación, escuche a la persona;
10. Establezca contacto, preséntese y explique el motivo de su presencia, si sabe cómo se llama utilizaremos su nombre y si no, se lo preguntaremos, pero sin insistir;
11. Muestre interés y la intención de ayudar preguntando por aspectos inmediatos, como por ejemplo si tiene frío o sed; hay que aceptar que dude de nuestras intenciones y no responder a ninguna provocación, repitiendo tranquilamente y cuantas veces haga falta que sólo queremos ayudar;
12. Trate de hablar lo menos posible y escuchar de manera que la persona vea que le presta atención y aceptamos sus sentimientos e ideas como legítimos. Para ello toda la comunicación debe girar en torno a la víctima y sus problemas, aun cuando no compartamos su punto de vista o no entendamos sus motivaciones;
13. Escuche evitando distracciones externas, usar indicadores verbales de que estamos escuchando (“ya”, “entiendo”, etc.), pedir aclaraciones de lo que no entendamos y devolver de vez en cuando la información resumida, para mostrar que estamos prestando atención y ayudar a la persona a organizar sus pensamientos;
14. Intente tener equipos de radio comunicación apagados, pero si es inevitable por cuestiones de operación, bajaremos el volumen lo más posible, evitaremos sobresaltos avisando a la víctima de que quizás puedan sonar y le aclararemos que no nos escuchan ni la estamos grabando;

#### **9.7.5 Control, registro y seguimiento.**

La Unidad de Intervención Primaria de Atención a Víctimas, en todos aquellos casos en los cuales fue necesario trasladar al usuario a instituciones de atención de segundo orden, realiza labores de seguimiento a través de visitas domiciliarias o llamadas telefónicas con el objetivo de evaluar si recibieron la atención institucional; Esto se realiza con base a las circunstancias que propiciaron el hecho, por ello Trabajo Social de la UIPAV, monitorea a los usuarios en relación al tipo de servicio, urgencia y reincidencia, realizando las siguientes acciones:

1. Llenar el formato de servicio del personal que realizó la intervención;
2. Entregar el formato de servicio a la asistente de la UIPAV.
3. Registra la asistente en la base de datos los servicios atendidos.
4. Verifica la asistente a través de llamada telefónica con los familiares del usuario hasta en tres ocasiones, recabando los datos siguientes:



- a. Si el usuario recibió la atención;
- b. Si le prescribieron algún medicamento;
- c. Si se encuentra tomando el medicamento;
- d. Si acude a citas de control;
- e. Si ha sufrido alguna recaída;
- f. Proporciona información sobre las redes de apoyo y teléfonos de emergencia en caso de requerir alguna intervención;

#### **9.7.6 Atención a personal operativo o administrativo de la Comisaría.**

En caso de que exista la solicitud de llamado para la atención a personal operativo o administrativo que se encuentre en crisis la UIPAV debe:

1. Realizar valoración de la crisis, identificar tipo y riesgo.
2. Aplicar el protocolo de estabilización, en caso de riesgo suicida.
3. Alertar a las instancias necesarias.
4. Identificar el problema, aplicar primeros auxilios psicológicos y sondear posibles soluciones.
5. Una vez realizada la contención emocional, se canaliza a la institución especializada para que reciba la atención de segundo orden y si se encuentra en su lugar de trabajo, dar aviso a los jefes inmediatos. Si no es así, localizar redes de apoyo.
6. Notificar a la Jefatura de Salud Mental de ésta dependencia para que realice el seguimiento correspondiente.

ESPACIO EN BLANCO



## 10. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES

De acuerdo a la circunstancia del evento se adoptarán medidas de coordinación para lograr con éxito la intervención, para lo cual se utilizará la guía de trabajo para el periodo inicial en el SCI, que aplicará el personal con capacidad operativa al llegar a la escena debe:

1. Informar a su base de su arribo a la escena;

Comunique el nombre con el que se identificará el incidente.

2. Asumir y establecer el Puesto de Comando;

Identificación radial del comando indicando quien asume y el lugar de ubicación del Puesto de Comando.

Al establecer el Puesto de Comando asegúrese de que este tenga:

- a. Seguridad y visibilidad;
- b. Facilidades de acceso y circulación;
- c. Disponibilidad de comunicaciones;
- d. Lugar alejado de la escena, del ruido y la confusión;
- e. Capacidad de expansión física;

3. Evaluar la situación;

Considere:

- a. ¿Cuál es la naturaleza del incidente?;
- b. ¿Qué sucedió?;
- c. ¿Qué amenazas están presentes?;
- d. ¿De qué tamaño es el área afectada?;
- e. ¿Cómo se podría aislar el área?;
- f. ¿Qué lugares podrían ser adecuados para Puesto de comando (PC), Área de Recursos en Espera (E), Área de Concentración de Víctimas (ACV)?;
- g. ¿Qué rutas de acceso y de salida son seguras para el flujo de personal y equipo?;
- h. ¿Cuáles son las capacidades presentes y futuras en términos de recursos y organización?;



4. Establecer un perímetro de seguridad;

Considere:

- a. Tipo de incidente;
- b. Tamaño del área afectada;
- c. Topografía;
- d. Localización del incidente en relación con la vía de acceso y áreas disponibles alrededor;
- e. Áreas sujetas a derrumbes, explosiones potenciales, caída de escombros, cables eléctricos;
- f. Condiciones atmosféricas;
- g. Posible ingreso y salida de vehículos;
- h. Coordinar la función de aislamiento perimetral con el organismo de seguridad correspondiente;
- i. Solicitar al organismo de seguridad correspondiente el retiro de todas las personas que se encuentren en la zona del incidente, excepto el personal de respuesta autorizado;

5. Establecer sus objetivos;

Los objetivos deben ser específicos, observables, alcanzables y evaluables.

6. Determinar las estrategias;

Las estrategias son el medio a través del cual se logran alcanzar los objetivos establecidos.

7. Determinar la necesidad de recursos y posibles instalaciones;

Identifique donde se puede ubicar el área y que recursos podría requerir.

8. Preparar la información para transferir el mando;

Considere:

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| a. Estado del incidente;          | f. Recursos solicitados y en camino |
| b. Situación actual de seguridad; | g. Instalaciones establecidas       |
| c. Objetivos y estrategias;       | h. Plan de comunicaciones           |
| d. Organización actual;           | i. Probable evolución               |
| e. Asignación de recursos         |                                     |

## **11. PERFIL QUE DEBE CONTAR PERSONAL DE LA UIPAV.**

UIPAV como unidad de emergencia dedicada al mejoramiento de la Salud Mental de la población en el Municipio de Guadalajara, requiere de capacitación teórica y actualizaciones en materia de técnicas de intervención en crisis, que permita dotarle los conocimientos mínimos indispensables para ofrecer atención efectiva y de calidad, por ello el personal que la integre debe cubrir como mínimo el perfil siguiente:

### **A. Perfil en psicología preferentemente.**

### **B. HABILIDADES Y CUALIDADES**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Objetividad;                         | 8. Fuerza mental;                        |
| 2. Responsable;                         | 9. Pensamiento Crítico;                  |
| 3. Alto sentido del deber;              | 10. Toma de decisión;                    |
| 4. Persuasión;                          | 11. Trabajo en equipo                    |
| 5. Iniciativa;                          | 12. Facilidad en el manejo de emociones; |
| 6. Empatía;                             | 13. Tolerancia a la frustración.         |
| 7. Manejo de radio y claves operativas; | 14. Comunicación oral.                   |

Del mismo modo se requiere de las condiciones laborales óptimas para el cuidado de la salud mental del personal, disponibilidad de material, equipo e infraestructura necesaria para el desempeño de su función.

Por tal circunstancia como eje rector, es de suma importancia que el personal que sea asignado a ésta unidad, como primera vez, pase por una valoración rápida por medio de una entrevista a cargo de la Jefatura de UIPAV, para conocer sus habilidades bajo presión y conocer sus necesidades de capacitación. Con ello se pretende lograr que el capital humano pueda desempeñarse con eficiencia y complementarse su perfil con la capacitación inicial.

El personal que realice labores de intervención debe contar con las habilidades para manejar las crisis que se le presenten, por lo que la persona que funja de interventor debe:



1. Tener actitud de aceptación y respeto hacia la persona.
2. Escuchar con empatía.
3. Estar convencido de que su intervención es importante para los fines a alcanzar en la persona.
4. Tener la capacidad de hacer una evaluación de la situación y no un diagnóstico profundo.
5. Tener en mente que la intervención y los contactos entre el usuario y el interventor son limitados en el tiempo y que las energías deben dirigirse hacia la resolución del problema.
6. Estar dispuesto a tener un papel activo y hasta directivo en la intervención.
7. Tener flexibilidad en el empleo de técnicas de intervención.
8. Ser una figura estable y predecible. No ofrecer lo que no va a cumplir, como su tiempo, su presencia o intervención.
9. Delimitar sus funciones como personal de apoyo para resolver la situación de crisis emocional, no como gestor para satisfacer otras necesidades como vivienda, búsqueda de familiares, etc. Esto lo hará el usuario como parte de las soluciones a las que llegue en el trabajo con el interventor.

**En resumen, el interventor debe contar con el perfil y habilidades para llevar a cabo las siguientes tareas:**

1. Identificar el acontecimiento precipitante de la crisis.
2. Identificar el malestar que está produciéndose en el individuo.
3. Determinar el grado de desorganización en la vida de la persona.
4. Establecer el plan de intervención que puede:
  - a. Ayudar a la persona a lograr comprensión y aceptación de la situación.
  - b. Ayudar a las personas a examinar, aclarar y conocer sus sentimientos.
  - c. Ayudarlo a encontrar otros mecanismos de enfrentamiento que le funcionen con mayor eficiencia (éstos se refieren a lo que una persona hace cuando tiene un problema).
  - d. Ayudarlo a establecer apoyos situacionales (apoyos de personas, organizaciones o recursos externos).
  - e. Ayudarlo a establecer objetivos realistas para el futuro.





## **12. CAPACITACIÓN.**

La presente propuesta de capacitación se encuentra basada en el programa básico para el entrenamiento (Gómez del Campo), la cual va enfocada para ser impartida a personal que integre a la UIPAV de forma inicial y de actualización.

Nuestra visión es que el éxito de cualquier programa de entrenamiento dependerá no simplemente de lo que se enseña, sino también del alcance de las variedades interdepartamentales para el entrenamiento.

### **12.1 Capacitación para nuevo ingreso.**

#### INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN

Objetivo: explorar el nivel de expectativas, fantasías, actitudes, habilidades, nivel de comunicación y de confianza básica en la persona que inicia el entrenamiento.

#### DESARROLLO SISTEMÁTICO DE ACTITUDES Y HABILIDADES

Objetivo: el instructor expondrá y modelará las actividades y habilidades para la comunicación, así como la exposición de los antecedentes de la Intervención en Crisis.

#### INTEGRACIÓN DE TEORÍA Y PRÁCTICA

Objetivos: El instructor facilitará y proporcionará la integración entre teoría, práctica y experiencia personal. El participante comprenderá y actuará mediante simulacros, la aplicación de los modelos de intervención.

#### INTERVENCIÓN TELEFÓNICA

Objetivo: conocer ventajas, limitaciones, fases de primera ayuda psicológica por teléfono, sugerencias, papel del supervisor, consideraciones éticas.

#### CONOCIMIENTO DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Objetivo: aplicar los 5 componentes para la atención en crisis, a través de técnicas de intervención.

## TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN.

- a. Afecto inducido;
- b. Control de la respiración;
- c. Auto diálogo dirigido;
- d. Desencadenamiento;
- e. Entrenamiento asertivo
- f. Escucha activa;
- g. Implosión;
- h. Expresión del enojo;
- i. Mediación familiar;
- j. Toma de decisiones;
- k. Provocación del enojo;
- l. Manejo de la autoestima;
- m. Manejo de la culpa;
- n. Control de estímulos;
- o. Redes sociales de apoyo;

### **12.2 Capacitación en materia de actualización.**

Existe necesidad constante de que el personal se mantenga actualizado en temas de intervención, técnicas, estrategias y marco jurídico, incluso la posibilidad de que dicha capacitación obtenga como producto final validación oficial por parte de alguna dependencia u organización, que respalde los conocimientos impartidos en materia de intervención en crisis.

Por ello es necesario promover vínculos institucionales en materia de la salud mental a través de un intercambio colaborativo de conocimientos que permita el monitoreo del personal de UIPAV para proveer de estrategias de autocuidado, higiene mental y tratamiento terapéutico cuando sea necesario.

Dentro de las estrategias de autocuidado del personal, es necesario tener en cuenta horario laboral, disposición de recurso humano para cubrir turnos, descansos y vacaciones, instalaciones que faciliten el trabajo con todo el material necesario, acceso a esparcimiento y descanso para la acumulación o saturación de actividades y ambiente laboral de apoyo y accesibilidad.

ESPACIO EN BLANCO



### 13. REFERENCIAS.






1. Modelo Integral de Atención a Víctimas, 2015, Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
2. Intervención en Crisis, Manual para práctica e investigación, segunda edición, Karl A. Slaikeu, Editorial Manual Moderno;
3. Intervención en Crisis: Manual para el Entrenamiento, Gómez del Campo Estrada José, editores Plaza y Valdez, Universidad Iberoamericana;
4. Manual de Capacitación en el Manejo de Situaciones de Crisis y Desastre, Eljure C. Murow E, IMP, 1985;
5. Manual Operativo para el Abordaje de Urgencias y Rescate de Casos Inminentes de Suicidio, Red Interinstitucional para la Prevención del Suicidio en el Estado de Jalisco, 2009;
6. Psicoterapia Breve y de Emergencia, Bellak, 1986;

ESPACIO EN BLANCO

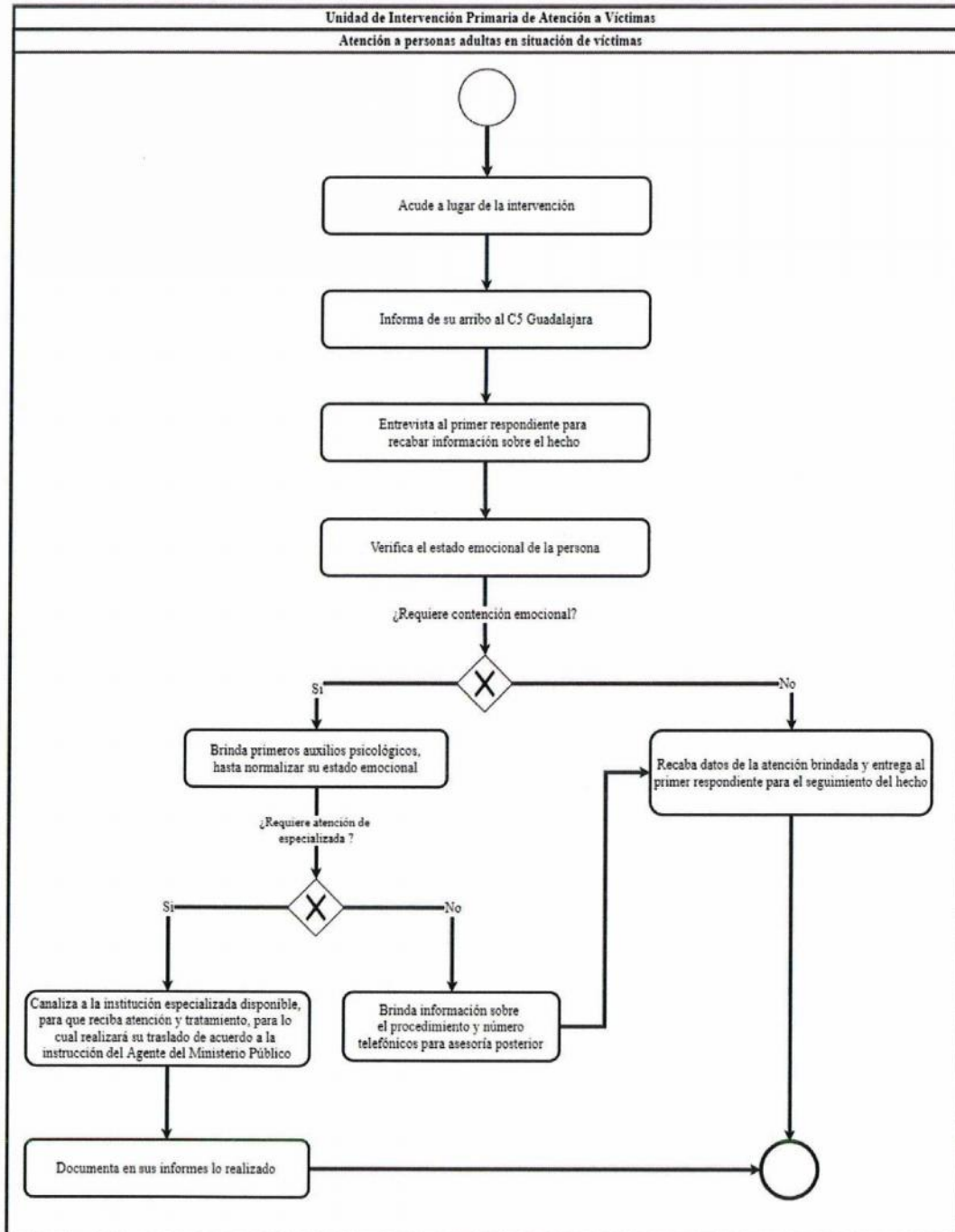


## 14. DIAGRAMAS DE FLUJO.

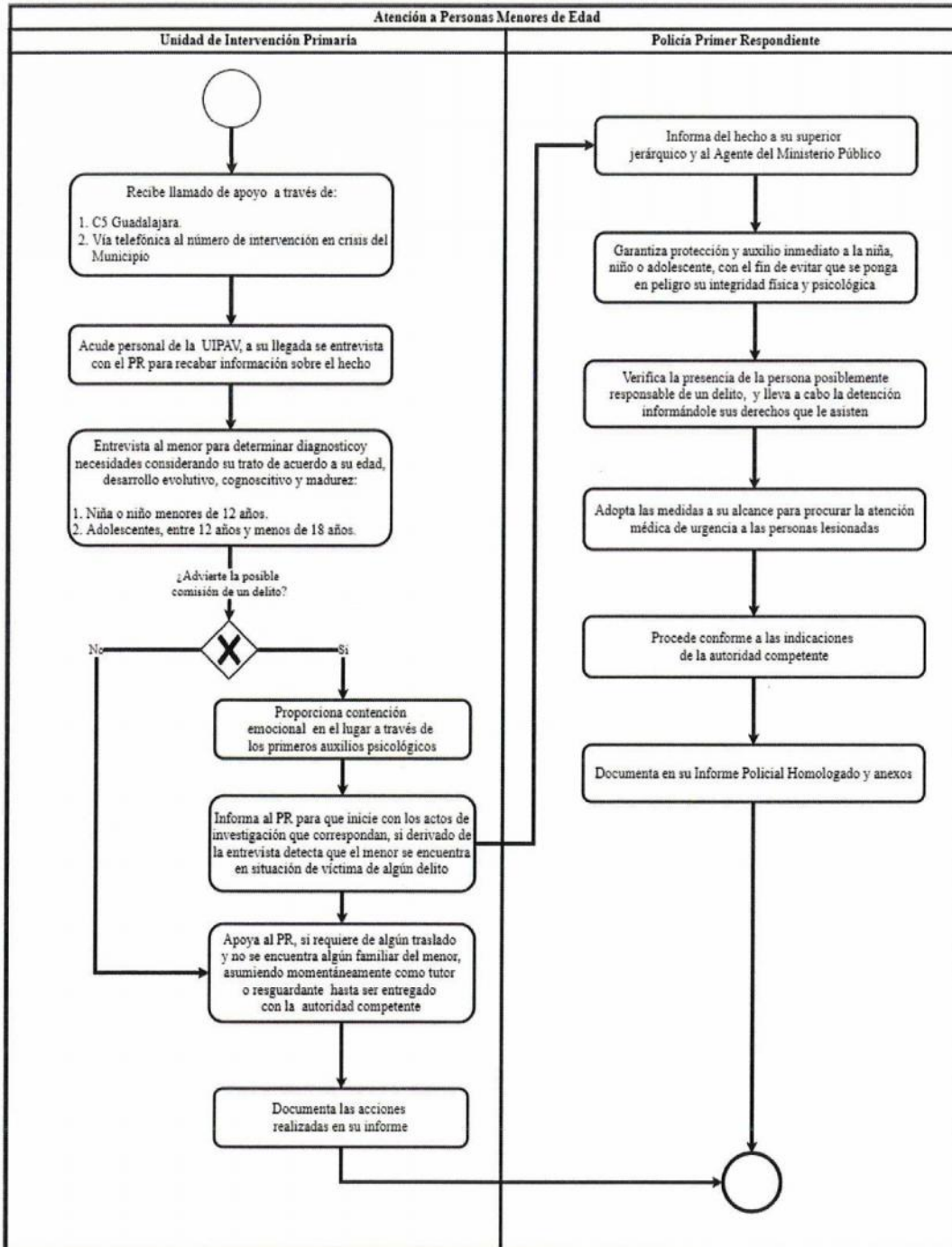
### 14.1 Simbología.

Símbolo	Significado
	Inicio de diagrama de flujo
	Conector intermedio
	Espera
	Fin de diagrama de flujo
	Actividad
	Decisión exclusiva
	Puerta de enlace paralela
	Flujo de secuencia

### 14.2 Atención de personas adultas en situación de víctima.



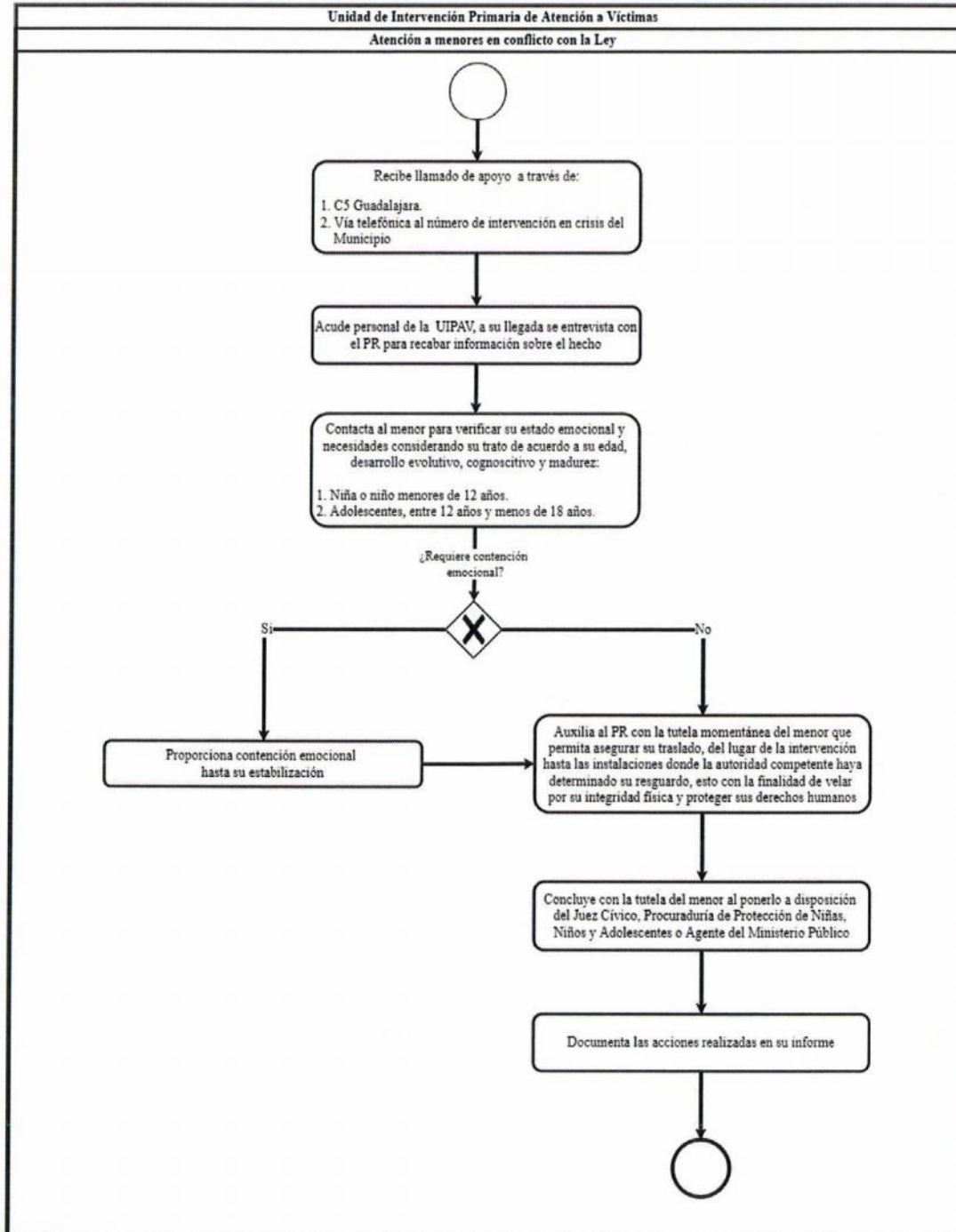
### 14.3 Atención a personas menores de edad.





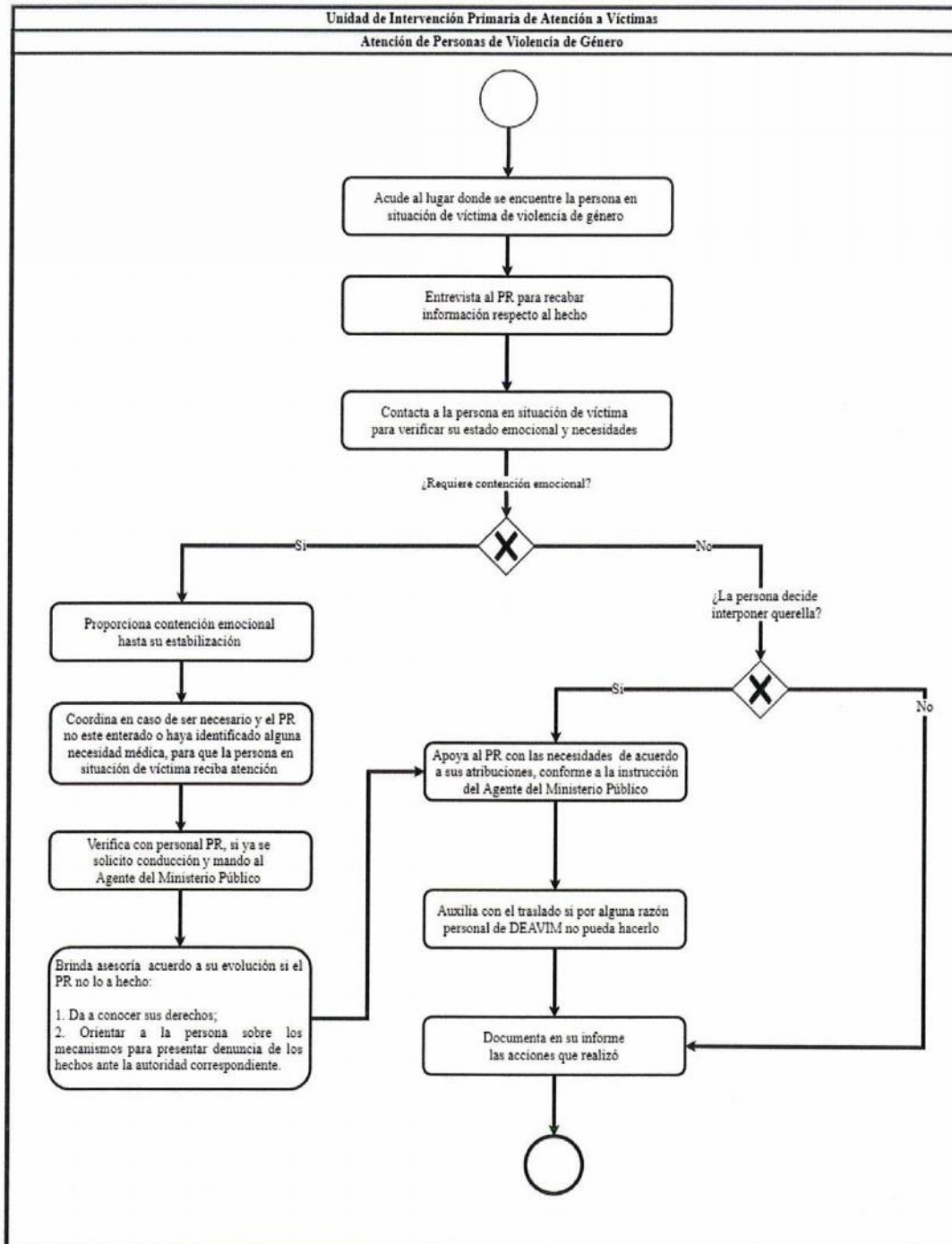


### 14.4 Atención a menores en conflicto con la ley.

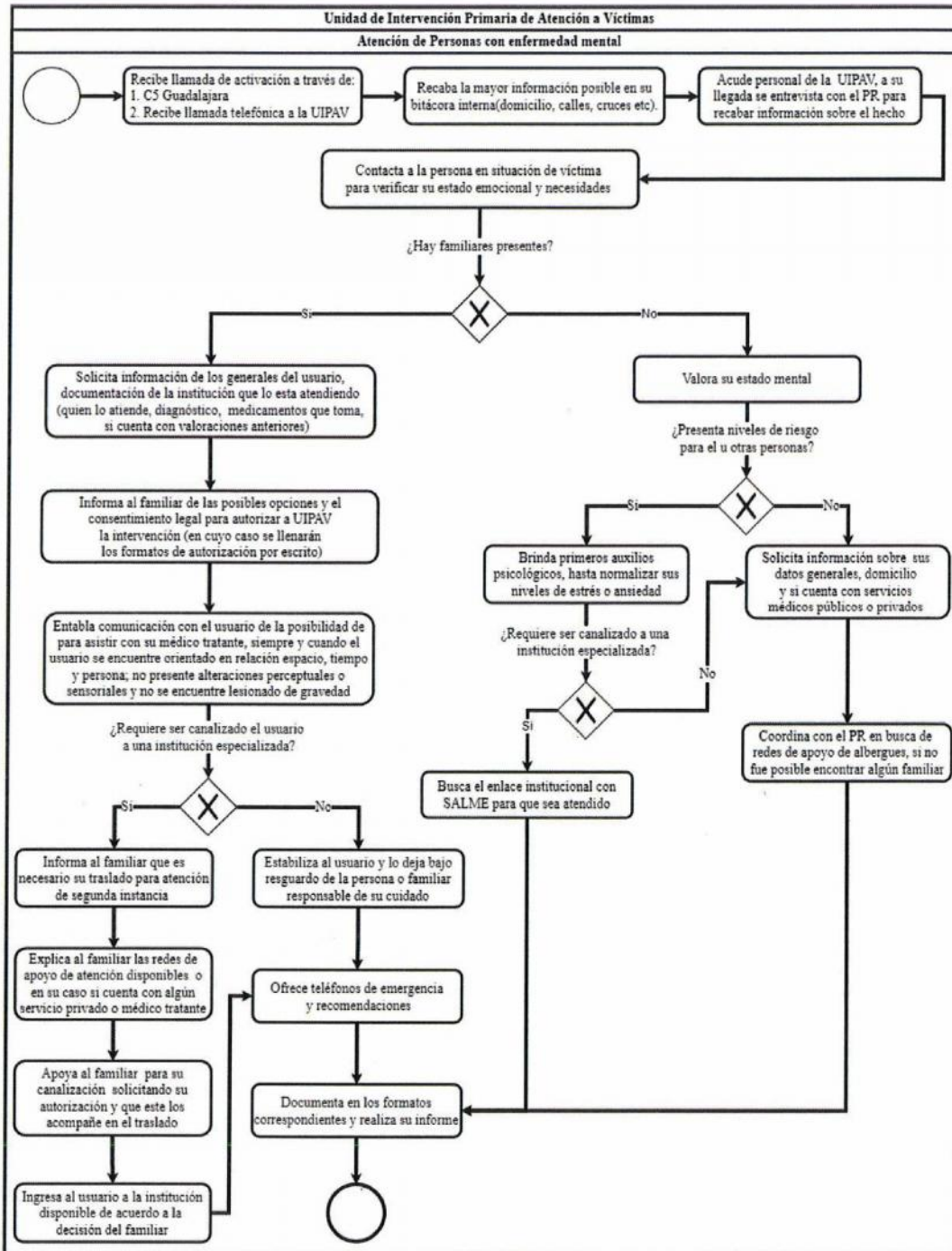




### 14.5 Atención de personas de violencia de género.

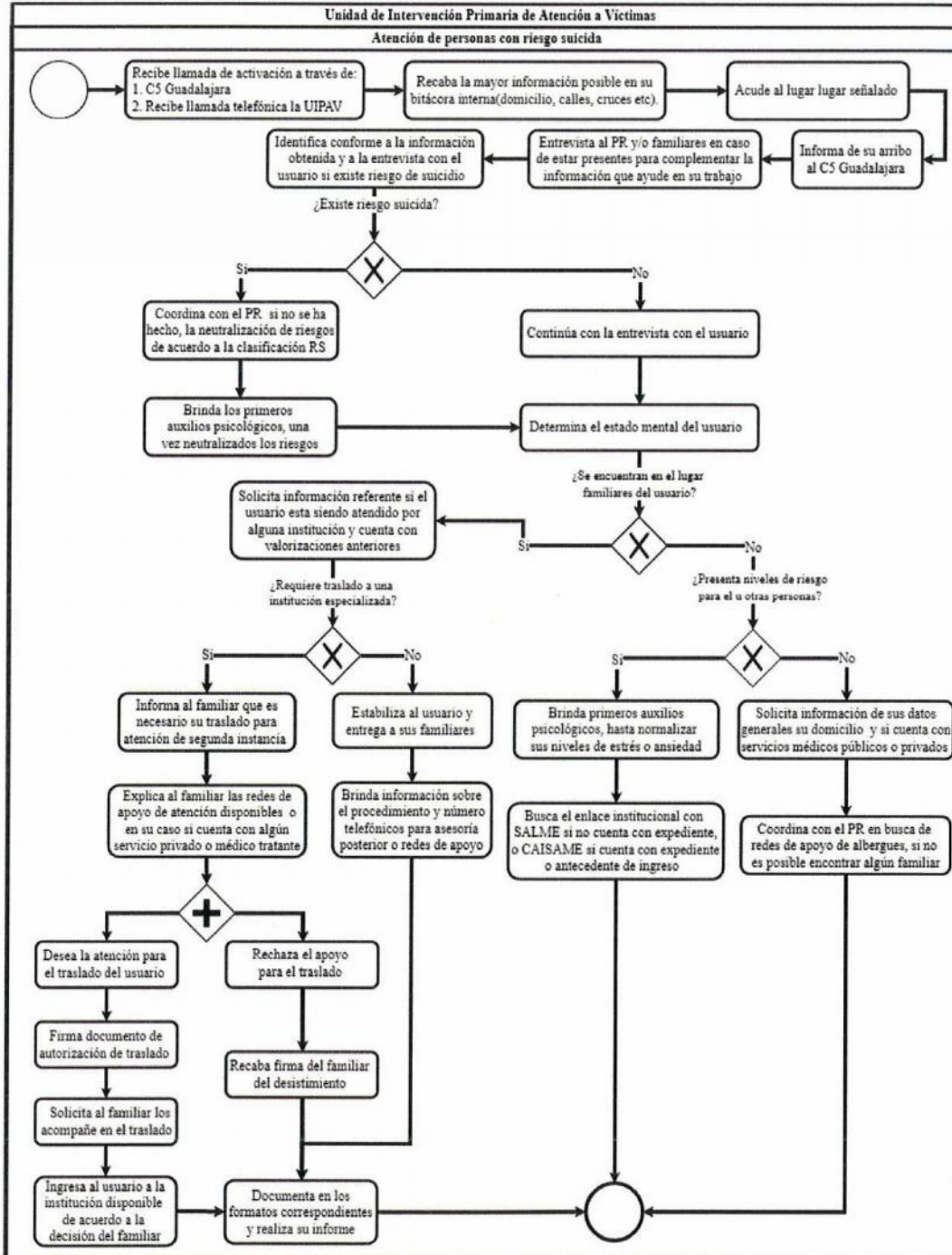


### 14.6 Atención de personas con enfermedad mental.

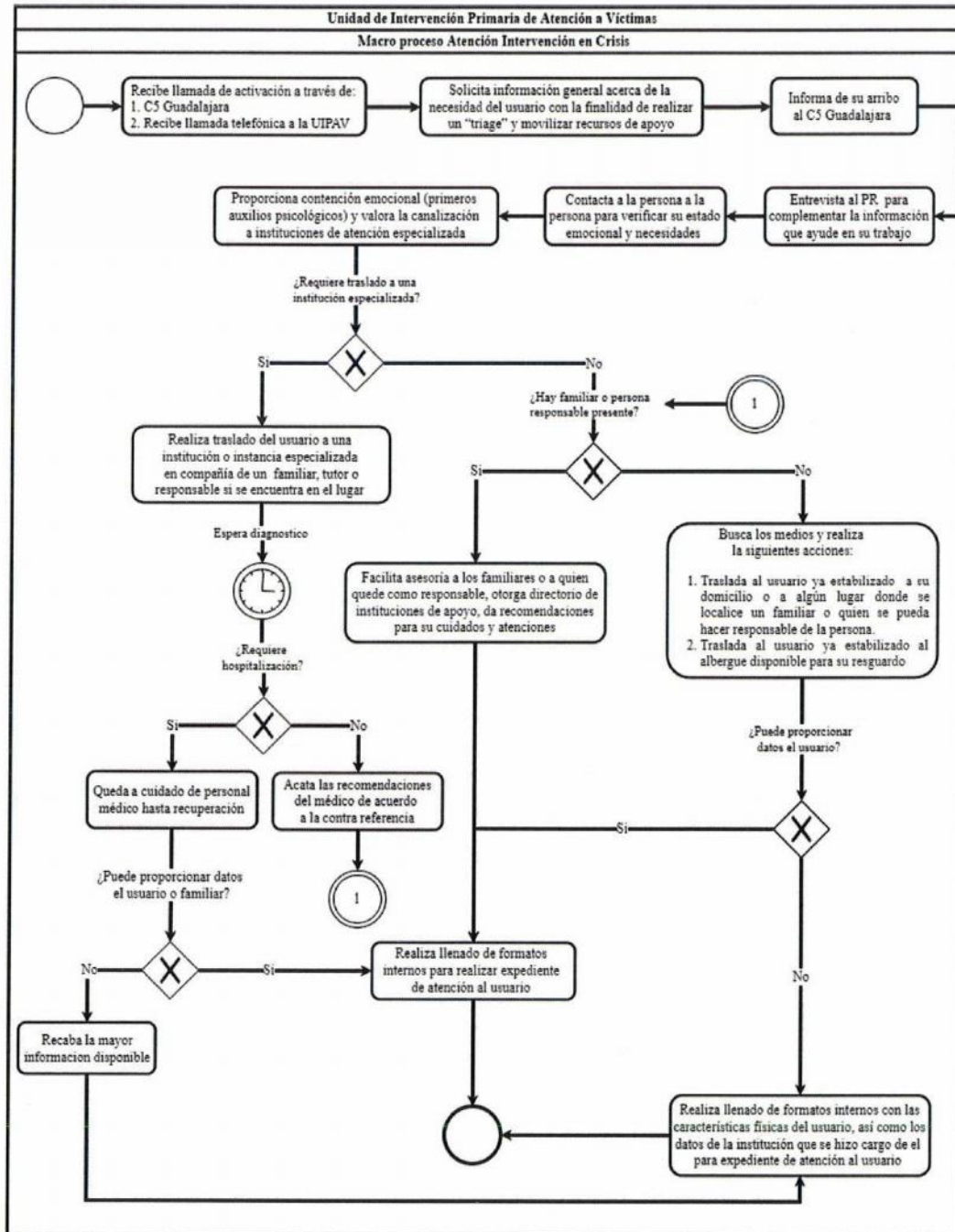




### 14.7 Atención de personas con riesgo suicida.



### 14.8 Macro proceso de intervención en crisis.



## 15. AUTORIZACIONES.

El presente Protocolo es aprobado con fundamento a lo establecido en el Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, en los artículos 119, 123 fracción III; 130 fracción V; y 151 en concordancia a los artículos 9, fracción XVII, 45 fracción XV y 46 del Reglamento Interno y de Carrera Policial de la Comisaría de la Policía de Guadalajara.

### Transitorios

**PRIMERO.** El presente Acuerdo entrará en vigor una vez aprobado (firmado) por el Comisario General y publicado en la gaceta municipal.

**SEGUNDO.** Se instruye a la Dirección de Vinculación Ciudadana, Prevención Social y Atención a Víctimas, División de Planeación y Gestión Estratégica y División de Carrera Policial, para que en el ámbito de sus atribuciones provean lo necesario para la aplicación y difusión del presente documento.

### FIRMA



Mtro. Juan Pablo Hernández González  
**Comisario General de la Policía de Guadalajara**

### FIRMA



Lic. Jesús Alejandro Prado Rodríguez  
**Titular de la Dirección de Vinculación Ciudadana, Prevención Social y Atención a Víctimas**

### FIRMA



Policía 1° René Alonso Zambrano Pérez  
**Titular de la División de Planeación y Gestión Estratégica**





