

**DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
INMEDIATA Y PRIMER CONTACTO  
DIRECCIÓN DE TRABAJO SOCIAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**C A T**

## MANUAL DE OPERACIÓN

### DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

#### Índice

Presentación	02
1. Marco jurídico	03
2. Objetivos	03
2.1 Objetivo General	03
2.2 Objetivos Específicos	03
3. Roles del operador u operadora del CAT en la atención a víctimas...	04
3.1 Objetivos del Orientador u Orientadora Telefónica	04
3.2 Generalidades del Orientador u Orientadora del CAT	05
3.3 Funciones Generales del Orientador Telefónico del CAT	06
3.4 Procedimiento	06
3.4.1 Políticas de Operación	06
3.4.2 Rol del Orientador u Orientadora Telefónica del CAT	15
3.4.3 Rol de Coadyuvante con él o la acompañante integral del Centro de Atención Telefónica	18
3.4.4 Actividades Genéricas del Orientador u Orientadora Telefónica	19
3.5 Mapeo	20
3.5.1 Adscripción	20
3.5.2 Roles del Orientador u Orientadora Telefónica	21
3.5.3 Procedimiento General	22
3.6 Formatos	23
3.7 Puntos Críticos	23
Anexo	

## Presentación

El manual de operación del Centro de Atención Telefónica (CAT) de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas se fundamenta en el respeto de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales aplicables, en la Ley General de Víctimas, y en la Ley Federal de Responsabilidades de los servidores públicos dentro de un marco ético de actuación<sup>1</sup>.

Asimismo, la LGV en su artículo séptimo<sup>2</sup> establece los derechos que tiene la víctima, en particular el servidor público debe cumplir con un trato digno, respeto a la dignidad y los derechos humanos de la persona. Aunado a una actuación de forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por el personal especializado de la Comisión. De igual forma, se establece la obligación de informar clara, precisa y accesible sobre las rutas, medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas.

El CAT, de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, brinda atención de primer contacto vía telefónica de manera oportuna e integral a las víctimas del delito o por violación a sus derechos humanos, asegurando su acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que la institución les proporciona. Dada la importancia que tiene la atención a la víctima, el servicio del CAT, se brinda las 24 horas, de los 365 días del año.

---

<sup>1</sup> Artículo 47 de la Ley Federal de Servidores Públicos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982, siendo reformada el 18 de julio de 2016.

<sup>2</sup> Artículo 7, fracción V, VI y IX de la Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013, y reformada el 3 de enero de 2017.

En este sentido, el presente manual expone las rutas de actuación del operador u operadora telefónica profesional del CAT, en el marco del enfoque psicosocial, diferenciado y especializado, teniendo en cuenta la naturaleza de la orientación poniendo accesible una ruta de atención para la víctima.

## **1. Marco jurídico**

Las leyes nacionales aplicables son:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Víctimas
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

- Contar con un instrumento administrativo que permita identificar las funciones desempeñadas por el orientador u orientadora telefónica para desempeñar sus roles de actuación dentro del Centro de Atención Telefónica de la CEAV.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Indicar las actuaciones del Orientador u orientadora telefónica para proporcionar una atención integral con enfoque psicosocial y especializado a las personas que entablan comunicación vía telefónica al Centro de Atención Telefónica de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en el marco

del respeto a sus derechos humanos y los establecidos en la LGV.

- Desarrollar los roles de actuación del orientador u orientadora telefónica dentro del proceso de atención en el CAT.
- Señalar los procedimientos en que coadyuva el orientador u orientadora telefónica del CAT dentro del acompañamiento integral a la víctima.

### **3. Roles del Operador u Operadora del CAT en la Atención a Víctimas**

#### **3.1 Objetivos del orientador u orientadora telefónica**

El objetivo general del orientador u orientadora telefónica consiste en proporcionar una atención integral con enfoque psicosocial y especializado a las personas que entablan comunicación vía telefónica al Centro de Atención Telefónica (CAT) de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) en el marco del respeto a sus derechos humanos y los establecidos en la LGV.

Los objetivos particulares en la atención del CAT son los siguientes:

- Identificar el contexto psicosocial de las personas que entablan comunicación vía telefónica al CAT de la CEAV para proporcionar una orientación integral a las personas que entablen comunicación por esta vía.

- Orientar de forma eficaz y oportuna a la persona que se comunica con la finalidad de garantizar el acceso al ejercicio de sus derechos, ya sea en la competencia federal o estatal.
- Coadyuvar con él o la acompañante integral en la atención a las víctimas para informar a las mismas que entablen comunicación vía telefónica el seguimiento de su Programa de Atención Integral.
- Solicitar medidas de seguridad emergentes a las autoridades competentes en casos de urgencia.

### **3.2 Generalidades del Orientador u Orientadora Telefónica del CAT**

- La designación del orientador u orientadora telefónica procederá de la Dirección de Trabajo Social, adscrita a la Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contacto.
- El orientador u orientadora telefónica deberá tener preferentemente estudios profesionales relacionados con la materia.

### **3.3 Funciones Generales del Orientador u Orientadora Telefónica del CAT**

Existen dos vertientes de actuación del orientador u orientadora telefónica del CAT que se presentan de forma reiterada y continua dentro del procedimiento de atención.

Por un lado, se tiene la orientación general de los servicios de la CEAV, la identificación de la competencia en el ámbito federal y estatal, canalizar a las delegaciones de la Comisión Ejecutiva, referir a las comisiones ejecutivas estatales de atención a víctimas, y vincular a otras instituciones relacionadas.

Por otro lado, se tiene la coadyuvancia con él o la acompañante integral, donde el orientador u orientadora telefónica tendrá que proporcionar información precisa sobre el proceso de atención establecido en el Plan de Atención Integral.

Por último, hay una acción excepcional que se puede llegar a presentar en caso de una medida de urgencia.

### **3.4 Procedimiento**

#### **3.4.1 Políticas de Operación**

La actuación del Orientador u Orientadora Telefónica del CAT de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas tendrá un marco de referencia basado en el respeto de los derechos humanos

establecidos la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales aplicables, en la Ley General de Víctimas, y en la Ley Federal de Responsabilidades de los servidores públicos<sup>3</sup> que delimitan sus obligaciones.

Además, la LGV<sup>4</sup> establece los derechos que tiene la víctima, señalando las actuaciones del servidor público, el cuál deberá cumplir con un trato digno, respeto a la dignidad y los derechos humanos de la persona.

Asimismo, el servicio debe ser oportuno, rápido, equitativo, gratuito y efectivo por el personal especializado de la Comisión.

En este orden de ideas, la atención del CAT en armonía con la Ley General de Víctimas dará un acompañamiento integral basado en los siguientes principios<sup>5</sup>:

- **Dignidad.** La dignidad humana es un valor, principio y derecho fundamental base y condición de todos los demás. Implica la comprensión de la persona como titular y sujeto de derechos y a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por parte del Estado o de los particulares.

---

<sup>3</sup> Artículo 47 de la Ley Federal de Servidores Públicos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982, siendo reformada el 18 de julio de 2016.

<sup>4</sup> Artículo 7, fracción V, VI y IX de la Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013, y reformada el 3 de enero de 2017.

<sup>5</sup> Artículo 5, Capítulo II de la Ley General de Víctimas.



En virtud de la dignidad humana de la víctima, todas las autoridades del Estado están obligadas en todo momento a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación. Igualmente, todas las autoridades del Estado están obligadas a garantizar que no se vea disminuido el mínimo existencial al que la víctima tiene derecho, ni sea afectado el núcleo esencial de sus derechos.

En cualquier caso, toda norma, institución o acto que se desprenda de la presente Ley serán interpretados de conformidad con los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte, aplicando siempre la norma más benéfica para la persona.

- **Buena fe.** Las autoridades presumirán la buena fe de las víctimas. Los servidores públicos que intervengan con motivo del ejercicio de derechos de las víctimas no deberán criminalizarla o responsabilizarla por su situación de víctima y deberán brindarle los servicios de ayuda, atención y asistencia desde el momento en que lo requiera, así como respetar y permitir el ejercicio efectivo de sus derechos.
- **Complementariedad.** Los mecanismos, medidas y procedimientos contemplados en esta Ley, en especial los relacionados con la de asistencia, ayuda, protección, atención y reparación integral a las víctimas, deberán realizarse de manera

armónica, eficaz y eficiente entendiéndose siempre como complementarias y no excluyentes.

Tanto las reparaciones individuales, administrativas o judiciales, como las reparaciones colectivas deben ser complementarias para alcanzar la integralidad que busca la reparación.

- **Debida diligencia.** El Estado deberá realizar todas las actuaciones necesarias dentro de un tiempo razonable para lograr el objeto de esta Ley, en especial la prevención, ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como sujeto de derecho.

El Estado deberá remover los obstáculos que impidan el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas reguladas por la presente Ley, realizar prioritariamente acciones encaminadas al fortalecimiento de sus derechos, contribuir a su recuperación como sujetos en ejercicio pleno de sus derechos y deberes, así como evaluar permanentemente el impacto de las acciones que se implementen a favor de las víctimas.

- **Enfoque diferencial y especializado.** Esta Ley reconoce la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención

especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Las autoridades que deban aplicar la LGV ofrecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, miembros de pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior del menor.

Este principio incluye la adopción de medidas que respondan a la atención de dichas particularidades y grado de vulnerabilidad, reconociendo igualmente que ciertos daños sufridos por su gravedad requieren de un tratamiento especializado para dar respuesta a su rehabilitación y reintegración a la sociedad.

- **Enfoque transformador.** Las autoridades que deban aplicar la presente Ley realizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, los esfuerzos necesarios encaminados a que las medidas de ayuda, protección, atención, asistencia y reparación integral a las que tienen derecho las víctimas contribuyan a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes.

- **Gratuidad.** Todas las acciones, mecanismos, procedimientos y cualquier otro trámite que implique el derecho de acceso a la justicia y demás derechos reconocidos en esta Ley, serán gratuitos para la víctima.
- **Igualdad y no discriminación.-** En el ejercicio de los derechos y garantías de las víctimas y en todos los procedimientos a los que se refiere la presente Ley, las autoridades se conducirán sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. Toda garantía o mecanismo especial deberá fundarse en razones de enfoque diferencial.
- **Integralidad, indivisibilidad e interdependencia.** Todos los derechos contemplados en esta Ley se encuentran interrelacionados entre sí. No se puede garantizar el goce y ejercicio de los mismos sin que a la vez se garantice el resto de los derechos. La violación de un derecho pondrá en riesgo el ejercicio de otros.

Para garantizar la integralidad, la asistencia, atención, ayuda y reparación integral a las víctimas se realizará de forma multidisciplinaria y especializada.

- **Interés superior de la niñez.** El interés superior de la niñez deberá ser considerado de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre niñas, niños y adolescentes. Cuando se presenten diferentes interpretaciones, se elegirá la que satisfaga de manera más efectiva este principio rector.

Cuando se tome una decisión que afecte a niñas, niños o adolescentes, en lo individual o colectivo, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales.

- **Máxima protección.** Toda autoridad de los órdenes de gobierno debe velar por la aplicación más amplia de medidas de protección a la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos de las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos.

Las autoridades adoptarán en todo momento, medidas para garantizar la seguridad, protección, bienestar físico y psicológico e intimidad de las víctimas.

- **Mínimo existencial.** Constituye una garantía fundada en la dignidad humana como presupuesto del Estado democrático y consiste en la obligación del Estado de proporcionar a la víctima

y a su núcleo familiar un lugar en el que se les preste la atención adecuada para que superen su condición y se asegure su subsistencia con la debida dignidad que debe ser reconocida a las personas en cada momento de su existencia.

- **No criminalización.** Las autoridades no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie.

Ninguna autoridad o particular podrá especular públicamente sobre la pertenencia de las víctimas al crimen organizado o su vinculación con alguna actividad delictiva. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo deberán evitarse.

- **Victimización secundaria.** Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El Estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos.
- **Participación conjunta.** Para superar la vulnerabilidad de las víctimas, el Estado deberá implementar medidas de ayuda, atención, asistencia y reparación integral con el apoyo y

colaboración de la sociedad civil y el sector privado, incluidos los grupos o colectivos de víctimas.

La víctima tiene derecho a colaborar con las investigaciones y las medidas para lograr superar su condición de vulnerabilidad, atendiendo al contexto, siempre y cuando las medidas no impliquen un detrimento a sus derechos.

- **Progresividad y no regresividad.** Las autoridades que deben aplicar la presente Ley tendrán la obligación de realizar todas las acciones necesarias para garantizar los derechos reconocidos en la misma y no podrán retroceder o supeditar los derechos, estándares o niveles de cumplimiento alcanzados.
- **Publicidad.** Todas las acciones, mecanismos y procedimientos deberán ser públicos, siempre que esto no vulnere los derechos humanos de las víctimas o las garantías para su protección.

El Estado deberá implementar mecanismos de difusión eficaces a fin de brindar información y orientación a las víctimas acerca de los derechos, garantías y recursos, así como acciones, mecanismos y procedimientos con los que cuenta, los cuales deberán ser dirigidos a las víctimas y publicitarse de forma clara y accesible.

- **Rendición de cuentas.** Las autoridades y funcionarios encargados de la implementación de la Ley, así como de los

planes y programas que esta Ley regula, estarán sujetos a mecanismos efectivos de rendición de cuentas y de evaluación que contemplen la participación de la sociedad civil, particularmente de víctimas y colectivos de víctimas.

- **Transparencia.** Todas las acciones, mecanismos y procedimientos que lleve a cabo el Estado en ejercicio de sus obligaciones para con las víctimas, deberán instrumentarse de manera que garanticen el acceso a la información, así como el seguimiento y control correspondientes.

Las autoridades deberán contar con mecanismos efectivos de rendición de cuentas y de evaluación de las políticas, planes y programas que se instrumenten para garantizar los derechos de las víctimas.

- **Trato preferente.** Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de garantizar el trato digno y preferente a las víctimas.

### 3.4.2 Rol del Orientador u Orientadora Telefónica

Las funciones que realiza dentro de este procedimiento consisten en:

- Antes de iniciar, deberá verificar sus herramientas de trabajo incluyendo aparatos telefónicos, equipos de cómputo y directorios relacionados; además,



deberá abrir la base de datos para captura de llamadas.

- Saludar y presentarse con la persona de forma amable manteniendo el respeto.
- Solicitar los datos generales (edad, procedencia, número telefónico)
- Realizar escucha activa con la persona para identificar la naturaleza del problema, la competencia, y en función de esto emitir una orientación profesional.
- Si es de competencia federal deberá informar sobre los derechos que garantiza la Ley General de Víctimas, que pueden incluir las medidas de atención inmediata, el registro de la víctima, la reparación integral u otro que se contemple dentro de la ley ya mencionada.
- Si es de competencia federal deberá canalizar a la Delegación CEAV que se encuentre dentro de la circunscripción.
- Si es de competencia estatal deberá referir a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas o unidad de atención a víctimas.

- Si la persona no es víctima del delito o de sus violaciones a derechos humanos, se vinculará a otras Instituciones relacionadas con el problema, ya sean federales o estatales y deberá informar los datos necesarios para que pueda recibir la atención.
- Se finalizará la llamada.
- Se deberá hacer un registro en la base de datos del CAT y posteriormente en la plataforma de atención integral.
- Identificar los casos en que las víctimas se encuentren amenazadas en su integridad personal o en su vida o existan razones fundadas para pensar que sus derechos están en riesgo, en razón del delito o de la violación de derechos humanos sufrida.
- Una vez que se valore la situación de riesgo, el orientador u orientadora deberá hacer una constancia de hechos, donde se describa lo referido por la víctima, incluyendo nombre, procedencia, hora de llamada, síntesis de hechos y firma. El documento será impreso y registrado en una bitácora y se presentará ante el área de orientación jurídica, acusando de recibo la recepción del oficio.

### **3.4.3 Rol de Coadyuvante con él o la acompañante integral**

Las funciones que realiza dentro de este procedimiento consisten en:

- Antes de iniciar, deberá verificar sus herramientas de trabajo incluyendo aparatos telefónicos, equipos de computo y directorios relacionados, además deberá abrir la base de datos para captura de llamadas y la plataforma de atención Integral.
- Saludar y presentarse con la persona de forma amable manteniendo el respeto.
- Realizar escucha activa, solicitar su nombre y preguntar si ya tiene asignado a su acompañante integral.
- Se ingresará a la plataforma y se buscará a la víctima.
- Para corroborar su identidad se realizarán preguntas de seguridad.
- Se informará del estado que guarda el trámite solicitado y se informará al acompañante integral.

- Se finalizará la llamada.
- Se deberá hacer un registro en la base de datos del CAT y posteriormente en la plataforma de atención integral.

#### **3.4.4 Actividades Genéricas del Orientador u Orientadora Telefónica.**

- Contener emocionalmente a la víctima en caso de que lo requiera; en el supuesto de no obtener un resultado positivo por la víctima, activar los servicios del área psicológica que brinde la contención que corresponda.
- Auxiliar en la recepción de los comprobantes de pago, por alguna razón se vieron impedidas para entregarlas. Una vez hecho lo anterior, solicitar a la víctima que llene el formato para entregar comprobantes, y entregarlas a la Unidad de Gestión.
- Cuando necesario, apoyar a las áreas que integran la Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contacto.

### 3.5 Mapeo

#### 3.5.1 Adscripción

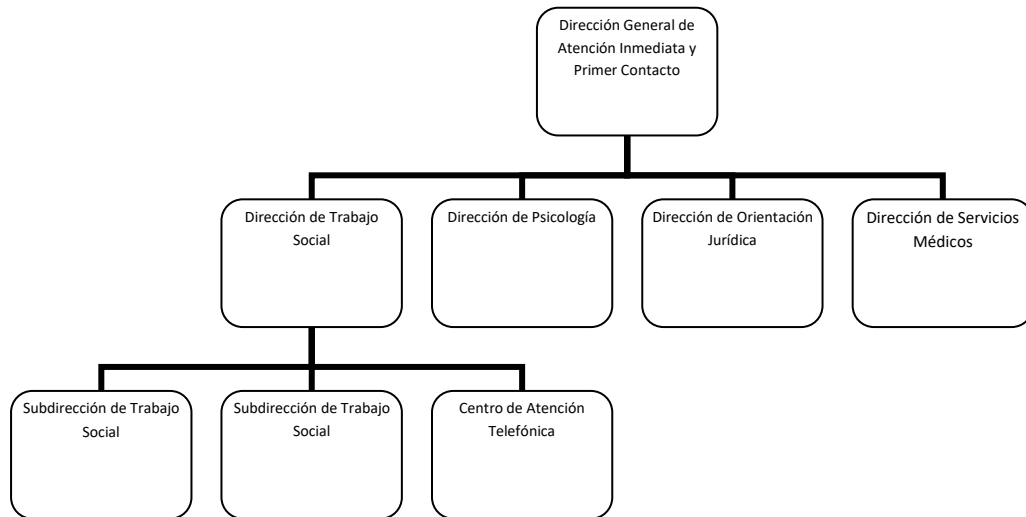


Ilustración 1 Adscripción

### 3.5.2 Roles del Orientador u Orientadora Telefónica

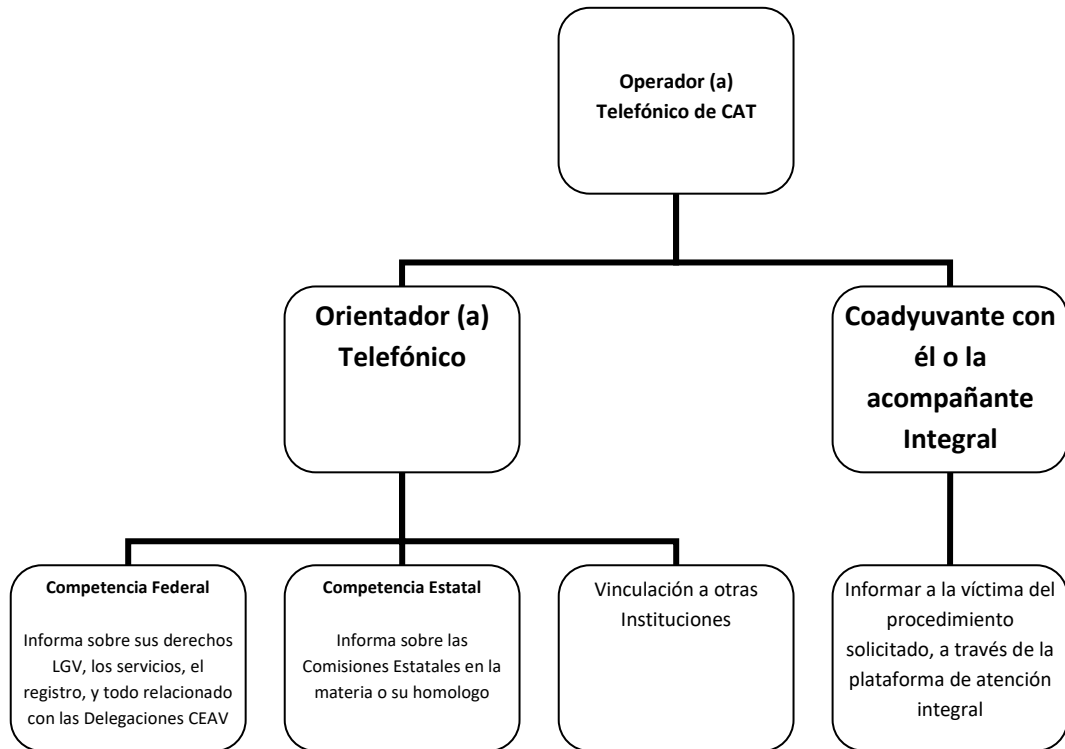
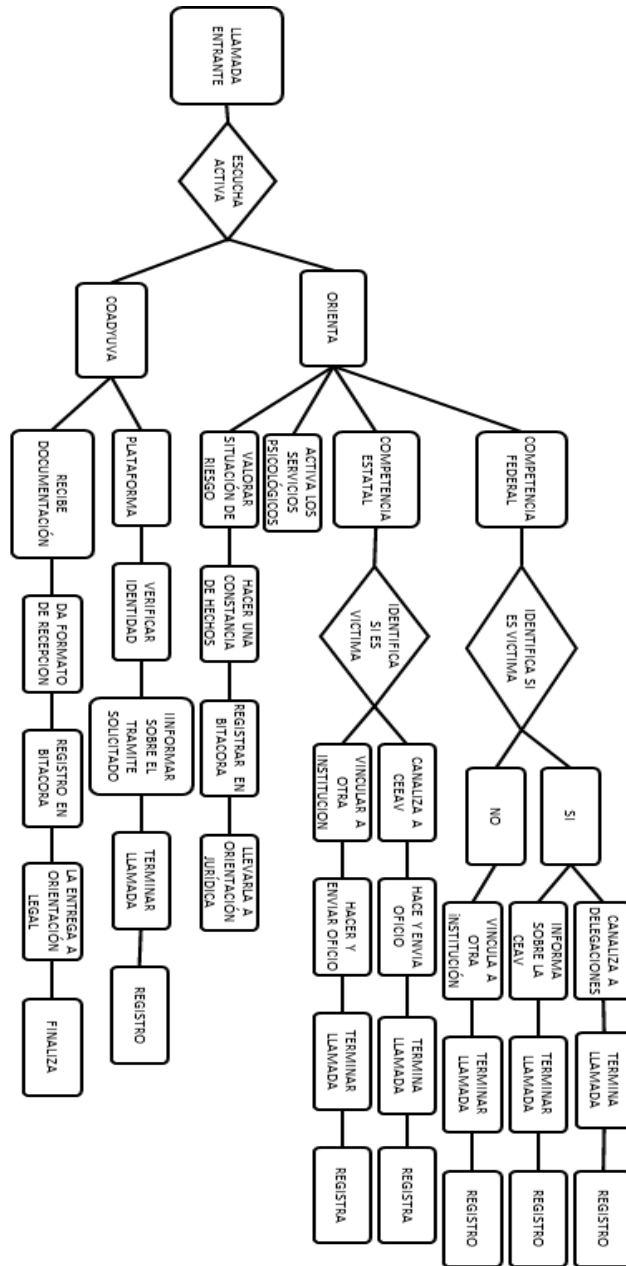


Ilustración 2 Roles del Orientador u Orientadora Telefónica

### 3.5.3 PROCEDIMIENTO GENERAL



### **3.6 Formatos**

- Base de Datos de captura
- Formato de constancia de hechos
- Plantilla automatizada para vincular

### **3.7 Puntos Críticos**

- Una vía de acceso para llamadas administrativas y de orientación
- Falta de capacitación al personal administrativo (guardias)
- No existen formatos oficiales
- No hay directorios físicos
- No existe una base de datos de vinculación
- No existe una base de datos de las Comisiones Estatales
- No existe una base de datos de las instituciones federales y estatales
- Toda la información se obtiene de internet



## ANEXO

### A. EJEMPLO DE ENTREVISTA

A continuación, se presenta una breve guía de entrevista, en la cual, invariablemente el orientador u orientadora deberá mostrar una actitud empática, de escucha y de respeto a las personas que se comuniquen.

**CAT:** Comisión Ejecutiva, buenos días. Le atiende el Lic. (Nombre de la persona que atiende). ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

**USUARIO:** Habla el Sr. Luis Hernández Vázquez.

**CAT:** Señor Luis, ¿en qué le puedo servir?

**USUARIO:** Necesito información respecto a la función que realizan.

**CAT:** Señor Luis, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas brinda atención a víctimas del delito y aquellas que hayan sufrido una violación a sus derechos humanos.

**USUARIO:** Se tramita mi denuncia en la PGR y me indicaron que en esa institución me pueden auxiliar.

**CAT:** Sr. Luis, en efecto, esta Comisión Ejecutiva puede apoyarlo en su caso. Le voy a solicitar unos datos que son necesarios para continuar con la entrevista. ¿Me puede indicar su número telefónico?

**USUARIO:** Mi número telefónico es 55551100

**CAT:** Sr. Luis, dice usted que su denuncia se encuentra en trámite, ¿ubica usted las oficinas o el nombre de la fiscalía donde se está llevando a cabo?

De esta forma, el orientador u orientadora irá documentando la llamada telefónica para estar en condiciones de indicar a la víctima los pasos a seguir para contar con un acompañamiento institucional. Es importante señalar que

no se debe tutear a la persona que se comunica, sino dirigirse con respeto, usando técnicas de escucha activa, por ejemplo:

**CAT:** Sr. Luis, entonces, ¿usted me está diciendo que su denuncia tiene varios meses en que está sin trámite?

**USUARIO:** Así es, tiene 6 meses en que no me han llamado.

**CAT:** Sr. Luis, no se preocupe, esta Comisión Ejecutiva puede auxiliarlo. Vamos a realizar las gestiones para obtener la información que requiere.

La labor del orientador u orientadora de la CEAV será encaminada a trazar una ruta de atención que favorezca a los intereses de la víctima, recabando los datos que permitan agilizar e informar de manera clara y sencilla respecto al procedimiento que habrá de llevarse a cabo.

## B. FORMATO PARA CONSTANCIA DE HECHOS

**URGENTE**

### CONSTANCIA DE HECHOS

En la Ciudad de México, a uno de julio de dos mil diecisiete, siendo las diez horas con veinte horas, con fundamento en el artículo 40 de la Ley General de Víctimas, el que suscribe, -----

#### HAGO CONSTAR

Que el día de la fecha –1 de julio de 2017– a las 10:25 horas, se comunicó al Centro de Atención Telefónica de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas la señora **(Nombre de la persona)**, quien manifestó ser de nacionalidad mexicana y tener como domicilio el ubicado en calle, número, colonia, Municipio, Código Postal 00000, quien manifestó los hechos siguientes: **“Narrar los hechos considerados graves”**. Por lo antes narrado, solicita la intervención de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. -----

Con lo anterior, se da por concluida la presente actuación, por lo que se procede hacer constar para los efectos legales a que haya lugar. -----

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma