



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

Número único de atención de llamadas de emergencia 9-1-1

Dr. David Pérez Esparza
Titular del Centro Nacional de Información

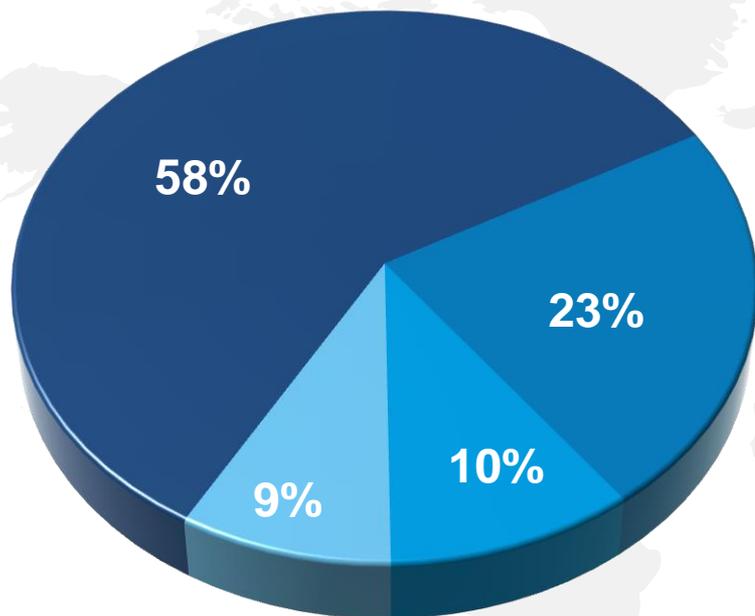
dperez@secretariadoejecutivo.gob.mx

david.perez.esparza@gmail.com

Twitter : @DavidPreze

Ciudad de México, mayo de 2020

I. Publicación de estadística 9-1-1



El Sistema de Emergencias 9-1-1 recibe anualmente más de 75 Millones de llamadas de emergencia en todo el país, las cuales son reportadas por cada una de las 32 Entidades Federativas por medio de los 192 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE).

Cada llamada al 9-1-1 es clasificada de acuerdo al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, el cual contempla 7 Tipos, 24 Subtipos y 282 Incidentes de emergencia.

El conteo total de llamadas de los 192 CALLE, es enviada al CNI dentro de los 10 primeros días de cada mes quien analiza, procesa y construye la Base de Datos Nacional de Llamadas de Emergencia, cuyo resultado son las estadísticas de llamadas de emergencia incluidas aquellas con perspectiva de género que publica el SESNSP.

Las estadísticas son publicadas desde su implementación, los días 25 de cada mes.

II. Capacitación de operadores en escucha activa

Las llamadas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, son atendidas por las **y los operadores telefónicos**, quienes están **capacitados en escucha activa**, la cual es utilizada gracias a las capacitaciones que el CNI coordina a nivel nacional.

Para la atención de la **Pandemia por COVID-19**, se capacitaron a 74 replicadores a nivel nacional, quienes a su vez capacitarán a las y los operadores que requiera cada CALLE en el país.

Al momento, Tamaulipas, Baja California Sur y Querétaro ya han sido capacitados.



Las reglas básicas

- Aprender a escuchar
- Asegurarse de sus inquietudes
- Estar pendiente de su propio lenguaje
- Entender claves no verbales
- Mandar mensajes congruentes
- Identificar sentimientos
- Ofrecer un mensaje claro
- Aprender a escuchar

III. Alianzas entre calles y otros actores en entidades

Se ha detectado que **el confinamiento es un detonante para la violencia en México**, lo que ha aumentado las emergencias relacionadas con incidentes de violencia contra la mujer y violencia familiar.

Por tal motivo, los CALLE han establecido **alianzas** a nivel nacional, con organismos tales como **INMUJERES, CONAVIM** entre otros para brindar una atención con perspectiva de género.

Es gracias a las alianzas con diferentes organismos especializados, así como la capacitación a los operadores telefónicos en escucha activa, que se ha logrado atender los incidentes de violencia generados por el confinamiento **durante la Pandemia COVID-19**.



COVID-19
RESPUESTA



IV. Protocolo para mitigar y evitar Llamadas improcedentes



Las llamadas improcedentes recibidas anualmente en los CALLE, representan el 79% del total de llamadas recibidas.

Por lo anterior, el CNI implementó el protocolo de atención de llamadas improcedentes, el cual pretende reducir drásticamente la cantidad de llamadas recibidas y mejorar de esta forma el servicio de atención de llamadas de emergencia 9-1-1.

V. Llamadas de extorsión

Por su parte, **el confinamiento** resultado de la Pandemia COVID-19, no solo ha incrementado incidentes relacionados con violencia familiar, sino que **ha incentivado** otros presuntos delitos como **la extorsión telefónica**.

Para lo cual el CNI implemento la BD nacional de números de extorsión y fraude para identificar, prevenir y mitigar todos los delitos y actividades vinculadas a estos ilícitos





**GOBIERNO DE
MÉXICO**

SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



SECRETARIADO EJECUTIVO
DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



Gracias

Dr. David Pérez Esparza
Titular del Centro Nacional de Información

dperez@secretariadoejecutivo.gob.mx
david.perez.esparza@gmail.com
Twitter : @DavidPreze

Ciudad de México, mayo de 2020