

SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



CNI

CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN

SISTEMA NACIONAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS 9-1-1

JULIO 2021

DOCUMENTO ELABORADO POR EL CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN
CNI

cni@sspc.gob.mx



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

1. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE TECNOLOGÍA
2. **EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES**
3. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA
4. **ESTRATEGIA PARA UNA COMUNICACIÓN ALTERNATIVA**
5. **ACCIONES DE INFORMACIÓN EFICAZ PARA EVITAR DESINFORMACIÓN A LA POBLACIÓN**
6. **MODALIDAD DE TRABAJO QUE ADOPTÓ EL SERVICIO DE EMERGENCIAS 9-1-1**
7. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE PERSONAL

2. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES

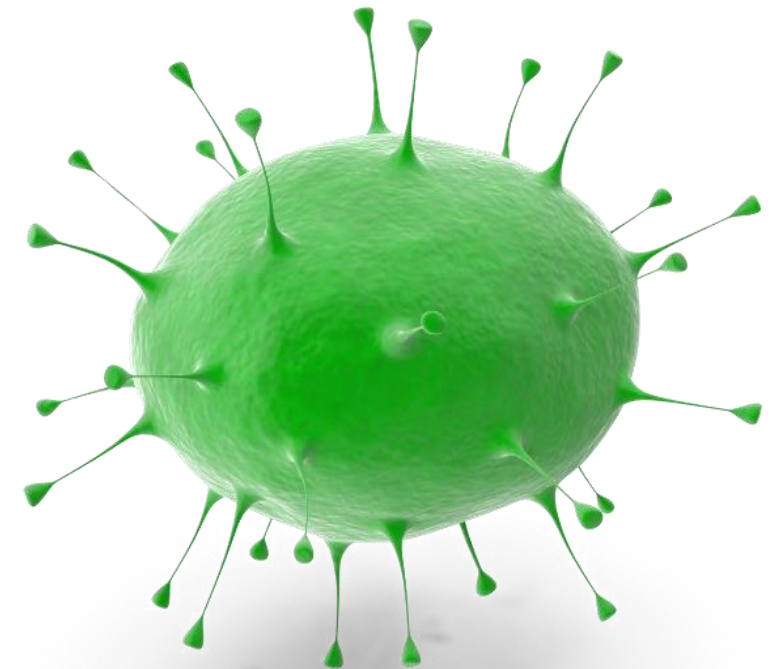
El Gobierno de la República implementó la campaña nacional de **Sana Distancia**, como estrategia para concientizar a la población sobre las precauciones necesarias para evitar contagios.



2. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES 1/1

El mundo experimentó un aislamiento sin precedentes con problemas colaterales tales como la **violencia intrafamiliar** y la **violencia de pareja**. Derivado de esta problemática, se identificaron varias necesidades:

- Sensibilizar al personal del Servicio de Emergencia 9-1-1 en atención a mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Aplicar el protocolo nacional para atención de llamadas asociadas al Covid 19.
- Homologar los procesos desarrollados para la atención a violencia contra mujeres, niñas, niños y adolescentes.



2. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES



Con el objetivo de atender la violencia intrafamiliar y la violencia de pareja, suscitada como consecuencia del aislamiento. El 19 de marzo de 2020 se realizó la reunión nacional con la participación de:

- Secretaria de Gobernación;
- Sistema Integral de la Familia (DIF);
- Secretaría de Bienestar;
- Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL);
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES),
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM);
- Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA),
Presidencia de la República y
- SESNSP, representado por el personal del área del Servicio de Emergencias 9-1-1 del CNI.

2. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES

Derivado de dicha reunión se establecieron las líneas de acción para enfrentar la violencia contra mujeres, niñas, niños y adolescentes.



Se determinó que el 9-1-1, fuera el numero para la atención a la violencia contra mujeres niñas, niños y adolescentes.



Se estableció un protocolo específico para la atención de las llamadas por violencia contra las mujeres.



Se capacitó a operadores 9-1-1 sobre la igualdad entre mujeres y hombres y sobre una vida libre de violencia.

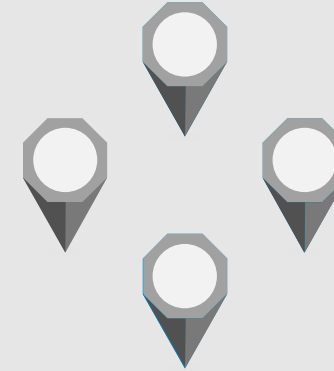
2. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES



01

Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de violencia:

Ruta de actuación para atender una llamada asociada a violencia contra una niña, niño o adolescente.



02

Desarrollo de instrucción de trabajo.

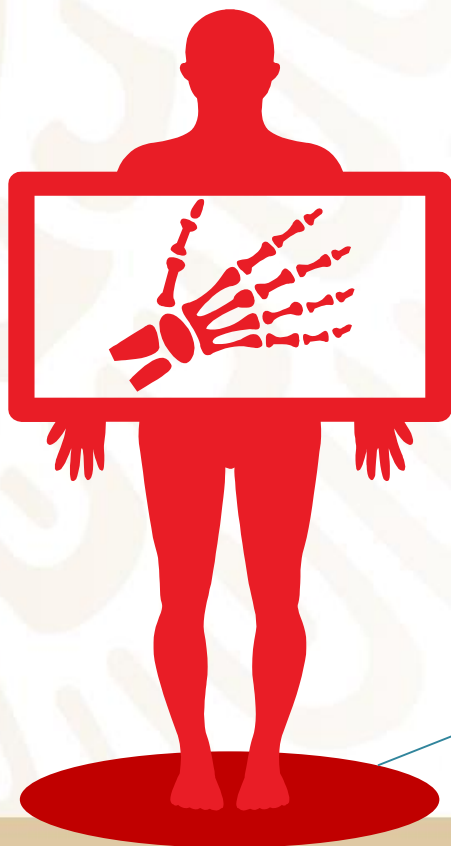
Se implementó la Instrucción de trabajo “Caso sospechoso de Covid” para guiar la respuesta del personal.



2. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES

El reto fue capacitar a más de 3,500 operadores del 9-1-1 en 6 temas específicos:

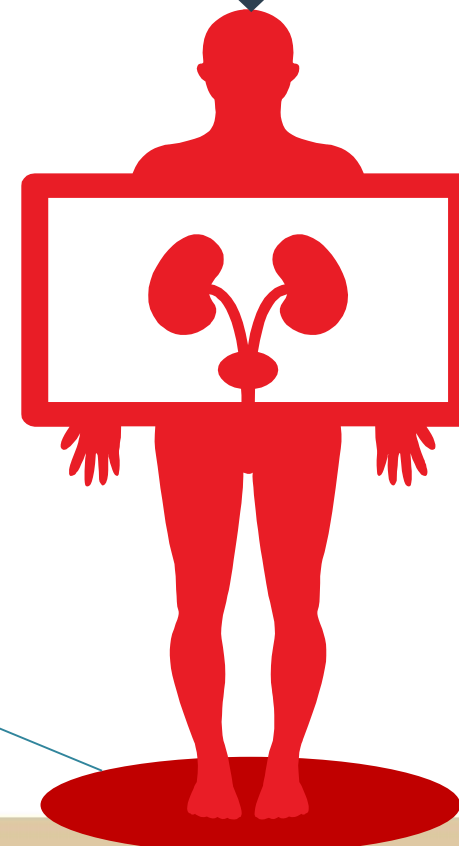
1.- Atención a personas de la diversidad sexual, de género y características sexuales.



2.- Protección por violencias a niñas, niños y adolescentes.

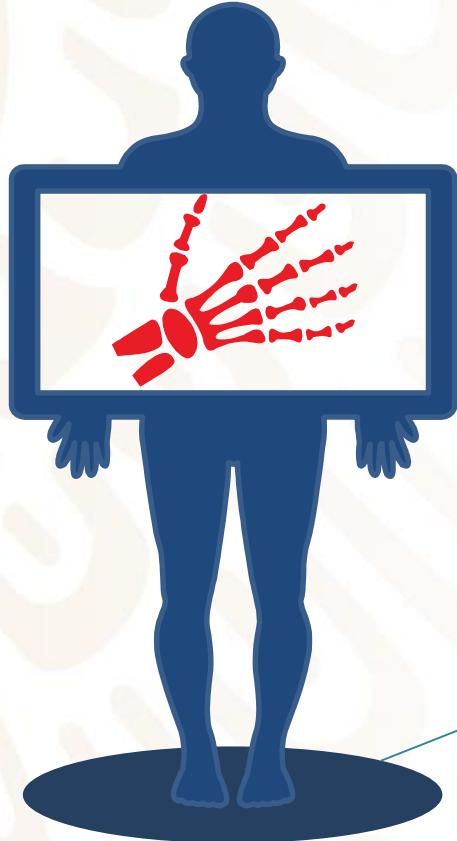


3.- Intervención telefónica dirigida a mujeres víctimas de violencia de pareja.



2. EXPERIENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES

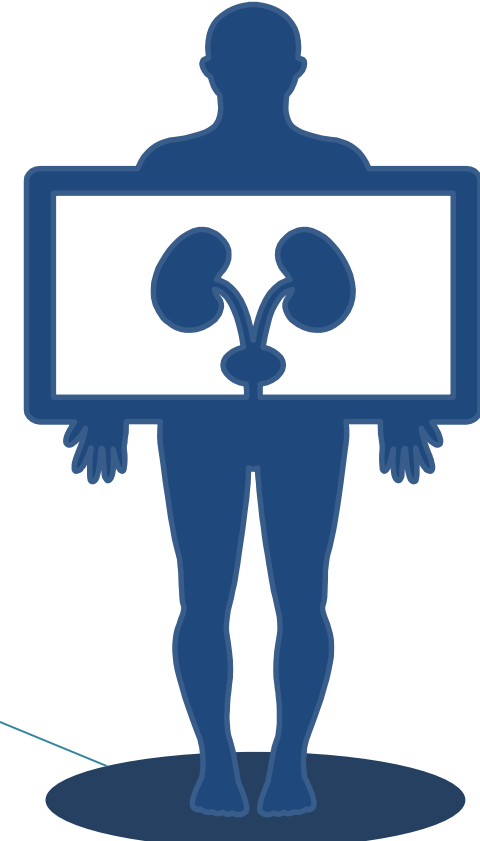
4.- Escucha activa y atención a la violencia contra las mujeres.



5.- Entrenamientos rápidos en materia de violencia contra mujeres y niñas para personas operadoras telefónica.



6.- Consejos para la atención telefónica de personas con discapacidad.



4. ESTRATEGIA PARA UNA COMUNICACIÓN ALTERNATIVA

Cómo estrategia de comunicación el Gobierno de la Ciudad de México implementó el servicio gratuito de información oficial vía mensaje de texto (SMS) sobre Coronavirus (COVID-19).

La campaña se difundió con mensajes de este tipo:

**Manda un sms sin costo al número 51515
con la palabra covid19
(O marcando al 55 5658 1111)**

**Responde un breve cuestionario y de ser
necesario un médico se contactará contigo**

El objetivo de este SMS es evitar la saturación del 9-1-1, para dar prioridad a las personas que necesiten la atención médica.

5. ACCIONES DE INFORMACIÓN EFICAZ PARA EVITAR DESINFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

Toda la información sobre la pandemia ha estado a cargo de la Secretaria de Salud y el Gobierno de la República.



6. MODALIDAD DE TRABAJO QUE ADOPTÓ EL SERVICIO DE EMERGENCIAS 9-1-1

La modalidad de trabajo adoptada por el CNI se desarrolló con base en las siguientes acciones:

- ✓ Rol de guardias de personal para mantener sana distancia.
- ✓ Adecuación de equipos de cómputo para llevar a cabo las reuniones por video llamada.
- ✓ Reuniones virtuales con todo el personal del CNI para darle continuidad a los proyectos y actividades.
- ✓ Creación de grupos en WhatsApp para la comunicación diaria.
- ✓ Censo diario del personal que trabaja remotamente, los funcionarios que asisten a las instalaciones.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



CNI

CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN

Reporte especial elaborado por el Centro Nacional de Información (CNI)
cni@sspc.gob.mx

JULIO 2021



**GOBIERNO DE
MÉXICO**