

SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



CNI

CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN

Conversatorio sobre violencia por razón de género (contra la mujeres, doméstica/intrafamiliar y contra NNA)

Centro Nacional de Información (CNI) del SESNSP

30 de noviembre de 2023



Contenido

- Antecedentes
- Protocolo Específico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia contra Mujeres a la Línea de Emergencia 9-1-1
- Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia
- Capacitación
- Vínculos con entidades que atienden a víctimas de violencia contra mujeres NNA
- Protocolo Específico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes a la Línea de Emergencia 9-1-1
- Instrucción de Trabajo Incidente 30706 Trata de Menores (Trata de Niñas, Niños y Adolescentes).
- Estadísticas
- Ejemplos estatales
- Mecanismo de apoyo psicosocial a personas operadoras
- Retos y limitaciones



Antecedentes

El Servicio de Emergencia 9-1-1, desde su creación en 2016, ha buscado:

- **Atender a las personas usuarias con respeto y sentido humano**
- **Vincularse con entidades y corporaciones que coadyuven en la atención de las emergencias.**
- **Atender las llamadas asociadas a las violencias contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes de manera profesional y empática.**
- **Vincularse con dependencias que atiendan a víctimas de las violencias por razón de género.**





Es un sistema federalizado que incluye el Servicio de Emergencia de las 32 entidades. Actualmente hay 195 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia de los cuales 133 son estatales y 62 municipales.





SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA

**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



CNI

CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN

HOMOLOGACIÓN NACIONAL





Lineamientos normativos y procesos obligatorios

Lineamientos

- Norma Técnica para la Estandarización de los Números de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia
- Protocolos
- Instrucciones de Trabajo

Procesos

- Base Nacional de Servicio de Emergencia 9-1-1
- Medición de tiempos y calidad de las llamadas
- Certificación de los CALLE



Protocolo Específico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia contra Mujeres a la Línea de Emergencia 9-1-1

¿Cómo se creó?

Deriva de un convenio de colaboración, que implica:

- El desarrollo de estrategias para atender las llamadas asociadas a la violencia contra las mujeres
- Sensibilización y capacitación en perspectiva de género, masculinidades, violencias por razón de género.
- Desarrollo de materiales de apoyo para atender las llamadas.



SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN

PROTOCOLO ESPECÍFICO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES A LA LÍNEA 9-1-1

Fecha de elaboración	Fecha de la última revisión	Número de revisión	Número de hojas
15/06/2018	30/08/2018	1.0	16



PR

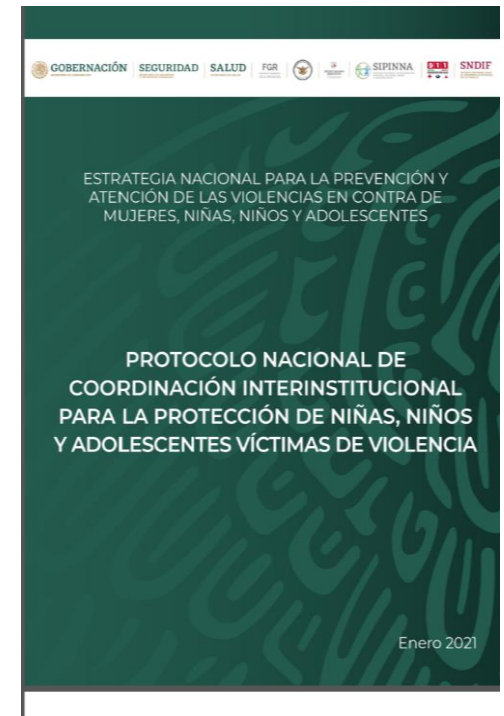


Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia

En creó durante la pandemia para coordinar y organizar las labores de atención de NNA víctimas de violencia.

Fue creado por personal de la :

- Secretaría de Gobernación (SIPINNA).
- Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SESNSP7CNI, Guardia Nacional).
- Secretaría de Salud.
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.





Capacitación (INMUJERES y SIPINNA)

Presencial a replicadores:

- Perspectiva de género
- Sensibilización sobre la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia

Virtual (Covid y postcovid)

- Introducción a la igualdad entre mujeres y hombres
- Inducción a la igualdad entre mujeres y hombres
- Comunicación incluyente y sin prejuicio
- Masculinidades modelos para transformar
- Sensibilización sobre la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia.

SIPINNA

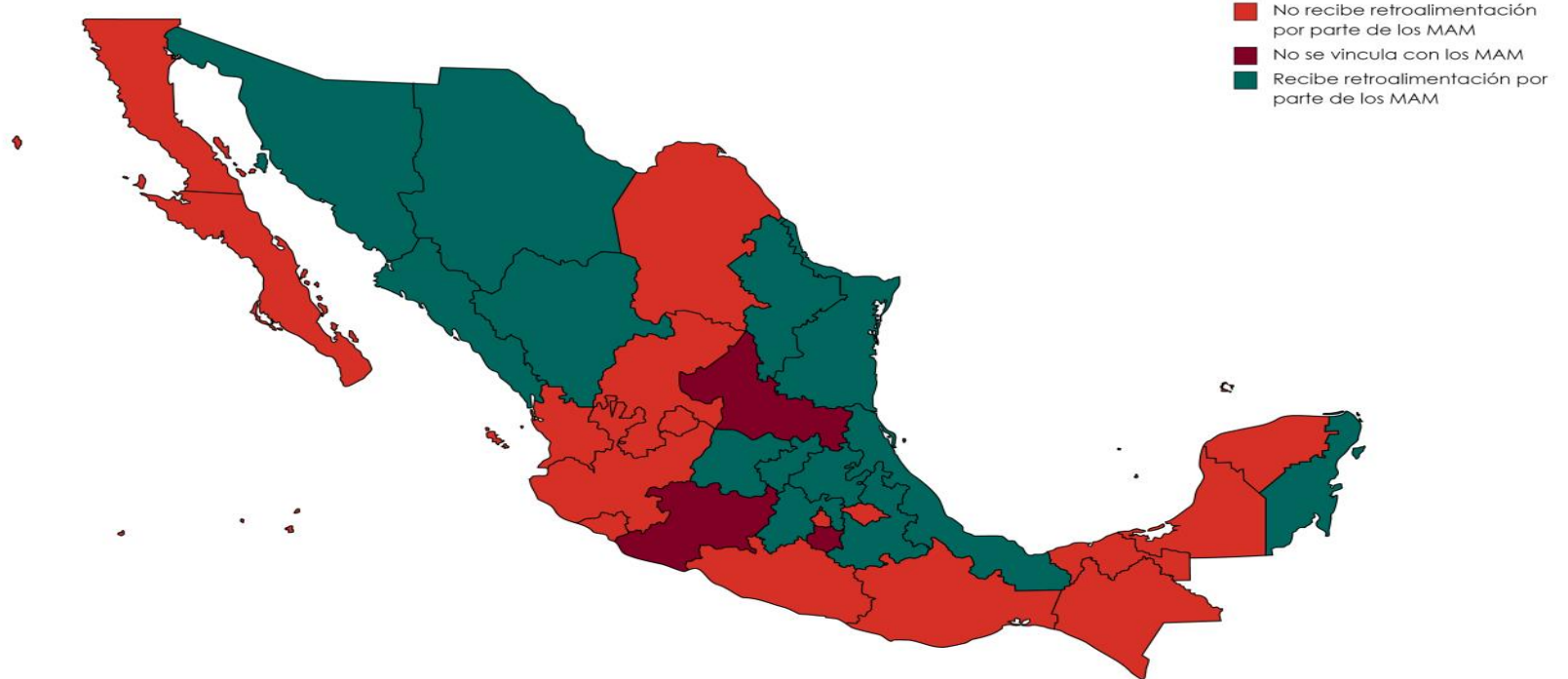
- Elementos generales para protección inmediata de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia.



Vinculación con los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres (MAM)

Acciones

- Apoyo psicológico (ya sea que estén en el CALLE o vinculación remota), asesoría legal, atención a las víctimas de violencia y sus hijos e hijas.

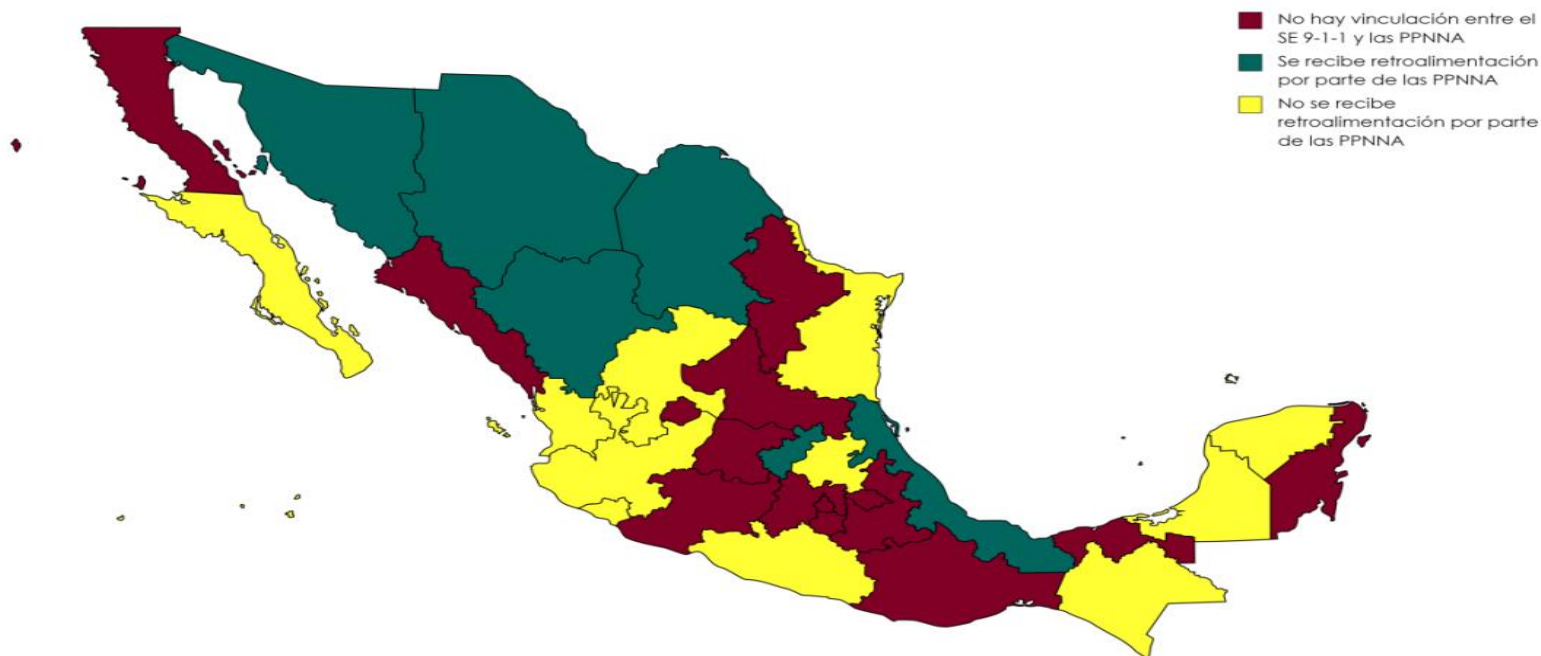




Vinculación con las Procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes

Acciones

- Seguimiento a caso de violencia contra NNA donde se requiera su asesoría, representación o coordinación para las medidas de protección especial para la restitución de derechos.

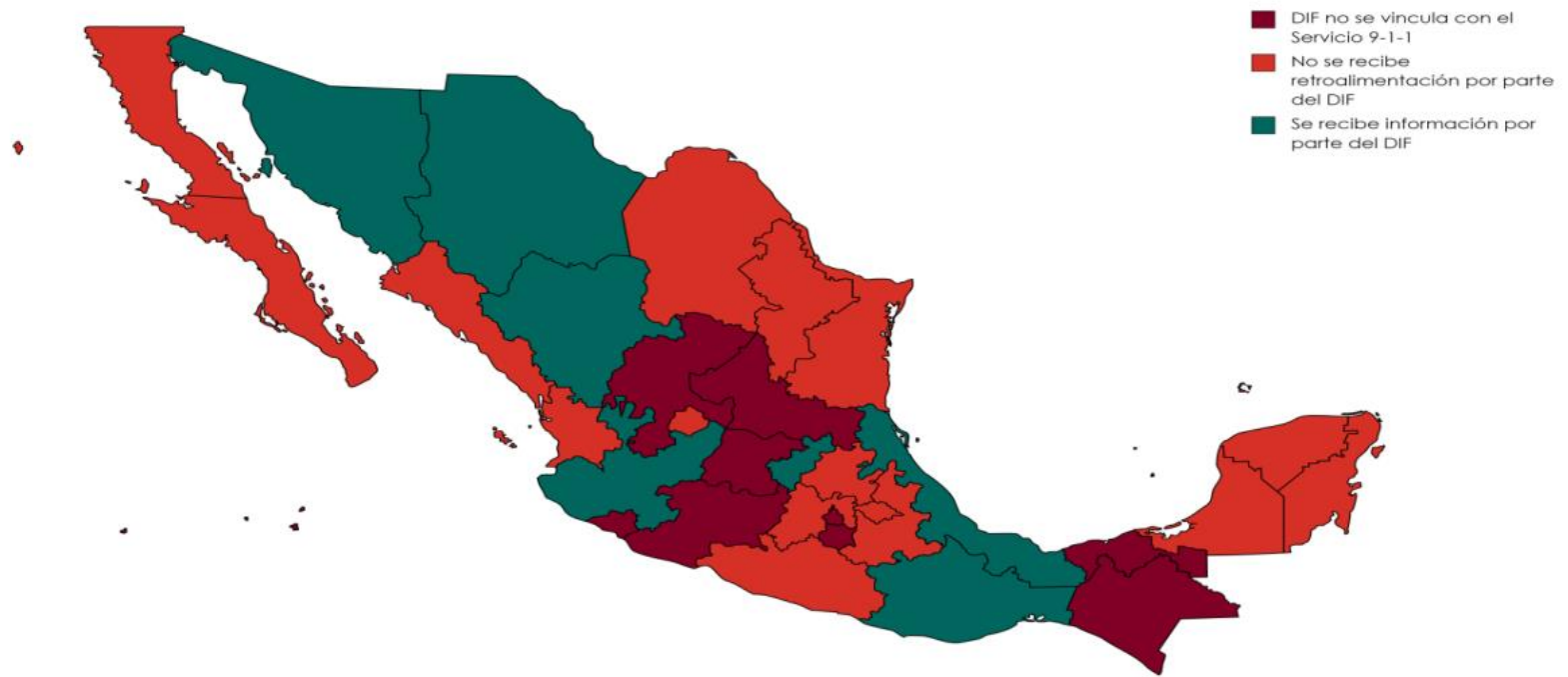




Vinculación con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Acciones

- Proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes contra violencia, maltrato, abandono, negligencia, implementar acciones de prevención, investigación e intervención social.

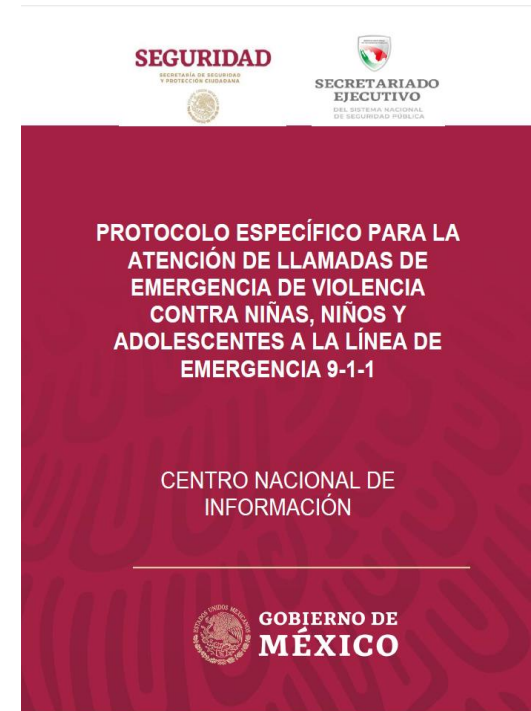




Protocolo Específico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes a la Línea de Emergencia 9-1-1

Este fue desarrollado con apoyo de la Agencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), SIPINNA, en coordinador del personal del Centro Nacional de Información.

El Protocolo fue enviado a las y los titulares de los Complejos de Seguridad y durante los meses de noviembre y diciembre el Centro Nacional de Información capacitará al personal replicador y operadores del servicio de Emergencia 9-1-1 en la utilización del protocolo.

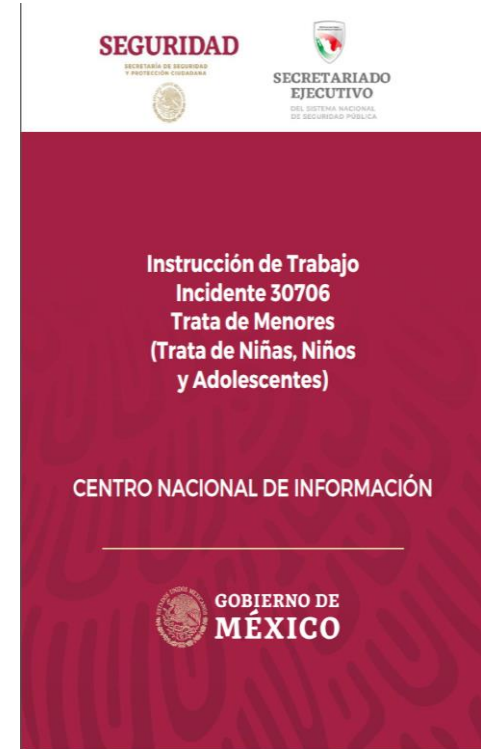




La Instrucción de Trabajo, Incidente 30706, Trata de Menores (Trata de Niñas, Niños y Adolescentes)

Este instrumento fue desarrollado con apoyo de personal de la Secretaría de Turismo, de la Secretaría de Gobernación, de SIPINNA, de la Agencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), de World Visión México en coordinador del personal del Centro Nacional de Información.

La Instrucción fue enviada a las y los titulares de los Complejos de Seguridad durante los meses de noviembre y diciembre el Centro Nacional de Información capacitará al personal replicador y operadores del servicio de Emergencia 9-1-1 en la utilización de la instrucción.





Estadísticas

Incidente
30502 Violencia de pareja
30503 Violencia Familiar
30504 Otros atentados contra la familia
30505 Maltrato infantil
30605 Robo de infante
30607 Sustracción de menores
30608 Tráfico de menores
30609 Otros actos contra la libertad personal
30701 Abuso sexual
30702 Acoso u Hostigamiento sexual
30703 Ataque al pudor
30705 Explotación de menores
30706 Trata de menores
30707 Violación
30708 Otros actos relacionados con la libertad y la seguridad sexual
30709 Trata de personas
30711 Corrupción de menores
30903 Violencia contra la mujer

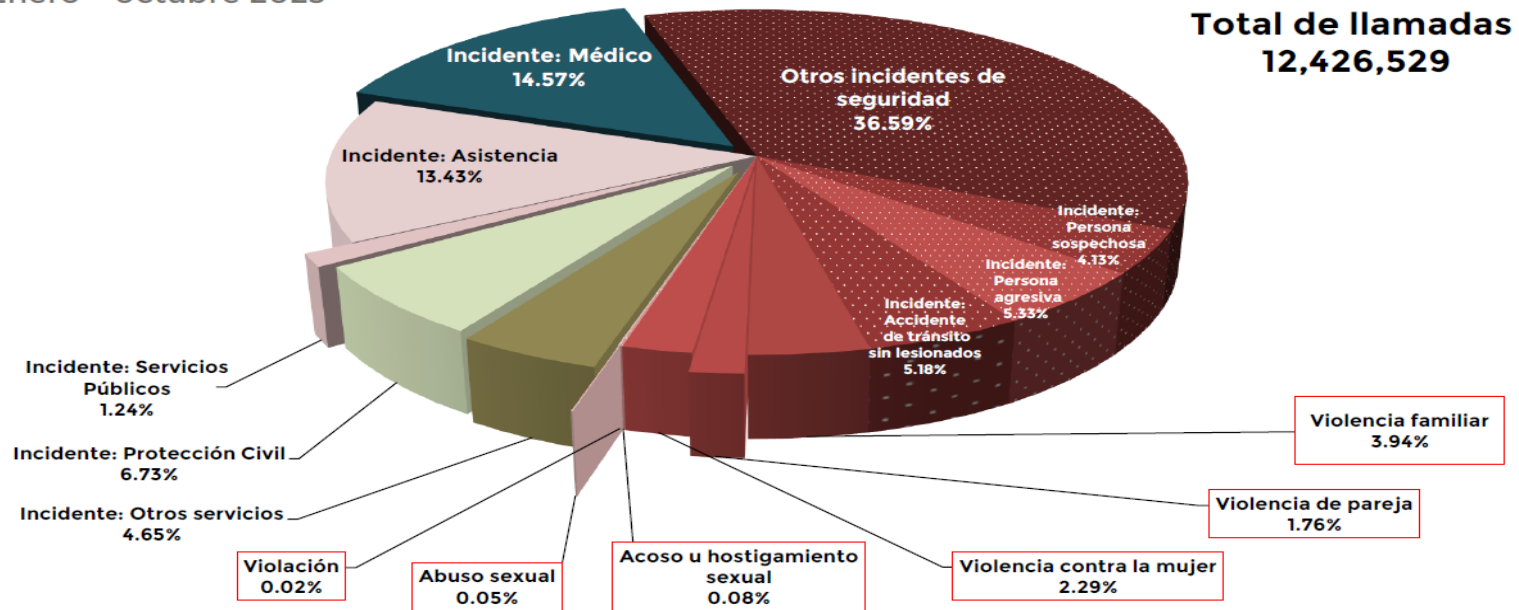


Estadísticas (enero octubre 2023)



PARTICIPACIÓN RELATIVA DE LOS INCIDENTES DE EMERGENCIA EN EL TOTAL DE LLAMADAS REALES (%)*

Enero - octubre 2023



Nota: Las llamadas de emergencia al número único 9-1-1 no son denuncias ante una autoridad, se trata únicamente de probables incidentes de emergencia con base en la percepción de la persona que realiza la llamada. Las cifras muestran incidentes cometidos en contra de hombres y mujeres. No se desagrega sólo para mujeres.

*Conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, los incidentes se clasifican en seis categorías generales: Seguridad; Médico; Servicios Públicos; Protección Civil, Asistencia y Otros Servicios. La gráfica desagrega únicamente incidentes relacionados con la categoría Seguridad.

Fuente: SESNSP-CNI con información reportada por los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) de las 32 entidades federativas.

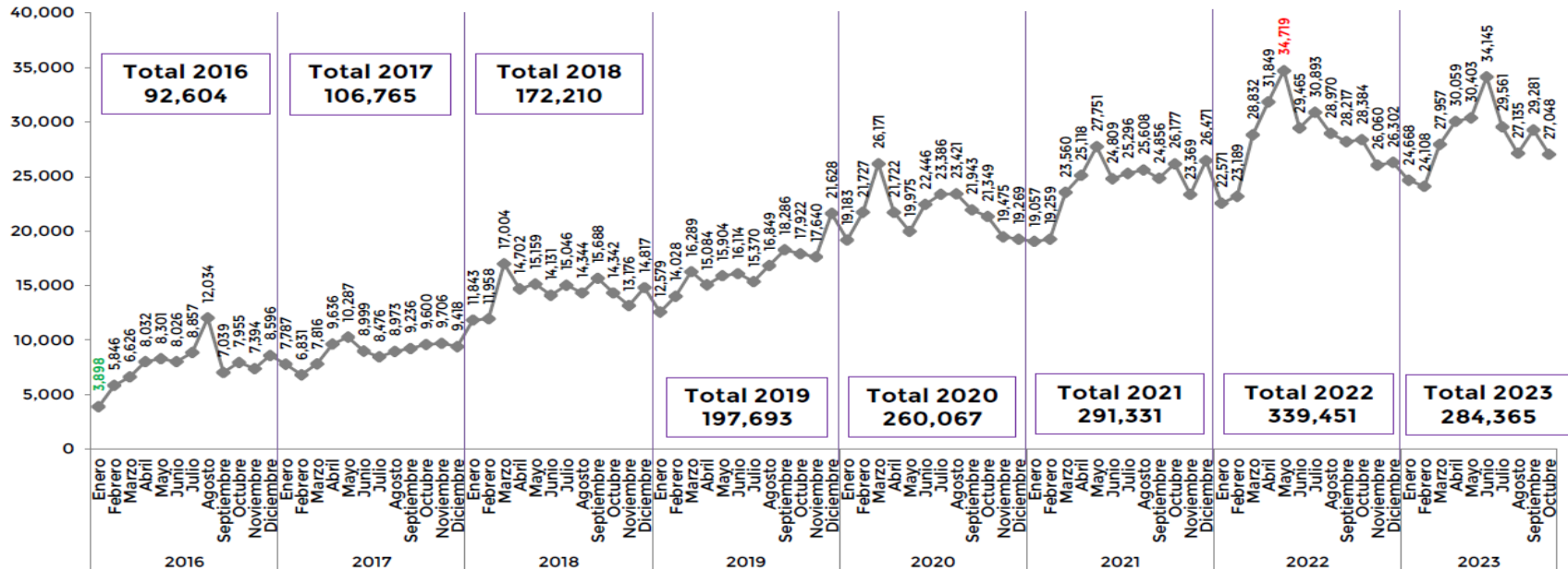


Estadísticas (enero octubre 2023)



LLAMADAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS CON INCIDENTES DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER* : TENDENCIA NACIONAL

Enero 2016 - octubre 2023



Nota: Las llamadas de emergencia al número único 9-1-1 no son denuncias ante una autoridad, se trata únicamente de probables incidentes de emergencia con base en la percepción de la persona que realiza la llamada.

*Se refiere al incidente "Violencia contra la mujer" incluido en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, y definido como: " Todo acto violento que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada."

Fuente: SESNSP, CNI con información reportada por los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) de las 32 entidades federativas.

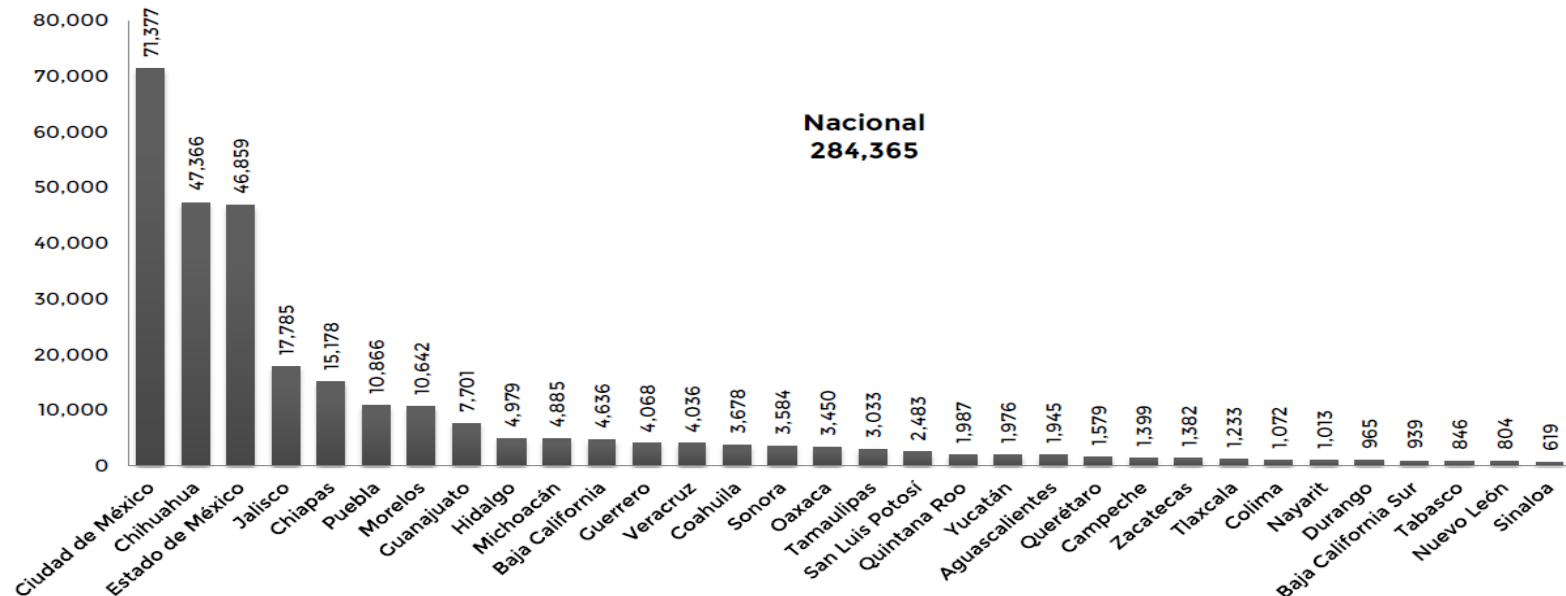


Estadísticas (enero octubre 2023)



LLAMADAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS CON INCIDENTES DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER*: ESTATAL

Enero - octubre 2023



Nota: Las llamadas de emergencia al número único 9-1-1 no son denuncias ante una autoridad, se trata únicamente de probables incidentes de emergencia con base en la percepción de la persona que realiza la llamada.

*Se refiere al incidente "Violencia contra la mujer" incluido en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, y definido como: " Todo acto violento que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada."

Fuente: SESNSP-CNI con información reportada por los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) de las 32 entidades federativas.

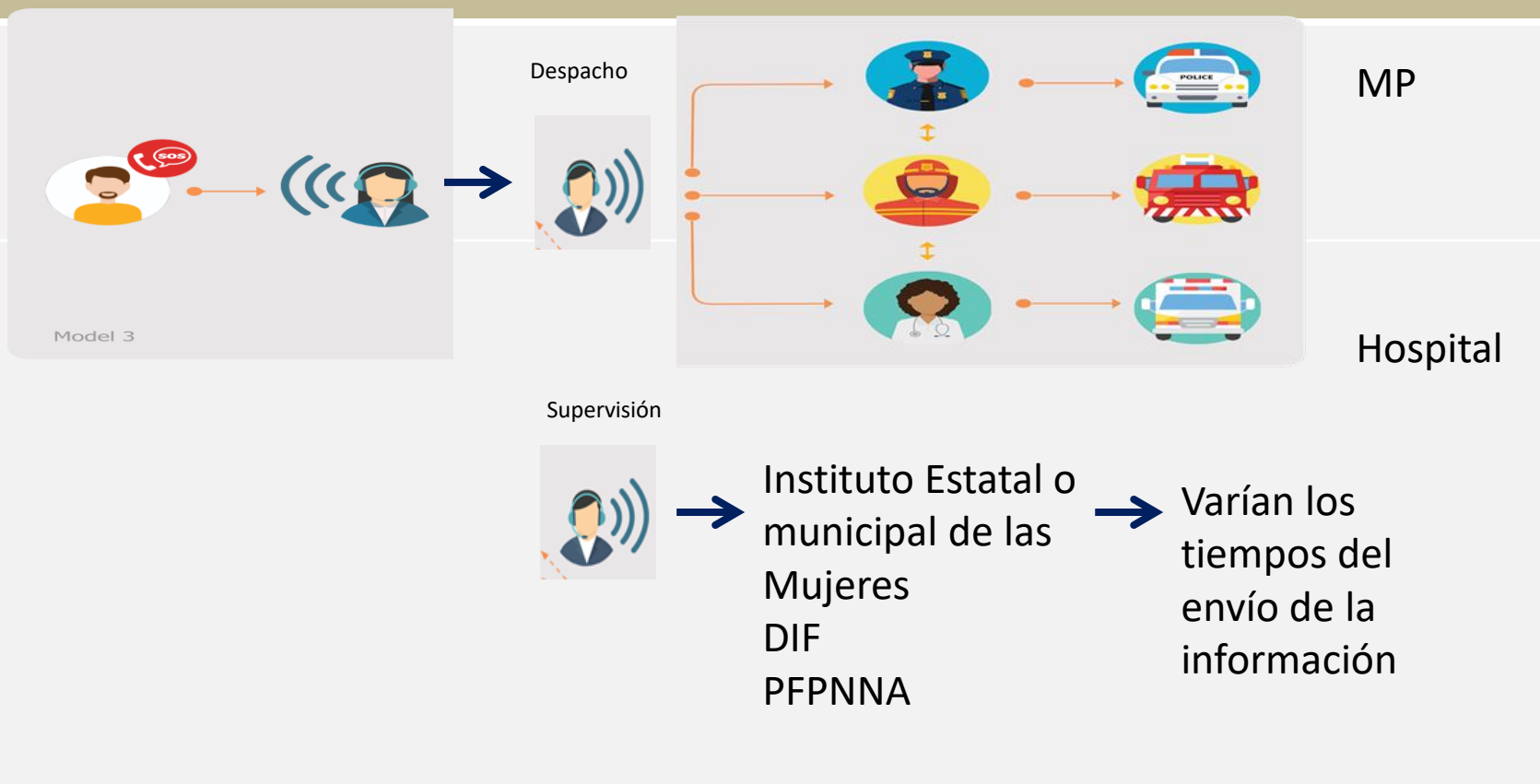


EJEMPLOS ESTATALES





• Modelo de atención de llamadas nacional





Estados

- **Sonora:** Coordinación interinstitucional a partir de una llamada de emergencia. Se suscribió un convenio de colaboración entre diversas entidades (Instituto Sonorense de la Mujer, Desarrollo Integral de la Familia (niños), procuraduría de Protección de NNA y Secretaría de Salud (salud mental y adicciones).
- **Chihuahua:** personal del Centro Regional de Urgencias Médica puede ver información de las llamadas y dar seguimiento.
- **Querétaro:** Personal del Instituto Estatal de las Mujeres atiende en los CALLE de la entidad.
- **Veracruz:** Cuenta con una línea específica para la atención de violencia contra las mujeres que está en las instalaciones del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. El Servicio de Emergencia 9-1-1 canaliza dichas llamadas cuando es necesario, pues brinda apoyo psicológico y asesoría legal.



Retos y limitaciones

Retos

- Incluir la atención específica personas de la tercera edad, con discapacidad, de la diversidad sexual y afectiva.
- Que todos los CALLE cuenten con personal profesional en psicología para atender a víctimas o a personal que sufra de trauma vicario o *burn out*.
- Alcanzar a grupos de población indígena.

Limitaciones

- El Servicio de Emergencia 9-1-1 responde las llamadas y las canaliza, pero las corporaciones (bomberos, cruz roja, bomberos, protección civil) son las encargadas de atender las emergencias por lo que puede haber dilaciones en la respuesta.
- No es fácil que una persona que hable lenguas originarias desee incorporarse al trabajo en el 9-1-1.



SEGURIDAD

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
Y PROTECCIÓN CIUDADANA

**SECRETARIADO
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



CNI

CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN

MUCHAS GRACIAS

oscarlaguna1@gmail.com

