

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 9-1-1

INCIDENTE:	SEGURIDAD ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL	CLAVE:	30702	PRIORIDAD:	Media/alta
-------------------	--	---------------	-------	-------------------	------------

EXPEDICIÓN ÚLTIMA REVISIÓN VERSIÓN 1.0

CONCEPTO:	<p>De acuerdo al artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia el hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral, escolar [o familiar]. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva.</p> <p>El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.</p>
------------------	---

RECEPCIÓN DE LA LLAMADA:

El operador TELEFÓNICO 9-1-1:

1. Dará aviso al supervisor en turno.
2. Capturará el tipo de incidente y la ubicación como alguna referencia de ser posible.
3. Determinará si se utiliza el protocolo de bajo y medio impacto o si se utiliza el protocolo de alto impacto.
4. Enviará el folio del incidente al área de despacho.
5. Comenzará la utilización de la instrucción de trabajo específica.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS:

- ¿El área donde se encuentra es segura, no corre ningún riesgo?
En caso afirmativo continuar con la llamada, de lo contrario solicitar alejarse del agresor e ir a un espacio concurrido, se puede ofrecer a la usuaria continuar con la llamada mientras se cambia de lugar.
- ¿Es usted la víctima?
- ¿Dónde ocurrió el incidente?
- ¿Quién es la persona agresora?

En caso de que la respuesta sea afirmativa:

- ¿Cuántos son?
- ¿Estaba armado?
- ¿Tipo de arma? Fuego, blanca, otra (especifique).
- ¿Características físicas del o los responsables? (Sexo, tipo y color de vestimenta, estatura, complexión, color de cabello, color de piel, tatuajes, cicatrices).

En caso de existir algún vehículo involucrado.

- ¿Características de algún vehículo involucrado? (Placas, marca, submarca, modelo, color).
- Si alguno o algunos se dieron a la fuga, ¿En qué dirección huyeron y aproximadamente hace cuánto tiempo?

¿En qué medio huyeron, a pie o en algún vehículo?

- ¿Tiene alguna relación o vínculo con el agresor?
- ¿En dónde se produjo el acoso y hostigamiento? (Trabajo, escuela, casa)
- ¿Qué fue lo que ocurrió?
- ¿Cuánto tiempo tiene que sucedió?

- ¿Es la primera vez que ocurre o estos incidentes ya han ocurrido previamente?
- ¿Hubo testigo del hecho? ¿Quiénes?

RECOMENDACIONES:

- Informe que probablemente llegue primero una patrulla al lugar y posteriormente llegará una ambulancia, el servicio de ambulancia es gratuito (cuando se haya solicitado debido a una situación de crisis nerviosa).
- Se debe tener paciencia. Recuerda que nadie planea que le suceda una emergencia y la víctima puede estar en estado de shock
- Se debe respetar en todo momento la estructura general de la llamada.
- Se debe atender la llamada con perspectiva de género y enfoque diferencial especializado.
- Se debe considerar que puede utilizarse el protocolo para atención de llamadas de emergencia de alto impacto a la línea 9-1-1, el cual será prioritario. Al cierre de la llamada, al momento del arribo de unidades, se ofrecerá la opción de transferencia al Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres (MAM) de las Entidades Federativas. En el caso del Estado de Sonora se cuenta con la coordinación a través de C4 entre las autoridades policiales y el Instituto Sonorense de la Mujer, mediante el cual durante la misma llamada se ofrece la opción de comunicarla con un Psicólogo Clínico que puede ofrecer ayuda en intervención en crisis y orientación.
- Si no es posible la canalización debido a la naturaleza de la llamada, se debe asegurar que la unidad que acude al sitio del incidente, proporcione la información.
- Se debe contar con la concentración absoluta por parte de la operadora o el operador telefónico.
- El personal de supervisión deberá asistir a la operadora o el operador en todo momento.
- Se debe mantener el control de la llamada en todo momento.
- Si la persona usuaria del servicio desconoce su ubicación, solicite que proporcione referencias e indicaciones de cómo llegar al lugar.
- Se debe capturar la información en los campos adecuados del CAD.
- El presente protocolo deberá ser modificado una vez que se cuente con información concluyente sobre la herramienta de la geo localización

automática de usuarios.

- En los tipos y subtipos donde acuda ambulancia, mencionar que es un servicio sin costo.
- Cooperar con las autoridades en cuanto arriben a prestarle el apoyo.

CIERRE DE LLAMADA

MATRIZ DE DESPACHO:

- Corporaciones de atención Pre Hospitalaria (en caso de crisis nerviosa de la víctima).
- Corporaciones de Seguridad Pública

OBSERVACIONES:

Se debe saber que el motivo de la emergencia puede cambiar si las respuestas implican que la situación es más grave de lo que el mismo usuario consideró.

Los operadores telefónicos deberán tener dominio previo de los siguientes conceptos:

De acuerdo al artículo 5 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: [...]

IV. Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público;

V. Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres;

VI. Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia;

VII. Agresor: La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

FUNDAMENTO JURÍDICO:

La validación del presente documento, la realizó el Instituto Nacional de las Mujeres, en el marco del convenio de colaboración entre el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Instituto Nacional de las Mujeres signado el 17 de agosto de 2016.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Artículo 111.- La Federación, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, realizarán los trabajos para lograr la compatibilidad de los servicios de telecomunicaciones de su Red Local correspondiente, con las bases de datos criminalísticos y de personal del Sistema, previstas en la presente Ley.

El servicio de llamadas de emergencia y el servicio de denuncia anónima operarán con un número único de atención a la ciudadanía. El Secretario Ejecutivo adoptará las medidas necesarias para la homologación de los servicios.

Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Artículo 12.- El Centro Nacional de Información, además de las atribuciones que le confiere la Ley, tendrá las siguientes:

....

VIII. Definir las medidas necesarias para la operación de los servicios de emergencia y denuncia anónima a través de un número único de atención ciudadana; así como determinar nuevas aplicaciones para su homologación.

Acuerdo 10/XXXVII/14 del Consejo Nacional de Seguridad

El Consejo Nacional de Seguridad Pública aprueba la consolidación de un servicio homologado para la atención de llamadas de emergencia en todo el país, que opere de manera estandarizada a nivel nacional, reduzca los tiempos de atención y mejore la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. Para ello, se instruye al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública a realizar un diagnóstico a nivel nacional y, con base en éste, diseñar el programa que definirá las acciones y metas que las autoridades de los tres órdenes de gobierno deberán de cumplir a fin de ejecutar dicho acuerdo, así como las etapas y tiempos para la homologación del servicio y la desaparición progresiva de los números de atención de emergencia actuales.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Artículo 1. La presente ley tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 6. Los tipos de violencia contra las mujeres son:

I. La violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad

psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio;

II. La violencia física.- Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas;

III. La violencia patrimonial.- Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;

IV. Violencia económica.- Es toda acción u omisión del Agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral;

V. La violencia sexual.- Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la Víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, y

VI. Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

Artículo 14. Las entidades federativas y el Distrito Federal, en función de sus atribuciones, tomarán en consideración:

I. Establecer las políticas públicas que garanticen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en sus relaciones laborales y/o de docencia;

II. Fortalecer el marco penal y civil para asegurar la sanción a quienes hostigan y acosan;

III. Promover y difundir en la sociedad que el hostigamiento sexual y el acoso sexual son delitos, y

IV. Diseñar programas que brinden servicios reeducativos integrales para víctimas y agresores.

Artículo 15.- Para efectos del hostigamiento o el acoso sexual, los tres órdenes de gobierno deberán:

I. Reivindicar la dignidad de las mujeres en todos los ámbitos de la vida;

IV. En ningún caso se hará público el nombre de la víctima para evitar algún tipo de sobrevictimización o que sea bofetada o presionada para abandonar la escuela o trabajo;

V. Para los efectos de la fracción anterior, deberán sumarse las quejas anteriores que sean sobre el mismo hostigador o acosador, guardando públicamente el anonimato

de la o las quejas;

VI. Proporcionar atención psicológica y legal, especializada y gratuita a quien sea víctima de hostigamiento o acoso sexual, y

VII. Implementar sanciones administrativas para los superiores jerárquicos del hostigador o acosador cuando sean omisos en recibir y/o dar curso a una queja.

Artículo 50.- Corresponde a los municipios, de conformidad con esta ley y las leyes locales en la materia y acorde con la perspectiva de género, las siguientes atribuciones: [...]

VII. Apoyar la creación de refugios seguros para las víctimas;

VIII. Participar y coadyuvar en la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Artículo 51.- Las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias deberán prestar atención a las víctimas, consistente en: [...]

II. Promover la atención a víctimas por parte de las diversas instituciones del sector salud, así como de atención y de servicio, tanto públicas como privadas;

III. Proporcionar a las víctimas, la atención médica, psicológica y jurídica, de manera integral, gratuita y expedita;

IV. Proporcionar un refugio seguro a las víctimas.

Artículo 52.- Las víctimas de cualquier tipo de violencia tendrán los derechos siguientes:

I. Ser tratada con respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos;

II. Contar con protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades;

III. Recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención;

IV. Contar con asesoría jurídica gratuita y expedita;

V. Recibir información médica y psicológica.

FUENTE DOCUMENTAL:

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

En la elaboración del presente documento participaron:

Elaboró		Revisó	
Lic. Juan Antonio Suárez Sánchez Centro Nacional de Información		Lic. Guillermo Del Rio Hernández Director General Adjunto del Centro Nacional de Información	
Validó			
Lic. Gabriel González García Director de Seguimiento del Sistema Nacional de Violencia contra las Mujeres Instituto Nacional de las Mujeres		Mtra. Marcela Eternod Arámburu Secretaria Ejecutiva Instituto Nacional de las Mujeres	
Autorización			
Dr. Ricardo Corral Luna Titular del Centro Nacional de Información			

El presente protocolo general para la atención de llamadas de emergencia de violencia contra las mujeres a la línea 9-1-1, consta de 7 (siete) páginas rubricadas al calce y debidamente signadas por los servidores públicos que participaron en su elaboración en esta que es su última hoja.