

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

INCIDENTE:	SEGURIDAD VIOLENCIA FAMILIAR	CLAVE:	30503	PRIORIDAD:	Alta
-------------------	------------------------------------	---------------	-------	-------------------	------

EXPEDICIÓN ÚLTIMA REVISIÓN VERSIÓN 1.0

CONCEPTO:	El artículo 7 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia a la violencia familiar como el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.
------------------	---

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.
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.
6. Dará aviso al supervisor en turno (* Lo anterior a que debe ser prioridad atender de forma inmediata a la víctima y canalizar a la o las corporaciones competentes, para posteriormente recibir asistencia por parte del Supervisor).

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 al usuario(a) continuar con la llamada mientras se cambia de lugar.
- ¿Es usted la víctima?
- ¿Hay personas lesionadas?
- ¿El agresor porta algún tipo de arma?
- ¿Quién es la persona agresora?
- ¿Qué relación o vínculo con el agresor?
- ¿En dónde se produjo la agresión (Trabajo, escuela, casa, en la calle, transporte público, etc.)?
- ¿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?
- ¿Tienes hijos o hijas? ¿Sufrieron de algún tipo de violencia?
- ¿Considera necesario que se le encuentre un lugar donde pueda estar segura?

RECOMENDACIONES:

- Informe que probablemente llegue primero una patrulla al lugar y posteriormente llegará una ambulancia, el servicio de ambulancia es gratuito.
- 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.
- Coopere con las autoridades en cuanto arriben a prestarle el apoyo.

CIERRE DE LLAMADA

MATRIZ DE DESPACHO:

- Corporaciones de atención Pre Hospitalaria
- 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:

La violencia familiar es un problema social que se ha invisibilizado debido a que se estimaba el espacio doméstico era una parte del ámbito privado donde no tenía injerencia el Estado. Esta concepción permitió que la violencia contra las mujeres dentro del hogar fuera invisibilizado y cuando era sabido no se trabaja al agresor sino que a la víctima se la culpaba por haber hecho “algo” que detonaba la violencia contra la mujer.

Esta creencia es ampliamente difundida, de hecho aun en nuestros días en algunos países, como por ejemplo las India, donde las mujeres llegan a pensar que hay alguna razón válida y específica que facultaba al marido a golpear a la esposa (cf. Therborn, 2016).

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 7.-Violencia familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Artículo 8. Los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberán tomar en consideración:

I. Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados y gratuitos a las víctimas, que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia;

II. Brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina, y los patrones machistas que generaron su violencia;

III. Evitar que la atención que reciban la Víctima y el Agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar. En ningún caso podrán brindar atención, aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia;

IV. Evitar procedimientos de mediación o conciliación, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el Agresor y la Víctima;

V. Favorecer la separación y alejamiento del Agresor con respecto a la Víctima, y

VI. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyo psicológico y legal especializados y gratuitos. Las personas que laboren en los refugios deberán contar con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo. En ningún caso podrán laborar en los refugios personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia.

Artículo 9.- Con el objeto de contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres dentro de la familia, los Poderes Legislativos, Federal y Locales, en el respectivo ámbito de sus competencias, considerarán:

I. Tipificar el delito de violencia familiar, que incluya como elementos del tipo los contenidos en la definición prevista en el artículo 7 de esta ley;

II. Establecer la violencia familiar como causal de divorcio, de pérdida de la patria potestad y de restricción para el régimen de visitas, así como impedimento para la guarda y custodia de niñas y niños;

III. Disponer que cuando la pérdida de la patria potestad sea por causa de violencia familiar y/o incumplimiento de obligaciones alimentarias o de crianza, no podrá recuperarse la misma, y

IV. Incluir como parte de la sentencia, la condena al Agresor a participar en servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos.

Artículo 27.- Las órdenes de protección: Son actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la Víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres.

Artículo 28.- Las órdenes de protección que consagra la presente ley son personalísimas e intransferibles y podrán ser:

I. De emergencia;

II. Preventivas, y

III. De naturaleza Civil.

Las órdenes de protección de emergencia y preventivas tendrán una temporalidad no mayor de 72 horas y deberán expedirse dentro de las 8 horas siguientes al conocimiento de los hechos que las generan.

ARTÍCULO 29.- Son órdenes de protección de emergencia las siguientes:

I. Desocupación inmediata por el agresor del domicilio conyugal o donde habite la víctima, independientemente de la acreditación de propiedad o posesión del inmueble, aún en los casos de arrendamiento del mismo;

II. Prohibición inmediata al probable responsable de acercarse al domicilio, lugar de trabajo, de estudios, del domicilio de las y los ascendientes y descendientes o

cualquier otro que frecuente la víctima;

III. Reingreso de la víctima al domicilio, una vez que se salvaguarde de su seguridad, y

IV. Prohibición de intimidar o molestar a la víctima en su entorno social, así como a cualquier integrante de su familia.

Artículo 30.- Son órdenes de protección preventivas las siguientes:

I. Retención y guarda de armas de fuego propiedad del Agresor o de alguna institución privada de seguridad, independientemente si las mismas se encuentran registradas conforme a la normatividad de la materia. Es aplicable lo anterior a las armas punzocortantes y punzocontundentes que independientemente de su uso, hayan sido empleadas para amenazar o lesionar a la víctima;

Es aplicable lo anterior a las armas punzocortantes y punzocontundentes que independientemente de su uso, hayan sido empleadas para amenazar o lesionar a la víctima;

II. Inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad común, incluyendo los implementos de trabajo de la víctima;

III. Uso y goce de bienes muebles que se encuentren en el inmueble que sirva de domicilio de la víctima;

IV. Acceso al domicilio en común, de autoridades policíacas o de personas que auxilien a la Víctima a tomar sus pertenencias personales y las de sus hijas e hijos;

V. Entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima y de sus hijas e hijos;

VI. Auxilio policíaco de reacción inmediata a favor de la víctima, con autorización expresa de ingreso al domicilio donde se localice o se encuentre la Víctima en el momento de solicitar el auxilio, y

VII. Brindar servicios reeducativos integrales especializados y gratuitos, con perspectiva de género al agresor en instituciones públicas debidamente acreditadas.

Artículo 31.- Corresponderá a las autoridades federales, estatales y del Distrito Federal, en el ámbito de sus competencias, otorgar las órdenes emergentes y preventivas de la presente ley, quienes tomarán en consideración:

I. El riesgo o peligro existente;

II. La seguridad de la víctima, y

III. Los elementos con que se cuente.

Artículo 32.- Son órdenes de protección de naturaleza civil las siguientes:

I. Suspensión temporal al agresor del régimen de visitas y convivencia con sus descendientes;

II. Prohibición al agresor de enajenar o hipotecar bienes de su propiedad cuando se trate del domicilio conyugal; y en cualquier caso cuando se trate de bienes de la sociedad conyugal;

III. Posesión exclusiva de la víctima sobre el inmueble que sirvió de domicilio;

IV. Embargo preventivo de bienes del agresor, que deberá inscribirse con carácter

temporal en el Registro Público de la Propiedad, a efecto de garantizar las obligaciones alimentarias, y

V. Obligación alimentaria provisional e inmediata.

Serán tramitadas ante los juzgados de lo familiar o a falta de éstos en los juzgados civiles que corresponda.

Artículo 33.- Corresponde a las autoridades jurisdiccionales competentes valorar las órdenes y la determinación de medidas similares en sus resoluciones o sentencias. Lo anterior con motivo de los juicios o procesos que en materia civil, familiar o penal, se estén ventilando en los tribunales competentes. LEY GENERAL DE

Artículo 34.- Las personas mayores de 12 años de edad podrán solicitar a las autoridades competentes que los representen en sus solicitudes y acciones, a efecto de que las autoridades correspondientes puedan de manera oficiosa dar el otorgamiento de las órdenes; quienes sean menores de 12 años, sólo podrán solicitar las órdenes a través de sus representantes legales.

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;

VI. Contar con un refugio, mientras lo necesite.

Artículo 54.- Corresponde a los refugios, desde la perspectiva de género:

I. Aplicar el Programa;

II. Velar por la seguridad de las mujeres que se encuentren en ellos;

III. Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada;
IV. Dar información a las víctimas sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría jurídica gratuita;

V. Brindar a las víctimas la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención;

VI. Contar con el personal debidamente capacitado y especializado en la materia, y

VII. Todas aquellas inherentes a la prevención, protección y atención de las personas que se encuentren en ellos.

Artículo 55.- Los refugios deberán ser lugares seguros para las víctimas, por lo que no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos.

Artículo 56.- Los refugios deberán prestar a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos los siguientes servicios especializados y gratuitos:

I. Hospedaje;

II. Alimentación;

III. Vestido y calzado;

IV. Servicio médico;

V. Asesoría jurídica;

VI. Apoyo psicológico;

VII. Programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada;

VIII. Capacitación, para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral, y

IX. Bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.

Artículo 57.- La permanencia de las víctimas en los refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo.

Artículo 58.- Para efectos del artículo anterior, el personal médico, psicológico y jurídico del refugio evaluará la condición de las víctimas.

Artículo 59.- En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad.

FUENTE DOCUMENTAL:

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
Therborn, Göran. (2016). Los campos de exterminio de la desigualdad. México:
Fondo de Cultura Económica.

En la elaboración del presente documento participaron:

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

El presente protocolo general para la atención de llamadas de emergencia de violencia contra las mujeres a la línea 9-1-1, consta de 11 (once) páginas rubricadas al calce y debidamente signadas por los servidores públicos que participaron en su elaboración en esta que es su última hoja.