

ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL PERSONAL DEL CENTRO ESTATAL DE COMANDO, COMUNICACIONES, CÓMPUTO, CONTROL, COORDINACIÓN E INTELIGENCIA (C5i), DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MICHOACÁN, PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS RELATIVAS A VIOLENCIA DE GÉNERO HECHAS AL NÚMERO DE EMERGENCIAS 911.

JOSÉ ALFREDO ORTEGA REYES, Secretario de Seguridad Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 9, 11, 12, 14, 17 fracción IV y 24 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Michoacán de Ocampo; 6º, 16 fracciones IV, V, VIII, XIII y XIX, 19, 20 fracciones I, II y IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública; 9 del Código de Justicia Administrativa del Estado de Michoacán de Ocampo; 14 fracción III y 16 fracciones XVI y XX, de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Michoacán de Ocampo

CONSIDERANDO

Que la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Michoacán de Ocampo, rige su actuación en apego a los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en atención a lo dispuesto en los artículos 1, 2 y 3 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Michoacán de Ocampo.

Que, conforme a los principios contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte, la Constitución Política del Estado de Michoacán de Ocampo, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Michoacán de Ocampo, los integrantes de los cuerpos de seguridad deben observar invariablemente en su actuación, entre otros, los principios de objetividad, eficiencia, profesionalismo, servicio a la comunidad y la disciplina, el respeto a los derechos humanos, la legalidad y el orden jurídico, obedeciendo las órdenes de sus superiores jerárquicos; actuando con decisión y sin demora en la protección de las personas y sus bienes, observando las normas de disciplina y orden que establezcan las disposiciones reglamentarias y administrativas de esta Dependencia.

Que en cumplimiento de las funciones que le competen a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Michoacán de Ocampo y respecto al orden legal, se hace necesaria

la ejecución de acciones en materia de protección a los derechos de las mujeres para salvaguardar la integridad y derechos de éstas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de la violencia en contra de la mujer.

Que el 1º de febrero del 2007, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto que expidió la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la cual tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las Entidades Federativas, la Ciudad de México 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.

Que la violencia familiar ha figurado como un problema social desde hace varios años, y ha estado presente en la agenda de los estados, es por eso que se ha asumido el compromiso de fortalecer a sus instituciones a través de la modernización de sus mecanismos y la optimización de sus recursos, así como mantener una perspectiva objetiva orientada al sostenimiento del respeto a las garantías y derechos de sus ciudadanas y ciudadanos a efecto de procurarles condiciones de bienestar para su desarrollo integral.

Que es en este contexto, que la Coordinación General del Centro Estatal de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia (C5i), dependiente de esta Secretaría de Seguridad Pública a la que le compete los servicios de atención de llamadas de emergencia del número telefónico 911; ello de conformidad con lo dispuesto por los artículos 111 y 111 bis de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; 80 fracciones II, III, IV y V de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Michoacán de Ocampo y 28 fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública.

Que la línea de atención telefónica del 911, representa una estrategia fundamental en la atención de emergencias ante la violencia contra las mujeres, ya que en sus principales funciones está la detección oportuna y el apoyo de mujeres en situación de riesgo.

Que debido a que el 911 es una de las herramientas de primer contacto para la víctima, es de vital importancia que el personal esté calificado en perspectiva de género, ya que constituye el filtro para un proceso de ayuda adecuado por parte de las instituciones, como lo señala en su Artículo 3, la Ley General de Acceso de las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia, en donde se garantiza la prevención, la atención, la sanción y la erradicación de todos los tipos de violencia contra las mujeres.

Que derivado de lo anterior, se tiene a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL PERSONAL DEL CENTRO ESTATAL DE COMANDO, COMUNICACIONES, CÓMPUTO, CONTROL, COORDINACIÓN E INTELIGENCIA (C5I), DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MICHOACÁN, PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS RELATIVAS A VIOLENCIA DE GÉNERO HECHAS AL NÚMERO DE EMERGENCIAS 911.

Primero. Se expide el Protocolo de Actuación para el Personal del Centro Estatal de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia (C5i), de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Michoacán para la Atención de Llamadas Telefónicas Relativas a la Violencia de Género Hechas al Número de Emergencias 911, conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable y respeto a los derechos humanos que forme parte integrante del presente Acuerdo.

Segundo. Para efectos del presente Acuerdo, se entenderá por:

C5i. Centro Estatal de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia.

Cuerpos de Seguridad. A las unidades operativas de investigación, prevención, reacción y seguridad y custodia que conforman la estructura operativa de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Michoacán de Ocampo.

Operadores. A los operadores del Centro Estatal de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia (C5i).

Agresor. Persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

Víctima. Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos.

Víctima indirecta. Familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Víctima Potencial. Personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

Enfoque diferencial. Tiene como objetivo visibilizar las diferentes situaciones de vulnerabilidad de las mujeres, las adolescentes y las niñas, ya sea por género, edad, etnia o

discapacidad; así como las vulneraciones específicas a sus derechos humanos en tanto pertenecientes a grupos sociales o culturales específicos. Lo anterior con el objetivo de diseñar y ejecutar medidas afirmativas para la garantía del goce efectivo de los derechos de las mujeres, las adolescentes y las niñas.

Estado de Riesgo. La probabilidad de un ataque social, sexual, delictivo, individual o colectivo, a partir de la construcción social de desigualdad y discriminación que genere miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante un evento impredecible de violencia.

Perspectiva de género. Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

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.

Violencia familiar. Es el acto dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres 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.

Violencia psicológica. Cualquier tipo acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, y que pudiera constituir elemento de delito.

Violencia física. Implica cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que puede provocar o no lesiones.

Violencia patrimonial. Cualquier acto u omisión que afecte el patrimonio de la víctima.

Violencia económica. Toda conducta de acción u omisión del agresor que afecte la supervivencia económica de la víctima.

Violencia política. Toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres.

Violencia simbólica y/o mediática. Patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

Violencia Digital. Es la violencia ejercida por medios digitales.

Violencia feminicida. Es la forma extrema de violencia contra las mujeres por razones de género.

Tercero. El presente Acuerdo tendrá por objetivos dotar a los operadores de un procedimiento idóneo y efectivo que garantice una respuesta adecuada ante la violencia que se ejerce en contra de las mujeres en los Ámbitos Social y Familiar.

Cuarto. El C5i establecerá los mecanismos para la verificación del cumplimiento del presente Acuerdo, con la participación que corresponda a las dependencias competentes, según se determine en el contexto de la llamada y la normatividad aplicable.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo.

SEGUNDO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

MTRO. JOSÉ ALFREDO ORTEGA REYES
SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
(Firmado)

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL PERSONAL DEL CENTRO ESTATAL DE COMANDO, COMUNICACIONES, CÓMPUTO, CONTROL, COORDINACIÓN E INTELIGENCIA (C5i), DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MICHOACÁN, PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS RELATIVAS A VIOLENCIA DE GÉNERO HECHAS AL NÚMERO DE EMERGENCIAS 911.

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

I.1. El presente Protocolo tendrá como alcance a los operadores del Centro Estatal de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia (C5i) que con motivo de sus funciones intervengan en su aplicación, y tendrá como objeto dotar a los operadores del Centro Estatal de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia (C5i) de un procedimiento idóneo y efectivo que garantice una

respuesta adecuada ante la violencia que se ejerce en contra de las mujeres en los Ámbitos Social y Familiar.

I.2. Los operadores tendrán por instrumentos jurídicos a todos aquellos instrumentos jurídicos que incluyan la protección y salvaguarda de los derechos humanos, para ello se les dotará en formato físico y/o digital de una guía práctica consultable para los cuerpos de seguridad.

I.3. Al ejecutar las acciones para la atención de las llamadas telefónicas relativas a violencia de género hechas al número de emergencias 911, se seguirán los siguientes principios:

- I. Identificar de manera oportuna los casos de violencia de género.
- II. Implementar acciones tendientes a la protección y seguridad de las víctimas y aportar elementos necesarios a la autoridad ministerial que conozca de los hechos.
- III. Mejorar las habilidades de interacción de los operadores con las víctimas, lo que permitirá entablar una comunicación efectiva que genere sensación de confianza y protección.
- IV. Identificar las principales necesidades de las víctimas, situaciones o problemas asociados a su situación, para brindar el apoyo necesario e inmediato.
- V. Orientar y dar a conocer a la víctima alternativas institucionales o sociales que apoyen el enfrentamiento de su situación de violencia.
- VI. Evitar una revictimización al presentarles un trato y auxilio inmediato, respetuoso y digno, considerando los efectos del impacto de la violencia en las víctimas.
- VII. Salvaguardar la integridad física, emocional y sexual, mediante acciones de seguimiento que prevengan actos futuros de violencia familiar y/o posibiliten una intervención inmediata.

I.4. Los operadores seguirán los siguientes lineamientos al momento de atender llamadas relativas a violencia de género hechas al número de emergencias 911:

- I. Igualdad Jurídica entre el hombre y la mujer.
- II. Respeto a la Dignidad Humana de las Mujeres.
- III. No discriminación.
- IV. Protección de la vida e integridad física de la víctima.
- V. No criminalización.
- VI. No revictimización.
- VII. Trato personalizado y respetuoso.
- VIII. Interés superior de la niñez.
- IX. Comunicación expresa de los derechos que le asisten a la víctima, así como de las medidas preventivas y de seguridad que le asisten.
- X. Confidencialidad de la información.
- XI. Perspectiva de género.

I.5. En cuanto a lo relativo a las técnicas a seguir durante una llamada de emergencia que requiera perspectiva de género, se seguirán las siguientes pautas:

- I. Escuchar de forma activa. Entendido como el acompañamiento de la usuaria que solicita el servicio telefónico, ante una situación de emergencia. Se tomarán en cuenta los siguientes puntos:
 - a. ¿Cómo se expresa la usuaria?
 - b. ¿Cómo es su tono y velocidad de voz?
 - c. ¿Qué emociones logró identificar?En cuanto a los sonidos contextuales:
 - a. ¿Corresponden al hecho que me está narrando? Si la respuesta es “sí”, continúo, si es “no”, pregunto.
- II. Escuchar con sentido común, haciendo especial énfasis en las necesidades de la usuaria, manifiestas o no, lo que permitirá brindar una atención más cálida, efectiva, empática e integral, así como también a mantener el control en la llamada.
- III. Se integrará en el proceso de las llamadas con las usuarias los siguientes factores clave:
 - a. Establecer confianza con la usuaria;
 - b. Ser empático, sensible y honesto;
 - c. Actuar con calma y honestidad;
 - d. Atender de manera oportuna;
 - e. Brindar una intervención que clarifique dudas y propicie calma y seguridad a la usuaria.

IV. Explicándole que tipos y modalidades de violencia está viviendo y sensibilizarla

I.6. Sobre la manera en que la usuaria pueda sentir apoyo:

- a) Respondiendo con seguridad y confianza
- b) Expresión asertiva
- c) Paciencia y aplicación de la escucha activa
- d) Sensibilización en materia de perspectiva de género
- e) Agudeza para escuchar entre líneas
- f) Capacidad para indagar y preguntar de manera correcta
- g) Interés en la situación que manifiesta la usuaria
- h) Lenguaje claro, sencillo y directo.
- i) Capacidad para no revictimizar y no juzgar a la víctima por ningún motivo
- j) Reconocer cuáles son tus limitantes
- k) Asegurarse que la manera de expresarse resulta clara para la interlocutora.

I.7. Es importante tomar en cuenta:

- I. El contexto global:

- a. Tipo y subtipo del incidente
- b. Saber que todas las llamadas de este tipo son de alto impacto.
- II. El contexto específico:
 - a. La situación específica que vive y reporta la usuaria.

I.8. Sobre la actitud de calidad con perspectiva de género:

- I. Proactiva/o y empática/o: no eres agente pasivo/a, debe apoyar a la usuaria a través de intervenciones puntuales, concretas que se traduzcan en una adecuada recepción de la llamada de emergencia.
- II. Abierta/o y entregada/o: ofrecer tiempo y atención necesaria y demostrar actitud de apoyo, apertura y escucha en la llamada.
- III. Concentrada/o: enfocarse en la usuaria y sus necesidades, además de seguir el protocolo de recepción de la llamada.
- IV. Amable, sensible y empático/a.
- V. Mantener comunicación para que la usuaria sienta que se encuentra en un espacio seguro.

I.9. El operador tendrá las siguientes funciones en relación a las llamadas de emergencia con perspectiva de género:

- I. Identificar la necesidad de intervenir en caso de la llamada de primeros auxilios.
- II. Brindar primeros auxilios psicológicos
- III. Canalizar a servicios de apoyo que requiera
- IV. Acompañar a la usuaria hasta que se encuentre un lugar seguro o arribe la unidad apoyo.
- V. Mantenerse actualizada/o respecto a los temas relacionados con la recepción de llamadas de emergencia de violencia de género.

I.10. Las llamadas de emergencia de violencia de género deben ser consideradas de alto impacto. Los lineamientos a seguir serán los siguientes:

- I. Atender la llamada con amabilidad, seguridad, empatía y firmeza, siempre creyendo en el dicho de la víctima.
- II. Preguntar cuál es su nombre y como le gustaría que se refirieran a ella.
- III. En todo momento reiterarle que los datos que proporcione son con fines estadísticos y privados.
- IV. Tener paciencia ya que la víctima está pasando por un momento de vulnerabilidad.
- V. Mantener el control de la llamada en todo momento.
- VI. Preguntar si ella puede continuar con la llamada.
- VII. ¿Preguntar si ella está con el agresor?
- VIII. Entender la comunicación con claves que nos proporcionen la identificación de los posibles riesgos.

1.11. Para un correcto acompañamiento, se atenderá a los siguientes parámetros y recomendaciones:

Un acompañamiento: correcto	Correcta	Incorrecta
Auxilio psicológico:	Escuchar de manera empática, entablar una comunicación abierta, sin juicios, para generar comprensión y confianza.	Entablar juicios, cuestionar el dicho, juzgar los hechos.
Evaluación del riesgo:	Formular preguntas precisas desde la empatía y atendiendo la emergencia con la escucha activa, ¿Está usted herida? Encaminarles hacia un plan de seguridad en lo que. ¿?	Hacer preguntas que propicien respuestas cerradas, interrumpir en el proceso, ignorar los signos del peligro, impedir que la persona proporcione la información.
Mantenernos con ella.	El acompañamiento telefónico, de ser posible debe darse hasta que las unidades de auxilio se aproximen, abordando en conjunto las situaciones de riesgo. Un acompañamiento integral le dará una sensación de seguridad, recordándole que no está sola, sin poner en riesgo físicamente a la víctima, establecer prioridades, ¿se encuentra con sus hijos?, ¿Cómo se encuentra físicamente usted?, ¿puede hablar de manera abierta o la están	Promover que la visión del túnel sin salida hace que nuestro pensamiento crítico se reduzca y que tomemos decisiones impulsivas que podrían no ser las más adecuadas.

	escuchando? Hacerle saber en todo momento que ella no se encuentra sola que estamos para acompañarla.	
Paciencia	De medir un riesgo inminente confrontar y ser directo cuando su vida está en peligro.	Ser introvertido o introvertida, atacar a la víctima, querer solucionar todo de manera inmediata invalidando sus sentimientos, obligarla a tomar decisiones.
Finalizar la llamada cuando la ayuda ha llegado.	Asegurarnos que la mujer ha recibido la ayuda y está siendo atendida.	Escuchar, hacer un reporte y asegurarle que el auxilio llegará de manera inmediata, colgando sin dar seguimiento.

I.12. Identificación de los tipos de incidentes tipificados como violencia contra la mujer.

¿Cuándo se utiliza el protocolo de alto impacto?

Identificación de la violencia:	Ejemplo:	Calificación de la situación:
Define los tipos y modalidades de violencia de acuerdo a la ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Michoacán		Emergencia.
Violencia psicológica: <i>Cualquier acción u omisión que consiste en</i>	-Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es su emergencia?	Emergencia.

<p><i>negligencia, abandono, intimidación, coacción, infidelidad, marginación, anulación, celotipia, prohibición, rechazo, comparación destructiva, condicionamiento, restricción a la autodeterminación y amenazas, que provocan deterioro, disminución o afectación en las diferentes áreas de la personalidad de quien las recibe; (Art. 9 fracción I de la Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo)</i></p>	<p>- Usuaría: Señorita, mi esposo se encuentra afuera de mi trabajo, le estoy pidiendo que se retire y no lo está haciendo. Y tengo un orden de restricción</p> <p>Operador/a: Correcto, ¿usted se encuentra bien físicamente?</p> <p>- Usuaría: Sí, yo estoy bien, él se encuentra afuera.</p> <p>-Operador/a: Enviamos el reporte para que acuda una patrulla al lugar donde me indique, si se siente cómoda con eso.</p> <p>Usuaría: Sí por favor.</p> <p>-Operador/a: ¿Podría proporcionarme los datos de la ubicación de donde se encuentra actualmente?</p> <p>Usuaría: Sí *proporciona datos*</p> <p>Operador: cierra llamada FIN DE LLAMADA</p>	
<p>Violencia sexual: <i>Cualquier acción, mediante la violencia física o psicológica que genera daño y limita o condiciona el ejercicio de la sexualidad, independientemente de que constituya un ilícito previsto y sancionado por las leyes penales; el acoso sexual es parte de la violencia sexual,</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es su emergencia?</p> <p>Usuaría: Señorita mi esposo se acaba de salir, pero estaba muy borracho y acaba de abusar de mí, tengo miedo, no quiero que regrese</p> <p>Operador/a: Indíqueme de favor la dirección de donde se encuentre ubicada para poder enviarle una patrulla,</p>	<p>Emergencia.</p>

<p><i>independientemente de la modalidad en que se manifieste; (Art.9 fracción III de la Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo)</i></p>	<p>¿Necesita una unidad de ambulancia? Usuaría: Sí, por favor. Mi calle es (....) en la colonia (....) Operador/a: Correcto, enviamos el reporte para que acude una patrulla y ambulancia al lugar donde me indique, si se siente cómoda con eso, está sufriendo una situación de violencia por lo que le recomendaría acudir a la Fiscalía para presentar una denuncia. Usuaría Ok, gracias Operador/a: Por favor permanezca en la llamada, hasta que llegue la unidad policial. Usuaría: Gracias, ya llegó la unidad. Operador/a: Correcto. FIN DE LLAMADA.</p>	
<p>Violencia patrimonial: <i>Cualquier acción u omisión encaminada a la sustracción, destrucción, retención de objetos, alteración de valores, documentos personales o bienes de las mujeres o de su entorno familiar, que limitan o dañan la supervivencia económica, independientemente del valor material o emocional, asociado a estos; (Art. 9 fracción IV</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es emergencia? Usuaría: Señorita mi esposo está quemando mis pertenencias y todas las cosas de mi casa. Necesito que me mande una patrulla. Operador/a: ¿Usted se encuentra en Morelia?, ¿Cuál es su ubicación? Usuaría: Sí, estoy en Morelia, estoy en la calle (...) de la colonia (...) Operadora: Enseguida pasamos su reporte para que la unidad más próxima acuda</p>	<p>Emergencia.</p>

<p><i>de la Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo)</i></p>	<p>a la ubicación, ¿Usted se encuentra bien? Usuaría: Sí, yo estoy bien, sólo que me urge el apoyo de la patrulla porque está destruyendo todo. Operadora: Ya se pasó su reporte, es importante que usted se ponga a salvo y no se exponga, entendemos que es una situación difícil y complicada, pero me gustaría mencionar también que después de que acuda la patrulla, usted puede acudir a presentar denuncia por el daño a sus pertenencias, ya que está sufriendo una forma de violencia. Usuaría: Sí, gracias espero la patrulla. FIN DE LLAMADA.</p>	
<p>Violencia física: <i>Cualquier acto u omisión, en que se utiliza parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de las mujeres independientemente de que produzca o no lesiones físicas visibles y que va encaminada a obtener sometimiento, control o miedo; (Art.9 fracción II de la Ley por una Vida Libre de</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es emergencia? Usuaría: Mi hermano, está muy violento y está golpeando a mi mamá, necesito a una patrulla. Operador/a: Entiendo que es una situación de emergencia, podría proporcionarme la ubicación. Usuaría: Sí, mi calle es (...) estoy en (...)- Operador/a: Correcto, enviamos la unidad más próxima a la dirección. Usuaría: Por favor no intervengas, e intenten</p>	<p>Emergencia.</p>

<p><i>Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo)</i></p>	<p>mantenerse en un lugar seguro. Usaria: Sí, gracias. FIN DE LLAMADA.</p>	
<p>Hostigamiento sexual: <i>Quien, en el ejercicio del poder, que se da en una relación de subordinación entre el agresor y la víctima. Se presenta mediante conductas verbales o físicas, de manera presencial y en espacios digitales. (Art. 169 del Código Penal para el Estado de Michoacán).</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es emergencia? Usaria: Señorita vengo en el transporte público y un señor que viene, está hostigando sexualmente a la señorita que está enfrente de mí, se le viene insinuando y le hace comentarios inapropiados. Operador/a: Indícame de favor en que ruta de transporte vas, y ubicación aproximada de dónde vas. Por favor, permanece conmigo en la línea, no me cuelgues voy a dar conocimiento, para que la unidad más próxima vaya. Usaria: Voy en la ruta (.....). Operador: Permanece conmigo en la línea y cuando veas a la unidad, comunícate con el chofer de la unidad, para que se detenga. Usaria: Sí, ya visualizo la unidad. Operador/a: Correcto. FIN DE LLAMADA</p>	<p>Emergencia</p>
<p>Violencia digital: <i>La persona que amenace, difunda o comparta contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento. (Art. 9</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es emergencia? Usaria: Necesito ayuda, alguien me está chantajeando con que va a subir fotos más íntimas y quiero denunciarlo.</p>	<p>Emergencia</p>

<p><i>fracción VIII Ley por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Michoacán de Ocampo) (Art. 195 y 195 bis Código Penal para el Estado de Michoacán)</i></p>	<p>Operador/a: Será necesario transferirla al área de policía cibernética para que le brinden el apoyo que usted necesita.</p> <p>Usuaría: Sí, por favor.</p> <p>Operador/a: Antes de transferirla es necesario que me proporcione sus datos personales, para que pueda ser atendida de manera adecuada.</p> <p>Usuaría: Claro que sí *proporciona datos*</p>	
<p>Feminicidio: <i>Al homicidio doloso de una mujer, cuando se actualice alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 120 del Código Penal para el Estado de Michoacán.</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es emergencia?</p> <p>Usuaría: mi vecino acaba de dispararle a su esposa, por favor vengan a ayudarla, se escucharon muchos gritos y peleas.</p> <p>Operador/a. Correcto, ¿puede indicarme el domicilio para notificar que le envíen una patrulla?</p> <p>Usuaría: Sí estoy en la calle (...) de la colonia (...) mi vecina es la que está frente a mi casa.</p> <p>Operador: Correcto, ya notifiqué, en un momento llegara su unidad.</p> <p>FIN DE LA LLAMADA.</p>	<p>Emergencia</p>
<p>Abuso sexual: <i>Quien realice en una persona, sin su consentimiento, o la obligue a ejecutar para sí o en otra persona, actos sexuales sin el</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es emergencia?</p> <p>Usuaría: Señorita vengo en el transporte público y un señor que está aquí, viene masturbándose.</p>	<p>Emergencia</p>

<p><i>propósito de tener relaciones sexuales. (Arts. 166-168 Código Penal para el Estado de Michoacán).</i></p>	<p>Operador/a: Indícame de favor en qué ruta de transporte vas, y ubicación aproximada de dónde vas. Por favor, permanece conmigo en la línea, no me cuelgues voy a dar conocimiento, para que la unidad más próxima vaya. Usuaría: Voy en la ruta (...). Operador: Permanece conmigo en la línea y cuando veas a la unidad, comunícate con el chofer de la unidad, para que se detenga. Usuaría: Sí ya visualizo la unidad. Operador/a: correcto. FIN DE LLAMADA</p>	
<p>Violación: <i>A quien, por medio de la violencia física o psicológica realice cópula. Homicidio Comete el delito de homicidio quien priva de la vida a otra persona, con la intención o no de hacerlo. (Art. 164 y 165 Código Penal para el Estado de Michoacán)</i></p>	<p>Operador/a: 9.1.1 ¿Cuál es emergencia? Usuaría: Mi primo llevo borracho y abusó de mí, necesito que lo detengan, también se encuentra drogado, está abajo, está en la sala. Operador/a: Indíqueme por favor, su dirección para que envíe el reporte y la unidad de patrulla más próxima acuda a su domicilio. ¿Necesita una ambulancia también? Usuaría: Sí, estoy en la calle (...) de la colonia (...), Operador: Señorita sufrió una situación de violencia por lo que le recomendaría acudir a</p>	<p>Emergencia</p>

	<p>la Fiscalía para presentar una denuncia.</p> <p>Usuaría: Ok, gracias</p> <p>Operador/a: Por favor permanezca en la llamada, hasta que llegue la unidad policial.</p> <p>Usuaría: Gracias, ya llegó la unidad.</p> <p>Operador/a: Correcto.</p> <p>FIN DE LLAMADA.</p>	
--	---	--

I.13. Sobre la determinación del riesgo para la usuaria:

<p>Determinar el riesgo:</p>
<p>Peligro alto:</p> <p>Ataques previos con riesgo mortal.</p> <p>Amenazas de muerte.</p> <p>Aumento de la violencia.</p>
<p>Perfil de la víctima de alto riesgo:</p> <p>Ha denunciado en reiteradas ocasiones actos de violencia.</p> <p>Ha sido víctima de abuso sexual ella o sus hijas e hijos.</p> <p>Tiene una medida de protección.</p> <p>Se ha encontrado aislada o privada de las comunicaciones.</p> <p>Han destruido su patrimonio.</p> <p>Ha recibido algún auxilio psicológico o psiquiátrico consecuencia de la violencia psicológica.</p> <p>Anuncio de manera reciente el divorcio o terminar con una relación que les une.</p> <p>La amenazan constantemente con difundir contenido íntimo sexual en redes sociales.</p> <p>Ha acudido a instancias a recibir asesorías para poder dejar el círculo de esas violencias.</p> <p>. Es menor de edad.</p> <p>. Ha intentado quitarse la vida a consecuencia de violencia.</p> <p>. Cuando es migrante.</p> <p>. Ha sufrido algún tipo de trata.</p> <p>. Tiene alguna discapacidad.</p>

- . Cuando es analfabeta y tiene condiciones de precariedad económica.
- . Cuando ha denunciado a su deudor alimentario.
- . Cuando el agresor es un familiar que ha abusado durante mucho tiempo de ella y ha decidido denunciarle.
- . Está embarazada.
- . Cuando es adulta mayor.

Perfil del agresor:

- Tiene armas.
- Es convicto o ex convicto por delitos contra personas.
- Esta interpuesta una orden de restricción contra él.
- Es un ex convicto por delitos contra la integridad física y sexual.
- Hay una orden de protección interpuesta para proteger a la víctima del sujeto.
- Ha abusado sexualmente de ella, o alguna de sus hijas o hijos.
- Abusa de manera reiterada drogas y alcohol.
- Pertenece a alguna célula del crimen organizado.
- Tiene antecedentes penales.
- Cuando reiteradamente amenaza con quitarle a sus hijos si no le obedece.
- Amenaza con quitarse la vida.
- Antecedentes psiquiátricos.
- Violenta, manipula y acosa a la víctima de manera constante
- Ha asesinado mascotas.
- Ha amenazado con difundir contenido íntimo sexual sin consentimiento de la víctima.
- Si es deudor alimentario.
- Cuando se encuentra en un cargo público que le otorga poder e impunidad.
- Si es policía o militar.

I.14 Los casos o situaciones no previstas en el presente Protocolo serán resueltos por el Coordinador General del Centro Estatal de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia (C5i), sin perjuicio de que el Titular de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado en el ejercicio de sus atribuciones resuelva lo conducente, dejando constancia de ello por escrito.

Dotar a las y los operadores un directorio de canalizaciones para que ella pueda acudir a las instituciones en las cuales puedan acompañarla, así mismo certificar y sensibilizar a las personas operadoras.

Explicarle con detalle cuando haya emergencia a donde va ser trasladada

Hablarle de sus derechos.

La forma en la que se procederán las actuaciones del personal de emergencia.

No hacerle recomendaciones sobre su vida privada y presionarla.

