



Informe de Actividades: Implementación y Fortalecimiento de la Unidad  
de Primera Intervención para la Atención de la Violencia de Género en el  
Servicio de Emergencias 9-1-1 en Quintana Roo.

(Julio -Noviembre 2024)

Acción coadyuvante

1. Atención

Proyecto:

AVGM/QROO/AC1/SSC/033

Instancia local responsable y receptora del recurso

Secretaría de Seguridad Ciudadana.

## Introducción

Por tercer año consecutivo, se llevaron a cabo las gestiones necesarias para participar en la obtención de recursos a través de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM).

Este esfuerzo tuvo como meta principal el fortalecimiento de la Unidad de Primera Intervención para la Atención de la Violencia de Género en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 en el estado de Quintana Roo.

En este contexto, se llevó a cabo una colaboración estratégica con profesionales especializados en Derecho de Género y psicología, cuya participación resultó crucial para proporcionar orientación psicológica y jurídica a las mujeres víctimas de violencia atendidas a través del Servicio de Emergencias 9-1-1.

La relevancia de esta iniciativa radica en la creación de un entorno que no solo atiende las necesidades inmediatas de las víctimas, sino que también se enfoca en la prevención y erradicación de la violencia de género en su conjunto.

A pesar de que el estado de Quintana Roo había establecido las directrices para institucionalizar y mantener la operación de la Unidad Especializada de Primera Intervención Psicológica durante los meses de enero a junio, la obtención y aplicación de recursos destinados a las acciones de coadyuvancia para las declaratorias de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres en estados y municipios, para el ejercicio fiscal 2024, permeo para consolidar y fortalecer la unidad en el periodo de julio a noviembre de 2024.

Este logro se tradujo en una respuesta más efectiva y especializada a las necesidades de las personas afectadas por la violencia familiar y de género.

Durante este periodo, se llevó a cabo un proceso integral que incluyó no solo la implementación exitosa de la unidad, sino también la capacitación intensiva del personal encargado de brindar atención a las víctimas. Este componente resultó esencial para garantizar un servicio de calidad y empático que aborde de manera adecuada las complejidades de la violencia de género.

A continuación, presentamos el informe de resultados correspondiente al periodo de julio a noviembre de 2024, destacando los logros obtenidos:

# INFORME DE RESULTADOS DEL PROYECTO AVGM/QROO/AC01/SSC/033 CORRESPONDIENTE AL SUBSIDIO DESTINADO A LAS ACCIONES DE COADYUVANCIA PARA LAS DECLARATORIAS DE ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES EN ESTADOS Y MUNICIPIOS, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2024.

El presente informe detalla los resultados obtenidos en el marco del Proyecto AVGM/QROO/AC01/SSC/033, desarrollado en consonancia con el numeral cuadragésimo tercero, inciso a, de los Lineamientos para la obtención y aplicación de recursos destinados a las acciones de coadyuvancia para las declaratorias de alerta de violencia de género contra las mujeres en estados y municipios, durante el ejercicio fiscal 2024.

**Descripción del Proyecto:** Este proyecto se centra en el seguimiento y fortalecimiento a la acción coadyuvante para la creación de módulos de atención inmediata, integrados en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 del Estado de Quintana Roo, con el objetivo brindar atención especializada a mujeres en situación de riesgo debido a hechos de violencia.

**Acciones Realizadas:** Para llevar a cabo este propósito, se emitió y ejecutó exitosamente dos convocatorias para la contratación de profesionales en psicología y derecho. Como resultado, se logró la incorporación de 20 psicólogos y 5 licenciados en derecho, todos seleccionados rigurosamente de acuerdo con los requisitos establecidos para asegurar la calidad de la atención a mujeres en situación de violencia.

Posteriormente, se llevó a cabo una capacitación exhaustiva sobre los protocolos de actuación y el manejo del software para el registro de emergencias en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE). Este proceso fue esencial para garantizar que el personal contratado estuviera debidamente preparado para proporcionar atención eficaz y registrar de manera adecuada la información en la plataforma nacional BANAVIM.

**Operación del Servicio:** Concluida la fase de capacitación y difusión del servicio de atención psicológica, realizada a través de las redes sociales de la Secretaría de Seguridad Pública y los diversos medios oficiales de comunicación social del Gobierno del Estado, se procedió a la puesta en marcha operativa del servicio.



**Resultados Obtenidos:** Las acciones implementadas generaron los siguientes resultados:

1. **Contratación de Personal Especializado:**

- Contratación exitosa de 20 psicólogos y 5 licenciados en derecho, cumpliendo con los estándares de calidad requeridos.

2. **Capacitación y Difusión Efectiva:**

- Realización exitosa de la capacitación sobre protocolos de actuación y el manejo del software, así como difusión efectiva del servicio a través de canales oficiales y redes sociales.

3. **Inicio Exitoso de la Operación del Servicio:**

- Puesta en marcha efectiva del servicio de atención psicológica, evidenciada por cifras operativas positivas.

4. **Registro digital de las atenciones brindadas a los usuarios:**

- Registro de las atenciones en el CAD del Servicio de Emergencias 9-1-1
- Registro de los casos que cumplen con los lineamientos de operación de la plataforma BANAVIM.

El Proyecto AVGM/QROO/AC01/SSC/033 contribuyó de manera significativa al fortalecimiento de las capacidades de respuesta ante la violencia de género en el Estado de Quintana Roo, reafirmando el compromiso de brindar un servicio integral y especializado a las mujeres en situación de riesgo.

## Distribución del personal por Complejo de Seguridad

La estrategia de distribución del personal contratado para los complejos de seguridad, específicamente para la atención psicológica y jurídica en las zonas Norte, Centro y Sur, se fundamenta en una cuidadosa consideración del número de llamadas de violencia recibidas en cada área. Esta metodología busca optimizar los recursos humanos para garantizar una respuesta efectiva y oportuna a las necesidades de la población en riesgo.

1. **Zona Norte**

**Municipios de atención:** Benito Juárez, Solidaridad, Isla Mujeres, Tulum, Lázaro Cárdenas y Puerto Morelos.



Debido a la extensión geográfica y la densidad poblacional de esta zona, se asignó un equipo de 7 profesionales en psicología y 3 profesionales en derecho. Esto responde a la alta demanda de atención psicológica y jurídica identificada a partir del análisis del número significativo de llamadas de violencia registradas en estos municipios.

## 2. Zona Centro

**Municipios de atención:** Cozumel.

Aunque se trata de un solo municipio, Cozumel, la distribución de personal contempla la proporción de llamadas de violencia recibidas. Por lo tanto, se asignaron 4 profesionales en psicología y 1 en abogado, para asegurar una cobertura adecuada y especializada en este complejo.

## 3. Zona Sur

**Municipios de atención:** Othón P. Blanco, Bacalar, Felipe C. Puerto y José María Morelos.

En la Zona Sur, se consideró la diversidad de municipios y la distribución poblacional, asignando 9 profesionales en psicología y 1 profesional en derecho. Esta asignación se basa en la identificación de la frecuencia de llamadas de violencia, asegurando así una atención integral y eficaz.

Esta distribución del personal no solo responde a criterios geográficos, sino que se fundamenta en el análisis detallado del volumen de llamadas de violencia en cada complejo de seguridad, asegurando así una respuesta adecuada y ajustada a las necesidades reales de la población atendida.

**Desglose del total de personas atendidas por complejo de seguridad.**

| Complejo de Seguridad | Municipios de cobertura    | Profesionistas en Psicológica | Profesionistas en Derecho | Atención Psicológica | Atención Jurídica | Total atenciones |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| Zona Norte            | BJ, SOL, IM, TUL, LC y PM. | 7                             | 3                         | 3,309                | 734               | <b>4,043</b>     |
| Zona Centro           | Cozumel                    | 4                             | 1                         | 938                  | 288               | <b>1,226</b>     |
| Zona Sur              | OPB, BAC, FCP y JMM.       | 9                             | 1                         | 2,152                | 309               | <b>2,461</b>     |
| <b>Totales</b>        |                            | <b>20</b>                     | <b>5</b>                  | <b>6,399</b>         | <b>1,331</b>      | <b>7,730</b>     |



Desglose del total de personas atendidas por profesionista

| Nombre del profesionista                  | Total de Mujeres atendidas | Total de Hombres atendidos | Total de personas atendidas | Total de casos registrados BANAVIM |
|---|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| <b>Complejo de seguridad Cancún</b>       |                            |                            |                             |                                    |
| Psic. Marcela Trigos Pallares             | 621                        | 309                        | <b>930</b>                  | <b>211</b>                         |
| Psic. Juan Bernardo Helguera Carmona      | 456                        | 131                        | <b>587</b>                  | <b>140</b>                         |
| Psic. Ixchel Laura Lucia Legorreta Gamero | 442                        | 91                         | <b>533</b>                  | <b>219</b>                         |
| Psic. Rocio Poot Kumul                    | 362                        | 51                         | <b>413</b>                  | <b>151</b>                         |
| Psic. Jessica Granados Perez              | 299                        | 52                         | <b>351</b>                  | <b>118</b>                         |
| Abo. Arely Vianey Alba Vera               | 228                        | 51                         | <b>279</b>                  | <b>99</b>                          |
| Psic. Alma Rosa Murillo Cruz              | 210                        | 54                         | <b>264</b>                  | <b>119</b>                         |
| Abo. Liliana Marieli Tovar Chan           | 212                        | 47                         | <b>259</b>                  | <b>131</b>                         |
| Psic. Estefania Georgina Monsreal Uh      | 160                        | 71                         | <b>231</b>                  | <b>1</b>                           |
| Abo. Rosa Angelica Balam Kumul            | 148                        | 48                         | <b>196</b>                  | <b>58</b>                          |
| <b>Complejo de seguridad Chetumal</b>     |                            |                            |                             |                                    |
| Psic. Clide Idzel Ek Sereno               | 301                        | 53                         | <b>354</b>                  | <b>140</b>                         |
| Abo. Alondra Azeneth Padilla Gorocica     | 248                        | 61                         | <b>309</b>                  | <b>145</b>                         |
| Psic. Mario Gabriel Estrada González      | 246                        | 57                         | <b>303</b>                  | <b>91</b>                          |
| Psic. Yulissa Yahaira Chi Alamilla        | 250                        | 46                         | <b>296</b>                  | <b>103</b>                         |
| Psic. Dafne Yamili García Ortega          | 199                        | 86                         | <b>285</b>                  | <b>51</b>                          |
| Psic. Martín Torres Benítez               | 220                        | 58                         | <b>278</b>                  | <b>40</b>                          |
| Psic. Daniel Antonio Uc Baeza             | 176                        | 71                         | <b>247</b>                  | <b>86</b>                          |
| Psic. Brenda Laura González Peña          | 168                        | 50                         | <b>218</b>                  | <b>78</b>                          |
| Psic. Teresita Zuzzeth P. Ramírez Palma   | 79                         | 36                         | <b>115</b>                  | <b>1945</b>                        |
| Alejandra Isabel Cruz Gamboa              | 46                         | 10                         | <b>56</b>                   | <b>329</b>                         |
| <b>Complejo de seguridad Cozumel</b>      |                            |                            |                             |                                    |
| Psic. Genny Amayrani Barbosa Un           | 305                        | 89                         | <b>394</b>                  | <b>163</b>                         |
| Psic. Yaneti Cecilia Fernández Kumul      | 232                        | 86                         | <b>318</b>                  | <b>80</b>                          |
| Psic. Kembli Guadalupe Martín Gutiérrez   | 228                        | 60                         | <b>288</b>                  | <b>81</b>                          |
| Psic. Lilia Concepción Kuh Chan           | 151                        | 32                         | <b>183</b>                  | <b>19</b>                          |
| Abo. Yerelly del Carmen Manzanero Reyes   | 34                         | 9                          | <b>43</b>                   | <b>118</b>                         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                      | <b>6,021</b>               | <b>1,709</b>               | <b>7,730</b>                | <b>4,716</b>                       |

## Objetivos cumplidos

El objetivo principal del proyecto fue establecer una línea de atención especializada destinada a personas afectadas por situaciones de violencia de género. El propósito era garantizar que estas personas fueran atendidas de manera inmediata y profesional, empleando procedimientos técnicos y metodológicos definidos, es decir, siguiendo protocolos específicos. Esta atención especializada fue proporcionada por operadores en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) de Quintana Roo.

Como parte integral del proceso de implementación, se desarrolló un diagrama de flujo detallado con el objetivo de identificar y determinar las funciones y participación específica de cada uno de los profesionistas en psicología. Este diagrama de flujo no solo facilitó la comprensión clara de las responsabilidades de cada profesional, sino que también contribuyó a la optimización de los procedimientos y a la coordinación efectiva entre los equipos.

La creación de esta línea especializada implicó la incorporación de profesionales en psicología, lo que resultó en un notable fortalecimiento de la capacidad institucional del servicio de emergencia 9-1-1. Este fortalecimiento permitió la identificación eficaz de situaciones de riesgo, posibilitando así la detección de víctimas afectadas por diversas formas y modalidades de violencia de género. La atención brindada fue integral, abordando las necesidades desde el momento de la canalización inicial hasta el seguimiento continuo de cada caso.

Además, se implementó un meticuloso proceso de registro de datos e información en la plataforma nacional BANAVIM. Esto no solo facilitó un seguimiento detallado de cada caso, sino que también contribuyó a la generación de datos estadísticos esenciales para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas en el ámbito de la prevención y atención de la violencia de género.

En resumen, la implementación de esta línea especializada no solo cumplió con el propósito de atender de manera profesional y oportuna a las personas en situaciones de violencia de género, sino que también fortaleció de manera significativa la capacidad institucional de respuesta y generó una valiosa base de datos para informar las acciones futuras en la lucha contra la violencia de género en Quintana Roo.



## Resultados de la implementación de la UEPIPJAVG

El servicio se diseñó para proporcionar atención inmediata y especializada a personas víctimas de violencia de género, a partir de la activación del Servicio de emergencia 9-1-1, generándose en coordinación con el envío de la unidad policial, el mantenimiento de la llamada de emergencias, ofreciendo el operador de la línea de emergencias la atención psicológica a la víctima.

Desde hace tres años consecutivos, la Unidad Estatal de Primera Intervención Psicológica y Jurídica para la Atención Especializada de la Violencia de Género ha desempeñado un papel clave en el fortalecimiento de la atención integral a víctimas de violencia en el estado de Quintana Roo. Durante este tiempo, su intervención no se ha limitado únicamente a casos de violencia familiar y de género, sino que ha abarcado una gama más amplia de delitos y situaciones de violencia, ofreciendo apoyo especializado y transversal a quienes lo necesitan.

En el período de julio a noviembre, los complejos de seguridad del estado atendieron un total de **168,571 auxilios solicitados a través del servicio de emergencias 911**. De este total, **12% de las llamadas requirieron la intervención directa de los profesionistas de la Unidad Especializada**, lo que permitió brindar una atención oportuna y de seguimiento a las víctimas.

### Descripción de los resultados

| Referencia              | Jul    | Ago    | Sep    | Oct    | Nov    | Total   |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Auxilios Solicitados    | 34,327 | 41,047 | 34,133 | 29,765 | 29,299 | 168,571 |
| Auxilios Monitoreados   | 2,018  | 5,267  | 5,217  | 4,381  | 3,604  | 20,487  |
| Asesorías psicológicas  | 576    | 1,464  | 1,624  | 1,556  | 1,179  | 6,399   |
| Asesorías jurídicas     | 136    | 356    | 328    | 252    | 259    | 1,331   |
| Total de intervenciones | 712    | 1,820  | 1,952  | 1,808  | 1,438  | 7,730   |
| % de participación      | 35%    | 35%    | 37%    | 41%    | 40%    | 38%     |

la integración de la Unidad Estatal de Primera Intervención Psicológica y Jurídica al servicio de emergencias 911 ha demostrado ser un modelo exitoso para abordar la violencia de género y otros delitos, consolidándose como un recurso esencial en la atención de emergencias en el estado de Quintana Roo.

## Impacto por tipo de incidente

Gracias a la estrecha colaboración con los complejos de seguridad en el estado de Quintana Roo, se implementó una estrategia transversal de atención y seguimiento que fortaleció el vínculo entre las instituciones y la ciudadanía. Esta estrategia permitió brindar una atención integral y especializada a los incidentes reportados al servicio de emergencias 911. A continuación, se presenta la distribución de los incidentes atendidos, clasificados por género:

| TIPO DE INCIDENTES   | MUJERES | HOMBRE | TOTAL |
|--|---------|--------|-------|
| VIOLENCIA DE PAREJA  | 2,832   | 604    | 3,436 |
| VIOLENCIA FAMILIAR   | 2,123   | 678    | 2,801 |
| OTROS ACTOS RELACIONADOS CON LA FAMILIA  | 164     | 83     | 247   |
| PERSONA EN CRISIS / APOYO PSICOLÓGICO  | 141     | 62     | 203   |
| VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES   | 149     | 43     | 192   |
| ASESORÍA JURÍDICA  | 94      | 59     | 153   |
| MALTRATO DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES  | 82      | 30     | 112   |
| PERSONA AGRESIVA   | 89      | 17     | 106   |
| APOYO A LA POBLACIÓN   | 64      | 32     | 96    |
| PERSONA EN CRISIS POR TRASTORNO MENTAL   | 32      | 10     | 42    |
| SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS PÚBLICOS  | 31      | 9      | 40    |
| OTROS ACTOS RELACIONADOS CON LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL                            | 26      | 13     | 39    |
| ABUSO SEXUAL   | 29      | 9      | 38    |
| TENTATIVA DE SUICIDIO  | 16      | 4      | 20    |
| PERSONA DETENIDA   | 20      |        | 20    |
| ABUSO DE CONFIANZA   | 13      | 3      | 16    |
| DAÑOS A PROPIEDAD AJENA  | 10      | 2      | 12    |
| SUSTRACCIÓN, RETENCIÓN U OCULTAMIENTO DE NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES O PERSONAS INCAPACES | 5       | 6      | 11    |
| AMENAZA DE SUICIDIO  | 8       | 2      | 10    |
| ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA ALCOHOLIZADA                                    | 4       | 5      | 9     |
| RIÑA   | 9       |        | 9     |
| NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE EXTRAVIADO  | 5       | 3      | 8     |
| PERSONA SOSPECHOSA   | 6       | 1      | 7     |
| MALTRATO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES   | 3       | 3      | 6     |
| PERSONA NO LOCALIZADA  | 5       | 1      | 6     |
| ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL   | 6       |        | 6     |
| URGENCIA POR ENFERMEDAD GENERAL  | 5       |        | 5     |
| ALLANAMIENTO DE MORADA   | 5       |        | 5     |
| SUICIDIO   | 4       | 1      | 5     |
| OTROS ACTOS RELACIONADOS CON OTROS BIENES JURIDICOS                                      | 2       | 3      | 5     |
| OTROS TIPOS DE ALTERACIÓN AL ORDEN PÚBLICO   | 4       | 1      | 5     |
| EXTORSIÓN TELEFÓNICA   | 1       | 3      | 4     |
| PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE  | 2       | 2      | 4     |
| SEXTORSIÓN   | 3       |        | 3     |



| TIPO DE INCIDENTES   | MUJERES      | HOMBRE       | TOTAL        |
|--|--------------|--------------|--------------|
| ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA DROGADA               |              | 3            | 3            |
| OTROS ACTOS RELACIONADOS CON EL PATRIMONIO                     | 2            | 1            | 3            |
| OTROS ACTOS RELACIONADOS CON LA LIBERTAD Y LA SEGURIDAD SEXUAL | 3            |              | 3            |
| VEHÍCULO SOSPECHOSO  | 3            |              | 3            |
| VIOLACIÓN  |              | 3            | 3            |
| EXPLOTACION DE MENORES   | 2            |              | 2            |
| RUIDO EXCESIVO   | 2            |              | 2            |
| OTROS INCIDENTES MÉDICOS CLÍNICOS                              | 1            | 1            | 2            |
| ACCIDENTE DE VEHICULO AUTOMOTOR CON LESIONADOS                 |              | 2            | 2            |
| SOLICITUD DE RONDÍN  | 2            |              | 2            |
| ROBO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA                           |              | 2            | 2            |
| ROBO DE VEHICULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA                      |              | 2            | 2            |
| ROBO A TRANSEUNTE SIN VIOLENCIA                                | 1            | 1            | 2            |
| CAIDA DE POSTE   | 1            |              | 1            |
| DIFICULTAD RESPIRATORIA / URGENCIA RESPIRATORIA                | 1            |              | 1            |
| CAIDA  |              | 1            | 1            |
| PERSONA EXHIBICIONISTA   | 1            |              | 1            |
| PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO O CARTUCHOS                        | 1            |              | 1            |
| PERSONA LESIONADA POR ARMA BLANCA                              | 1            |              | 1            |
| DESPOJO  |              | 1            | 1            |
| PERSONA LOCALIZADA   | 1            |              | 1            |
| TRAFICO Y/O VENTA CLANDESTINA DE ANIMALES                      | 1            |              | 1            |
| MANIFESTACION CON DISTURBIOS O BLOQUEOS                        | 1            |              | 1            |
| VEHICULO RECUPERADO  |              | 1            | 1            |
| PERSONA NEGÁNDOSE A PAGAR                                      |              | 1            | 1            |
| ACCIDENTE DE VEHICULO DE PASAJEROS CON LESIONADOS              | 1            |              | 1            |
| ACOSO CIBERNÉTICO  |              | 1            | 1            |
| CONSUMO DE DROGAS EN VIA PUBLICA                               | 1            |              | 1            |
| FRAUDE   | 1            |              | 1            |
| OTROS INCIDENTES MEDICOS TRAUMATICOS                           | 1            |              | 1            |
| TALA ILEGAL  | 1            |              | 1            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>6,021</b> | <b>1,709</b> | <b>7,730</b> |

La Unidad Estatal de Primera Intervención Psicológica y Jurídica para la Atención Especializada de la Violencia de Género no se limitó a atender únicamente casos relacionados con violencia familiar y de género, sino que amplió su ámbito de acción para interactuar con la totalidad de las emergencias registradas en el servicio de emergencias 911 que requerían la intervención de profesionales en psicología y derecho.

Esta estrategia integral permitió abordar incidentes diversos, lo que garantizó que las víctimas de cualquier tipo de violencia o situación crítica recibieran una atención inmediata, especializada y transversal.



Entre las principales áreas de intervención se incluyen:

1. **Delitos de Alto Impacto:** Casos como homicidios, desapariciones, delitos sexuales y amenazas, en los que la participación de los profesionistas de la unidad fue clave para brindar apoyo psicológico a las víctimas y sus familiares, así como orientación jurídica para el seguimiento de los procesos legales correspondientes.
2. **Violencia Familiar:** Este tipo de incidente incluye situaciones en las que se reporta agresión física, psicológica, económica o sexual dentro del hogar. La unidad ofrece asesorías psicológicas y jurídicas para víctimas y agresores, brindando apoyo inmediato y asistencia para la activación de medidas de protección y procedimientos legales.
3. **Violencia de Género:** Los casos relacionados con violencia de género incluyen agresiones hacia las mujeres basadas en su condición de género. La unidad proporciona atención especializada para brindar asesoría psicológica para el manejo de trauma y estrés postraumático, así como orientación jurídica en cuanto a derechos y medidas legales disponibles para las víctimas.
4. **Delitos Sexuales:** En estos casos, la víctima es objeto de abuso sexual, explotación sexual o acoso. La unidad facilita la atención urgente y confidencial mediante la intervención psicológica, que incluye la contención emocional, y asesoría jurídica, que abarca la denuncia del delito y el acompañamiento en el proceso legal.
5. **Emergencias Psicosociales:** Situaciones como tentativas de suicidio, maltrato infantil y crisis emocionales derivadas de conflictos interpersonales o comunitarios. En estas emergencias, los profesionistas en psicología ofrecieron intervenciones de contención emocional y apoyo para estabilizar a las personas afectadas, mientras que los abogados facilitaron la orientación en caso de requerir medidas legales.
6. **Conflictos y Riesgos Sociales:** Se atendieron incidentes derivados de conflictos vecinales, emergencias por desastres naturales y problemas de convivencia social, en los cuales la intervención de la unidad fue determinante para mediar, asesorar y generar estrategias de solución que contribuyeran a la prevención de la violencia y al fortalecimiento del tejido social.
7. **Atención Preventiva y Vinculación Comunitaria:** Más allá de los incidentes individuales, la unidad trabajó en colaboración con los complejos de seguridad y otros organismos para realizar intervenciones preventivas, asesorías comunitarias y seguimiento a situaciones que potencialmente podrían desencadenar en violencia o riesgos mayores.



8. **Violencia Institucional:** En casos donde las víctimas enfrentan abuso o discriminación por parte de autoridades o instituciones, la unidad facilita el acompañamiento legal para presentar denuncias y proporciona apoyo emocional para recuperar el bienestar de la víctima.
9. **Desastres Naturales y Acciones Colectivas.** En situaciones de emergencias derivadas de fenómenos naturales que puedan generar situaciones de violencia o estrés colectivo, la unidad interviene con asesoría psicológica colectiva y apoyo jurídico para garantizar que las víctimas reciban la ayuda necesaria y las medidas legales de protección.
10. **Amenazas y Extorsión:** Los casos de extorsión, donde se recibe una amenaza de violencia o daño, son atendidos por la unidad para proporcionar medidas de seguridad, orientación legal sobre cómo proceder ante estas situaciones y apoyo psicológico para manejar el estrés relacionado con el temor a la violencia.

## Intervención y Participación de la Unidad Estatal de Primera Intervención Psicológica y Jurídica en el Servicio de Emergencias 911.

La intervención de la Unidad Estatal de Primera Intervención Psicológica y Jurídica se basa en un modelo estructurado en fases, diseñado para brindar atención integral y especializada a la población que se comunica al servicio de emergencias 911. Este modelo asegura una respuesta efectiva tanto en el momento de la crisis como en el seguimiento posterior, integrando servicios psicológicos y jurídicos orientados a salvaguardar el bienestar de las víctimas y restituir sus derechos.

### Fase 1: Atención en el Momento de la Crisis

Cuando una llamada al 911 identificaba a una persona afectada por violencia, y esta aceptaba el apoyo, la intervención comenzaba con la derivación de la llamada a uno de los psicólogos en turno. Este profesional proporcionaba **primeros auxilios psicológicos** de manera inmediata, previo a la llegada de la unidad policial. El objetivo era salvaguardar el bienestar emocional de la víctima, contener cualquier crisis derivada de la violencia sufrida y reducir el impacto traumático del incidente (**Anexo 1**).

### Fase 2: Seguimiento a la Emergencia

En los casos en que las víctimas decidían no recibir acompañamiento emocional inmediato, los psicólogos realizaban un seguimiento posterior al episodio de crisis. Este seguimiento se iniciaba dentro de un periodo de **3 a 48 horas** posteriores a la llamada de

auxilio y comprendía un máximo de **tres intentos de comunicación** para establecer contacto con la usuaria.

Durante esta fase, se ofrecían servicios de contención emocional y se brindaba orientación personalizada para ayudar a las víctimas a enfrentar el impacto psicológico de la violencia vivida. Si después de tres intentos no se lograba establecer contacto, la emergencia se cerraba formalmente, concluyendo así la intervención psicológica (**Anexo 2**).

### **Fase 3: Llamadas Directas Solicitando Intervención de un Asesor Jurídico o Psicólogo**

En esta fase, se atendieron solicitudes directas realizadas por personas que previamente habían recibido atención de la unidad. Estas llamadas, realizadas al servicio de emergencias 911, correspondían a situaciones en las que los usuarios se encontraban nuevamente en crisis y requerían el apoyo inmediato de un asesor jurídico o un psicólogo.

La intervención en estas situaciones consistió en brindar atención de seguimiento, abordando la nueva problemática planteada por los usuarios. Esta fase refuerza el vínculo entre la unidad y la población al ofrecer un soporte continuo y confiable, reafirmando el compromiso de la unidad con el bienestar de las personas atendidas.

### **Fase 4: Sesiones de Videollamadas para Personas Víctimas de Violencia**

Esta fase representó un enfoque innovador en la atención a víctimas de violencia, implementando sesiones de videollamadas programadas. Estas sesiones se realizaban con personas que enfrentaban situaciones complejas y que requerían un apoyo más cercano y personalizado.

Mediante un horario previamente acordado, los psicólogos y asesores jurídicos ofrecían sesiones por videoconferencia, permitiendo un contacto directo y seguro con las víctimas. Este formato ofreció varias ventajas:

- Flexibilidad: Adaptándose a la disponibilidad de las personas atendidas.
- Confidencialidad: Resguardando la privacidad de las víctimas al realizarse desde un entorno seguro.
- Eficiencia: Facilitando un abordaje integral, especialmente en casos donde el desplazamiento a un centro físico no era viable.

Estas sesiones no solo contribuyeron a la contención emocional y el fortalecimiento psicológico de las víctimas, sino que también les proporcionaron herramientas legales y orientación práctica para enfrentar su situación.



## TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR FASE

| LLAMADAS ATENDIDAS POR FASE | Psicólogo (a) | Asesor Jurídico | Total        |
|-----------------------------|---------------|-----------------|--------------|
| <b>FASE 1</b>               | <b>1,258</b>  | <b>62</b>       | <b>1,320</b> |
| Bacalar                     | 69            |                 | 69           |
| Benito Juárez               | 207           | 48              | 255          |
| Cozumel                     | 56            | 1               | 57           |
| Felipe Carrillo Puerto      | 104           | 1               | 105          |
| Isla Mujeres                | 7             |                 | 7            |
| José María Morelos          | 28            |                 | 28           |
| Othón P. Blanco             | 728           | 2               | 730          |
| Puerto Morelos              | 3             |                 | 3            |
| Solidaridad                 | 53            | 6               | 59           |
| Tulum                       | 3             | 4               | 7            |
| <b>FASE 2</b>               | <b>5,070</b>  | <b>1,209</b>    | <b>6,279</b> |
| Bacalar                     | 88            | 30              | 118          |
| Benito Juárez               | 2,112         | 485             | 2,597        |
| Cozumel                     | 850           | 283             | 1,133        |
| Felipe Carrillo Puerto      | 137           | 31              | 168          |
| Isla Mujeres                | 45            | 2               | 47           |
| José María Morelos          | 42            | 1               | 43           |
| Lázaro Cárdenas             | 7             | 1               | 8            |
| Othón P. Blanco             | 860           | 236             | 1,096        |
| Puerto Morelos              | 34            | 2               | 36           |
| Solidaridad                 | 819           | 127             | 946          |
| Tulum                       | 76            | 11              | 87           |
| <b>FASE 3</b>               | <b>61</b>     | <b>57</b>       | <b>118</b>   |
| Benito Juárez               | 9             | 39              | 48           |
| Cozumel                     | 18            | 4               | 22           |
| Felipe Carrillo Puerto      | 4             | 1               | 5            |
| Othón P. Blanco             | 27            | 2               | 29           |
| Solidaridad                 | 2             | 11              | 13           |
| Tulum                       | 1             |                 | 1            |
| <b>FASE 4</b>               | <b>10</b>     | <b>3</b>        | <b>13</b>    |
| Bacalar                     | 3             |                 | 3            |
| Cozumel                     | 2             |                 | 2            |
| Felipe Carrillo Puerto      | 1             | 1               | 2            |
| Othón P. Blanco             | 4             | 1               | 5            |
| Solidaridad                 |               | 1               | 1            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>        | <b>6,399</b>  | <b>1,331</b>    | <b>7,730</b> |

## Tiempos de atención de las intervenciones telefónicas

Las llamadas atendidas durante el periodo abarcaron una variedad de tiempos de duración, comprendiendo conexiones que oscilaron entre los 15 minutos y llamadas extensas de hasta una hora con 30 minutos. Este rango de duración refleja la diversidad de situaciones y necesidades abordadas durante las intervenciones telefónicas.

Durante el proceso, se gestionaron eventos extraordinarios que requirieron una atención especializada y detallada. La capacidad de adaptación y respuesta rápida del equipo permitió gestionar de manera efectiva estas situaciones excepcionales, asegurando una atención integral y ajustada a las necesidades específicas de cada usuaria.

### Rango de edad de las personas atendidas

| RANGO DE EDAD        | Psicólogo (a) | Asesor Jurídico | Total general |
|----------------------|---------------|-----------------|---------------|
| De 0 a 19 años       | 248           | 36              | 284           |
| De 20 a 29 años      | 470           | 133             | 603           |
| De 30 a 39 años      | 658           | 190             | 848           |
| De 40 a 49 años      | 404           | 88              | 492           |
| De 50 a 59 años      | 194           | 52              | 246           |
| De 60 años o mas     | 106           | 27              | 133           |
| Sin datos            | 4,319         | 805             | 5,124         |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>6,399</b>  | <b>1,331</b>    | <b>7,730</b>  |

Un aspecto crucial de la intervención telefónica fue la reticencia de un 45% de las usuarias a divulgar su edad. A pesar de esta negativa, al analizar la edad de aquellas mujeres que sí proporcionaron esta información, se observa que el rango de edad con una mayor incidencia de casos de violencia se sitúa entre los 31 y 59 años. Este hallazgo subraya la relevancia de considerar este grupo demográfico en particular al diseñar estrategias y medidas de prevención y atención en situaciones de violencia.

## CONCLUSIÓN

La combinación de servicios psicológicos y jurídicos garantiza una atención integral que abarca las dimensiones emocionales y legales de las víctimas de violencia. Sin embargo, la continuidad y sostenibilidad de este modelo requieren un fortalecimiento en la agenda de asesoría legal, ya que esta es fundamental para asegurar un impacto positivo a largo plazo en las mujeres atendidas.

Este enfoque integral ha sido determinante para consolidar un modelo de intervención que responde no solo a las emergencias inmediatas, sino también a las necesidades de seguimiento, orientación y apoyo que las víctimas requieren para superar las consecuencias de la violencia y acceder a una vida libre de esta.

El personal comprometido con el proyecto ha desempeñado un papel fundamental, fomentando entre las usuarias la importancia de evitar la normalización de la violencia y romper así el ciclo de maltrato.

La obtención de recursos a partir de los proyectos de coadyuvancia de la CONAVIM y la participación de profesionales especializados destacan nuestro constante compromiso con la promoción de un entorno seguro y libre de violencia de género.

La continuidad del programa de la Unidad Especializada de Primera Intervención Psicológica y Jurídica es esencial para asegurar una atención efectiva a las usuarias que buscan sus servicios.

La ampliación del personal, especialmente en el ámbito de las ciencias jurídicas, se presenta como una necesidad imperante para fortalecer la capacidad de respuesta de la unidad y brindar una atención más completa y especializada.

En conclusión, la continuidad y fortalecimiento de este programa son cruciales para brindar un apoyo efectivo a las usuarias, y el aumento del personal en el ámbito jurídico constituye un paso esencial hacia una atención más completa y especializada, siendo necesario el compromiso sostenido del Estado, respaldado por recursos adecuados y políticas sólidas, para garantizar la eficacia y sostenibilidad a largo plazo de este proyecto.



## ANEXOS

- [Anexo 1, Descripción FASE 1 Atención de la emergencia](#)
- [Anexo 2, Descripción FASE 2 Atención posterior al episodio de violencia](#)

## GLOSARIO

- **CONAVIM:** Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
- **BANAVIM:** Banco Nacional de datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres
- **BAESVIM:** Banco Estatal de datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres
- **BAC:** Municipio de bacalar
- **BJ:** Municipio de Benito Juárez
- **FCP:** Municipio de Felipe Carrillo Puerto
- **IM:** Municipio de Isla Mujeres
- **LC:** Municipio de Lázaro Cárdenas
- **COZ:** Municipio de Cozumel
- **JMM:** Municipio de José María Morelos
- **OPB:** Municipio de Othón P. Blanco
- **PM:** Municipio de Puerto Morelos
- **SOL:** Municipio de Solidaridad
- **TUL:** Municipio de Tulum
- **CALLE:** Centro de Atención a Llamadas de Emergencia
- **C4:** Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicación
- **C5:** Centros de Control, Comando, Cómputo, Comunicación y Calidad.



## FIRMANTES

Elaboro:

Lic. Carmen Aracely Torres Sánchez

Jefe de Departamento de Análisis Estadístico y Enlace Estatal de Información

Responsable de la integración y administración del proyecto

Reviso:

Cap. Frag. C.G. Marco Antonio Zamora Cázares

Subsecretario de los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicación C4 y C5

Enlace de la Instancia Local Responsable (ILRE)

Vo. Bo.

Contralmirante I.M. D.E.M. Julio Cesar Gómez Torres

Secretario de Seguridad Ciudadana

Titular de la Instancia Local Responsable (ILRE)

**OPERADO CON RECURSOS E015: PROMOVER LA ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA  
VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**