



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**INTERVENCIÓN EN CRISIS VÍA TELEFÓNICA A VÍCTIMAS
DEL DELITO A TRAVÉS DE UNA LÍNEA DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

REPORTE LABORAL

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:

KAREN ELIZABETH OROZPE CRUZ

DIRECTORA:

MTRA. YOLANDA BERNAL ALVAREZ

SINODALES:

**MTRO. JORGE ORLANDO MOLINA AVILÉS
MTRA. MARGARITA MARÍA MOLINA AVILÉS
MTRO. JORGE ALVAREZ MARTINEZ
MTRO. RODOLFO ESPARZA MÁRQUEZ**



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD.MX.

ABRIL 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios que me ha regalado vida hasta el día de hoy y me ha llenado de fortaleza y bendiciones para ver culminar mis metas.

A mis padres quienes se han esforzado cada día de su vida por darme siempre lo mejor, por su apoyo incondicional y gran amor, que me ha dado la motivación para seguir esforzándome cada día para ser mejor, por sus enseñanzas y guía, por ser mis mejores maestros de vida, por regalarme su vida entera, y por hacer de mi quien soy ahora, porque la vida no me pudo dar mejor regalo que a ustedes como padres los amo.

A mis abuelos quienes me han enseñado a no rendirme, a vivir cada día como si fuera el último, a entregar todo y no perder la fe para cumplir mis sueños, a saber, que no hay límites si se quiere algo, a dar amor incondicional, porque son un gran ejemplo a seguir, Gracias por llenar mi vida de alegría, simplemente gracias por tanto amor.

A mi hermano que me ha enseñado a ser responsable y a ser dedicada para darle un buen ejemplo y motivarlo para su crecimiento personal, por ser mi cómplice, mi amigo y darle ese toque de aventura, diversión y alegría a mí vida.

A mi compañero de vida que durante todos estos años me ha dado su apoyo incondicional, me ha motivado a cumplir mis sueños y mis metas, quien me ha dado grandes lecciones de vida que me han hecho más fuerte y valiente, a quien considero un maestro, amigo, compañero, y sobre todo mi gran amor. Gracias por estar ahí siempre, y por todo tu amor. Tomados de la mano seguiremos cumpliendo metas y sueños te amo Elliot.

A mi directora Yolanda Bernal Álvarez quien con su guía, apoyo, y gran conocimiento me ayudo a cimentar y plasmar todas mis ideas en el trabajo, gracias a cada uno de mis sinodales, que me dedicaron su tiempo en la revisión del documento y por compartir sus conocimientos.

A la maestra Estela Salas Soto quien ha sido una de las grandes maestras que han tocado mi vida, no solo para compartir sus enseñanzas y formar a aquella niña de primaria, si no por convertirse en una buena amiga. Hay muy pocos maestros que se esmeran y se esfuerzan por formar a niños con calidad, y usted es una de ellas,

gracias maestra por darme esas bases en mi educación, por confiar en mí desde pequeña, por hacerme creer y confiar en mí misma y en mis conocimientos. Gracias por las enseñanzas, gracias por los bellos momentos y gracias por los consejos. Finalmente, y no menos importante a la Universidad Nacional Autónoma de México, y la Facultad de Psicología mi segunda casa, que me dio la oportunidad de estudiar en sus aulas, pisar sus bibliotecas, disfrutar de su cultura, quien me abrió las puertas al conocimiento quien me formo con sus valiosos maestros, en donde pase los mejores años de mi vida, porque es un orgullo pertenecer a la máxima casa de estudios mi corazón es azul y oro.

INDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Capítulo 1. Contexto laboral	
1.1 Historia del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de México.....	5
1.2 Misión, visión y valores.....	7
1.3 Programas de atención que brinda el consejo ciudadano de seguridad pública y procuración de justicia de la ciudad de México.....	8
1.4 Organigrama.....	18
Capítulo 2. La Intervención en crisis	
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Definición de crisis.....	30
2.3 Modelos de intervención en crisis.....	43
2.4 Protocolo de intervención en crisis a víctimas del delito en el consejo ciudadano de seguridad pública y procuración de justicia de la ciudad de México.....	57
Capítulo 3. Funciones del psicólogo en la Línea de Atención Ciudadana del CCSPYPJDF	
3.1 Funciones y Descripción del puesto	79
3.2 Limitaciones.....	91
3.3 Sugerencias.....	96
3.4 Conclusiones.....	98
Referencias	101
Anexos	102

Resumen

El presente trabajo muestra un resumen de las actividades desempeñadas en el Centro de Contacto del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de México a través de la Línea Ciudadana brindando apoyo como psicóloga principalmente en casos de intervención en crisis a víctimas de delito, y a personas que se ven imposibilitadas en ese momento para resolver alguna problemática familiar, laboral, de pareja o personal por lo que deciden llamar para buscar apoyo emocional .

Se encuentra también información teórica sobre la intervención en crisis y los procesos de ayuda teóricos a través de una línea de atención.

Y para finalizar un análisis sobre la experiencia profesional adquirida, así como las limitaciones y sugerencias de cambio con base en la información teórica revisada con el fin de que el desempeño del psicólogo en dicha institución ayude al crecimiento profesional del mismo.

Palabras clave: crisis, atención telefónica, delito.

Introducción.

En la vida el ser humano está expuesto a situaciones que pueden desencadenar una crisis ya que en todo momento hacemos frente a cambios que impactan en nuestra estabilidad emocional, por lo que ha aumentado la exigencia de encontrar lugares en los cuales nos puedan brindar contención, atención y orientación en el preciso momento en el cual nos encontramos desestabilizados.

Los eventos de crisis son multicausales, multifactoriales y únicos en cada persona, sin embargo, hay situaciones en las cuales la mayoría de las personas presentan una crisis, por ejemplo: desastres naturales, muertes, accidentes, ser víctimas de algún delito entre otros.

Es precisamente en las víctimas de delito en las que nos centramos en el presente trabajo ya que en la experiencia obtenida en el campo laboral la mayoría de las víctimas de un delito necesitan de apoyo emocional para procesar el evento traumático y así salvaguardar su integridad para poder recibir la ayuda que requiera. El INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) muestra a través de su Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública del 2014 un aumento en la incidencia de los siguientes delitos: robo o asalto en la calle o transporte público, extorsión, robo parcial de vehículo, fraude, amenazas verbales, robo en casa habitación, lesiones y robo total de vehículo. Este aumento se ha notado en el periodo del 2010 al año 2013 (ENVIPE, 2014). El aumento de la incidencia de dichos delitos se muestra en la siguiente tabla que elabore con los datos de la fuente ya citada.

Delito	2010	2013
Robo o Asalto en la calle o Transporte Publico	7,413	12,294
Extorsión	7,239	9,790
Robo parcial de vehículo	3,127	4,218
Fraude	2,658	3,981
Amenazas verbales	2,419	3,808

Robo en casa habitación	2,114	2,689
Lesiones	1,560	1,304
Otros delitos diferentes a los anteriores	1,550	1,199
Robo total de vehículo	574	755

INEGI Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública 2010

INEGI Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública 2014

Estos delitos son de los principales que se reportan a través de la línea telefónica del consejo ciudadano y en los que se brinda la atención en crisis ya que en la mayoría de los casos los delitos acaban de ocurrir.

La línea telefónica, así como las redes sociales están jugando un papel importante para la denuncia y petición de ayuda en nuestros días.

Ante esta demanda se han creado programas tanto gubernamentales como de organizaciones civiles en las cuales se brinda el apoyo en caso de emergencia por mencionar algunas: Locatel, el número de emergencias nacional 911, Saptel, Call Center de la facultad de psicología de la UNAM, la línea 016 que brinda asesoramiento y orientación sobre la violencia de género, entre otras.

Otra opción es la línea de atención ciudadana del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de México, en la cual se puede obtener apoyo psicológico los 365 días al año las 24 horas del día. El apoyo psicológico puede ser desde la intervención en crisis hasta servicio de atención psicológica de forma presencial.

En el presente documento se abordará el protocolo de trabajo de dicha institución, desarrollando en el capítulo 1 la historia del Consejo Ciudadano, así como su visión, misión y valores, y los programas de atención a la ciudadanía. En el capítulo 2 abordamos el tema de crisis comenzando con los antecedentes, siguiendo con la definición, señalando los modelos de intervención más utilizados, enfocándonos en el modelo de intervención utilizado en el consejo ciudadano de seguridad pública y procuración de justicia de la ciudad de México para la atención de los usuarios que se basa en la escucha activa, detección de la necesidad y brindar el apoyo oportuno.

En el capítulo 3 se presentan las tareas desempeñadas como asesor telefónico, que integran la descripción de estas, así como las limitantes que se presentaron en el desempeño tanto a nivel personal y de institución; finalizando con las sugerencias para mejora en los procesos dentro de la institución que ayuden a proyectar un mejor servicio a la ciudadanía así como las conclusiones del trabajo presentado en donde se expresan los aprendizajes que me ha dejado la elaboración del presente trabajo así como en el desempeño de mis actividades en la institución.

Capítulo 1. Contexto laboral.

“si queremos un mundo de paz y de justicia hay que poner decididamente la Inteligencia al servicio del amor”

(Antoine de Saint-exupery, *El Principito*, 1943)

1.1 Historia del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de México.

El Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia de la Ciudad de la Ciudad de México (CCSPYPJDF) nace en el año 2007 como una organización de la sociedad formada por un grupo de ciudadanos con la iniciativa de demostrar que la sociedad organizada puede tener influencia ante las autoridades al exponer las necesidades en ámbitos que van desde obras publicas hasta seguridad.

Esta organización se formó en base a las siguientes metas y objetivos:

- Generar mecanismos de denuncia ciudadana fáciles, sencillos, confidenciales y efectivos.
- Diseñar y aplicar programas destinados a atender problemas específicos de seguridad pública y de procuración de justicia, aprovechando las innovaciones tecnológicas de vanguardia.

Inició sus labores por medio de su centro de contacto en que trabajan psicólogos y abogados brindando atención las 24 horas del día los 365 días del año, a través del número telefónico 5533-5533 con el lema de ser ciudadanos trabajando con, por y para ciudadanos.

Es así como el consejo ciudadano se convierte en el único organismo civil del país con facultades sobre las autoridades de seguridad pública y procuración de justicia, en este caso de la Ciudad de México, lo que le permite operar como una organización de consulta, análisis y participación ciudadana en los ámbitos de seguridad pública, procuración de justicia, cultura cívica y de atención a víctimas del delito, entre otras y lo convierte en un puente entre los ciudadanos y autoridades llevando como primer principio de trabajo la corresponsabilidad y como objetivo

pasar de la protesta a la propuesta y a la acción. Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia (2016)

El equipo de trabajo está compuesto por 27 consejeros de los cuales el Lic. Wertman Zaslav actualmente funge como presidente.

El grupo de consejeros actual está formado en su mayoría por presidentes o líderes de organizaciones empresariales, Asociaciones civiles, comisiones, sindicatos, Instituciones de asistencia privada, profesores de universidades y representantes de medios de comunicación. Es un conjunto plural de ciudadanos encaminados al objetivo de mejorar los lazos entre las autoridades y la sociedad.

La misión, visión y valores con las cuales trabaja el consejo ciudadano son las siguientes:

Misión

Desarrollador de herramientas, tecnología, programas y sistemas, en comunicación continúa y constante con la sociedad, siempre con un enfoque específico, medible, cuantificable, reproducible y escalable, seremos un modelo eficaz y un caso de éxito. Ciudadanos trabajando por, con y para ciudadanos

Visión

Generador de confianza que mejora la calidad de vida de la sociedad

Valores

Honestidad, confianza, corresponsabilidad, calidad, compromiso.

El consejo ciudadano ha generado sinergia social enfocada en generar un mayor bienestar para la sociedad creando redes de apoyo con aliados estratégicos en cámaras empresariales, organismos sociales, universidades y autoridades. Actualmente cuenta con más de 60 organizaciones e instituciones, lo cual conforma una red mayor a las 300 mil personas con acceso directo a los esquemas de denuncia del organismo para favorecer la seguridad de la ciudad. (CCSPYPJDF, 2016)

A continuación, se presentan algunos aliados estratégicos:

Asociación Nacional de Gasolineras, ADT, Cámara Nacional de Comercio, Centros de Integración Juvenil A.C, Comisión Nacional de Derechos Humanos del Distrito

Federal, Comisión Unidos Contra la Trata, Delegación Iztapalapa, DIF-DF, Fundación en Movimiento, Gendes, Instituto para la Atención de Adultos Mayores, Instituto de Atención y Prevención de las Adicciones, Instituto de Verificación Administrativa, Observatorio Nacional Ciudadano, Pozo de vida, Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial, Secretaria de Desarrollo Social de la CDMX, Secretaria de Seguridad Publica de la CDMX, Telefónica, Telcel, Iusacell, Unefon ,Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura de la CDMX .

Es así como el consejo ciudadano ha tomado fuerza y se ha vuelto en una alternativa más para los ciudadanos en donde pueden encontrar apoyo psicológico, orientación jurídica y generar denuncias y reportes de forma segura y confidencial, todo esto a través de los diferentes programas que se han creado y brindando la atención a través de las tres líneas con las que se cuenta que son: la Línea Ciudadana, la Línea Nacional de Atención Ciudadana y la Línea Binacional Contra la Trata de Personas.

Otra de las funciones que desempeña es la de brindar atención psicológica gratuita y orientación jurídica personalizada de forma presencial evaluando previamente los casos.

El consejo ciudadano sigue avanzando y estando a la vanguardia formando una Red Nacional de Consejos Ciudadanos que se conforma con 16 organismos, de 14 estados, Hidalgo, Coahuila, Oaxaca, Colima, Michoacán, Nuevo León, Jalisco, Quintana Roo, Guerrero, San Luis potosí, Puebla, Morelos, Veracruz son algunos ejemplos de estados que son parte de esta red.

El seguir trabajando y generando nuevos mecanismos de denuncia eficaces y de fácil acceso para que en más estados se puedan generar replicas es una de las motivaciones con las que cuenta el consejo ciudadano para mejorar cada día.

1.2. Misión, Visión y Valores

Si bien el consejo ciudadano como organización cuenta con la visión, misión y valores mencionados, el Centro de Contacto una de las principales áreas cuenta con su propia filosofía de trabajo, misión, visión y valores.

Es en esta área en donde se centrará el presente documento ya que es en donde llevo a cabo mi actividad laboral. A continuación, menciono cuales son estos.

Misión

Atender y apoyar con un servicio profesional de calidad y calidez a toda persona que solicite el servicio

Visión

Generadores de confianza

Valores

Compromiso, corresponsabilidad, honestidad, respeto.

Filosofía de trabajo

Garantizar un sí a favor de la ciudadanía en soluciones y alternativas con base en la mejora continua.

La filosofía de trabajo nos da la guía para ofrecer una atención adecuada para las necesidades del ciudadano y poder ser de utilidad en cada llamada recibida. Sin embargo, se puede notar que tanto la visión y valores tanto del consejo ciudadano en general como del centro de contacto en partículas, no son muy claras pues no proporcionan mayor información sobre los procesos por los cuales se pueden llegar a alcanzar los valores mencionados, al igual que la visión se muestra un poco ambigua.

1.3 Programas de Atención que brinda el Consejo Ciudadano de seguridad Pública y procuración de justicia de la ciudad de México.

El consejo ciudadano ha diseñado programas para facilitar la denuncia, desde extorsiones hasta trata de personas; de protección a niños, mujeres y adultos mayores; así como cultura civil.

Todos programas además de ser específicos, son enfocados, medibles, cuantificables, escalables y reproducirles para poderlos llevar a cualquier parte del país.

A continuación, se presentan los programas con los que se cuenta:

No más extorsiones

Desde diciembre del 2007, ante el problema que ya representaban las extorsiones telefónicas en la sociedad, el consejo ciudadano inicio este programa insignia, logrando que a la fecha el 99% de los intentos de extorsión que se registran en la capital del país sean frustrados.

Al ver el éxito de este programa en la ciudad de México se habilito el *5533 como la Línea de Atención Ciudadana, número gratuito para recibir reportes de las 31 entidades.

De esta forma, el consejo ciudadano ha recibido ya en todos los años de operación del programa más de un millón 500 mil reportes sobre intentos de extorsión, de los cuales solo el 1% se consuma. (CCSPYPJDF, 2016).

Otra forma de poder prevenir y denunciar este delito fue a través de la creación de la app No Más XT, ya que son los teléfonos móviles son una herramienta del siglo pues son parte de nuestras vidas. Esta aplicación gratuita para Smartphone permite identificar si la llamada entrante es de un número utilizado para extorsionar y de esta manera evitar responder a los presuntos delincuentes y no ser víctimas del delito.

Esta herramienta trabaja con la información que los ciudadanos hacen llegar al consejo ciudadano a través de los reportes, por lo que cuenta con una base de datos de 115 000 números reportados. (CCSPYPJDF, 2016).

Reporte ciudadano 98.5 FM

Con la finalidad de utilizar una de las vías más importantes de comunicación como lo es la radio, se elaboró un acuerdo con el periodista Ciro Di Costanzo, firmando un convenio más de participación y colaboración con organizaciones empresariales y civiles. Así que en su programa radiofónico transmitido por reporte 98.5 de FM de lunes a viernes a nivel nacional sirviera como una plataforma más de denuncia, recibiendo y atendiendo en el programa denuncias ciudadanas.

MP Virtual Telefónico

La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal cuenta con el servicio de MP Virtual, el cual permite a las personas iniciar desde internet actas especiales por pérdida de documentos oficiales como el pasaporte, credencial de elector, licencias, etc., así como también elaborar querellas por delitos no graves. Ante esto y a partir del convenio de colaboración que se tiene con la Procuraduría capitalina, el CCSPYPJDF (2016) se unió a este programa, poniendo a disposición de la gente de MP Virtual la línea telefónica del consejo, en donde con un llamado los asesores telefónicos auxilian a los ciudadanos con el inicio de su acta especial o querella; apoyando así a las personas que ante la pérdida de un documento y no cuenten en ese momento acceso a internet puedan hacerlo a través de la línea telefónica.

MP Virtual Telefónico ha sido reconocido por el Instituto de Mexicano de Teleservicios (IMT) quien es el organismo regulador de la calidad de los servicios en centros de contacto, como uno de los mejores en atención ciudadana.

México VS. La Trata

Desde el 2013 el CCSPYPJDF (2016) puso en marcha junto con otras organizaciones de la sociedad civil, (unidos contra la trata de Rosi Orozco) especialistas en el tema, la Línea Nacional contra la Trata de personas, el 01 800 5533 000.

De esta manera coadyuva con las autoridades locales y federales al derive de los reportes para la investigación, ubicación de responsables y el rescate de víctimas. En tres años el consejo ciudadano recibió 321 reportes con datos concretos y específicos, realizados por víctimas, familiares o testigos, que refieren situaciones de explotación y acciones de trata de personas, observando con mayor incidencia los relacionados con la explotación en su modalidad de prostitución ajena u otras formas de explotación sexual.

“Se ha logrado ayudar a 151 personas a dejar de ser víctimas de este grave delito, además de cierre de establecimientos relacionados con las redes de trata”. (CCSPYPJDF, 2016, p.38)

En el camino del combate contra la Trata de Personas el consejo ciudadano ha generado una fuerte alianza que ha roto fronteras, pues es se creó una alianza a

nivel internacional con la organización civil estadounidense de nombre *Polaris*, esta trabaja de forma similar que con consejo ciudadano, pues brinda atención y recibe denuncias sobre el delito de trata de personas a través de una línea de atención ciudadana teniendo como sede la ciudad de Washington; esta organización tiene contacto directo con las autoridades para la denuncia , el seguimiento, la investigación , detención , liberación y apoyo a las víctimas de este delito.

Al unirse el consejo ciudadano con *Polaris*, la Línea Nacional contra la Trata de personas, pasa a convertirse en una línea Binacional, teniendo una interconexión directa entre los teléfonos 01800 5533 000, en México, y el 1888 373 7888, de *Polaris* en Estados Unidos, y cuando cualquiera recibe una denuncia que corresponde al otro país se realiza un enlace inmediato que permita canalizarla a la institución correspondiente. El lanzamiento de la Línea Binacional fue realizado en la ciudad de México, con presencia como testigos de honor el Comisionado Nacional de Seguridad Pública, Renato Sales Heredia y el presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Luis Raúl González Pérez. (CCSPYPJDF, 2016) Posteriormente, el CCSPYPJDF (2016) firmó un acuerdo con el sindicato estadounidense United Farm Workers (UFW) organización creada por Cesar Chávez, para apoyar la denuncia y ofrecer acompañamientos a trabajadores jornaleros y del campo que sufran trata de personas en su modalidad de explotación, en ambos lados de la frontera.

Protejamos Nuestro Aeropuerto.

Se trata de una iniciativa del consejo ciudadano, que convoca y coordina el trabajo con las autoridades de los tres niveles de gobierno: Federal, Local y Delegacional, en mesas de trabajo semanales, para mejorar las condiciones de seguridad del aeropuerto. El programa se ha convertido en un referente internacional adoptado por la Asociación Latinoamericana de Municipios Aeroportuarios (ALMA).

(CCSPYPJDF, 2016).

Terminales de Autobuses Seguras

Con este programa se busca brindar un espacio de atención directa y oportuna para los 130 millones de usuarios de las terminales camioneras, en caso de que fueran víctimas de delito, este programa está realizado con el apoyo de la Cámara Nacional

del Autotransporte de Pasaje y Turismo (CaNaPAT). Para este fin se colocaron módulos de atención ciudadana en cada terminal: Norte, Sur, Poniente y Oriente, brindando atención las 24 horas del día los 7 días a la semana, por lo que todo pasajero cuenta con la asistencia permanente de agentes ciudadanos. (CCSPYPJDF, 2016).

Viajemos seguras en el Metro

El consejo ciudadano implemento en conjunto con el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, el programa de Viajemos Seguras, con la finalidad de fomentar que el traslado de las mujeres en el sistema de Transporte Colectivo Metro no tenga percance alguno y, en caso contrario, tener todo el apoyo para iniciar la denuncia. Para atender estas denuncias hay módulos en las estaciones de mayor concentración: Balderas, Pino Suarez, Hidalgo, Pantitlán y Mixcoac, estos módulos son atendidos por personal del Consejo Ciudadano y/o personal del Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México quienes realizan contención y apoyo emocional con la víctima de abuso sexual y apoyan para el levantamiento de la denuncia. (CCSPYPJDF, 2016).

Protejamos a la Condesa 2.0

Este programa tiene como propósito generar una colonia modelo de seguridad. El trabajo realizado abarca además las colonias Roma, Hipódromo Condesa, e Hipódromo. El programa cuenta con la participación de vecinos, empresarios y autoridades, quienes se coordinan en mesas celebradas en el consejo, para trabajar en mejorar la seguridad, el equipamiento urbano y el reordenamiento del espacio público. Actualmente el programa ha celebrado 230 reuniones sin interrupción y realiza múltiples acciones con los habitantes y la autoridad. (CCSPYPJDF, 2016)

Protejamos a Garibaldi

El objetivo de este programa es trabajar en el impulso de Garibaldi como uno de los centros turísticos más importantes de la Ciudad de México, a través de fortalecer sus condiciones de seguridad y equipamiento urbano, llevo a las autoridades de la ciudad a pedir al consejo ciudadano la implementación del programa protejamos Garibaldi. Para llevarlo a cabo el consejo decidió aplicar el modelo de trabajo PPC (público, privado y civil), donde se instaló una mesa de trabajo con autoridades,

empresarios y vecinos de la zona para trabajar en acciones de rescate y mantenimiento de la zona. El programa cuenta con 15 instituciones locales y federales. (CCSPYPJDF, 2016).

Protejamos a Nuestros Jóvenes.

Este programa busca garantizar la seguridad de los jóvenes cuando salen a divertirse y detener el abuso en el consumo de alcohol, por ello este programa del consejo convocó a las autoridades y organizaciones empresariales como Alcolab, Grupo Modelo y Diageo para impulsar acciones en este sentido.

Los objetivos del programa son:

- Denunciar la venta de alcohol a menores.
- Vigilar que se respeten los horarios de funcionamiento.
- Que existan las medidas de protección civil en las discotecas, bares, centros nocturnos y cualquier establecimiento mercantil o privado de la ciudad.
- Implementar jornadas de sensibilización y atención a jóvenes para promover que no mezclen alcohol y volante.
- Impulsar la campaña actuando mejor, para motivar el consumo responsable de alcohol. (CCSPYPJDF, 2016).

Línea Plateada

Junto con el Instituto para la Atención del Adultos Mayores del Distrito Federal (IAAM-D. F), se creó la Línea Plateada, cuyo objetivo es brindar un servicio telefónico y personalizado digno y específico para apoyar al Adulto Mayor en momentos de crisis psicológica o cuando requiera información u orientación legal las 24 horas los 7 días de la semana o simplemente necesita hablar con otra persona. A partir de 2014 el programa se amplió y comenzaron a realizarse talleres sobre autocuidado, uso de tecnología y salud en la tercera edad.

Hasta la fecha suman más de 700 mil adultos mayores atendidos. Además, el consejo ciudadano se integró a la red Alerta Plateada, una iniciativa de ciudadanos de la capital que estableció un mecanismo de protección para personas adultas mayores extraviadas o accidentadas. Este programa consiste en entregar al adulto mayor una pulsera que contiene un número de folio. En caso de extravió o accidente la persona que auxilie al adulto mayor marca al 5533 5533 y da el número de la

pulsera, de esta forma se accede a la base de datos donde se encuentra la ficha del ciudadano con sus datos personales, dirección e información de los familiares responsables a quienes se les da aviso de la situación. Así se han recuperado a más de cien adultos mayores extraviados. (CCSPYPJDF, 2016).

Prevención de la Violencia Familiar

En este programa de atención se intenta brindar orientación jurídica y psicología a través de la Línea de Prevención de Violencia Familiar que lanzo el Consejo Ciudadano junto con la Secretaría de Desarrollo Social de la capital en marzo del 2013, a través de esta línea se busca llegar a todas las mujeres que han sufrido, o que sufren violencia familiar y que por venir del núcleo familiar es difícil para ellas denunciar o salir de ese espacio para hacerlo.

En este programa se han atendido más de 700 personas, de estas, el 93% de los casos son de violencia en contra de las mujeres y el resto contra los hombres esto gracias a la facilidad que ofrece la Línea para hacer llegar las denuncias por las víctimas, familiares o amigos. (CCSPYPJDF, 2016).

Línea de Atención Infantil

En el consejo se busca optimizar el uso del teléfono y llegar a cualquier población por lo que se crea el proyecto de la Línea de Atención Infantil, que está diseñada para protección de las niñas y los niños de la Ciudad de México, ya que su objetivo es recibir denuncias de maltrato infantil o cualquier problema que afecte su bienestar y el de su familia. Los reportes pueden ser realizados por los propios menores, familiares o amigos.

Para poder dar una respuesta efectiva a los ciudadanos, la Línea de Atención infantil tiene el apoyo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, el DIF-DF, la que capacitó al personal del Consejo y atiende los casos. (CCSPYPJDF, 2016).

Juntos Contra el Bullying

El Consejo Ciudadano lleva a cabo el programa Juntos Contra el Bullying, la iniciativa más exitosa en el país contra el acoso escolar con el que se facilita la prevención de la violencia y la atención a las y los estudiantes que participan en el triángulo del acoso escolar. Este programa opera con la Línea Infantil, como vía

para recibir reportes sobre este problema, se brinda asesoría jurídica, apoyo psicológico y se canaliza a las autoridades competentes.

Además, se realizan talleres en las escuelas con información clara y concreta del acoso escolar y como atender este problema. (CCSPYPJDF, 2016).

Programa contra suicidio Lo Mejor de la Vida Eres Tu

Este programa se lanzó junto con en conjunto con el DIF-DF y la Red Nacional de Suicidólogos de México. De esta forma se da atención a las personas que se encuentran en riesgo suicida, a través de la intervención en crisis de primer orden y la canalización a DIF-DF. Desde que inició el programa, se han evitado 16 suicidios en etapa de ejecución, es decir, cuando las personas ya tomaron pastillas, se encuentran en las azoteas de sus casas o frente a un arma, además, se han atendido a más de 50 personas que solicitan información o que se encuentran en etapa de ideación. (CCSPYPJDF, 2016).

Juntos vs. Las Adicciones

Ante la problemática de adicciones, en el 2012, el CCSPYPJDF (2016) habilita la línea ciudadana como una herramienta donde los ciudadanos reciben información veraz y confiable en materia de adicciones, para conocer los riesgos y consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas, promoviendo la cultura de la prevención y dando opción es para acudir a centros de tratamiento y rehabilitación.

Lo anterior con el apoyo de los convenios firmados con los Centros de Integración Juvenil (CIJ) y el Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones (IAPA).

Hasta el momento el consejo ha recibido más de 4 mil reportes en la materia.

Línea vs. Maltrato Animal.

Para la creación de este programa se une el Consejo Ciudadano, la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSP-DF) y la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial (PAOT) para lanzar la Primera Línea Contra el Maltrato Animal CCSPYPJDF (2016). El 5533-5533, e impulsar una cultura de la tenencia responsable de animales de compañía. De esta manera se dota a los ciudadanos de una herramienta fácil y sencilla que permita a cualquier persona actuar ante este tipo de acciones, pues tiene la facilidad para denunciar este tipo de actos. Sumando

al trabajo de la línea el consejo lleva una mesa de trabajo con organizaciones civiles, como Human Society Internacional, dedicadas a la protección de autoridades, para dar respuesta a las denuncias ciudadanas, pero, además, realizar campañas de concientización, denominadas Jornadas de Tenencia Responsable, que busca impulsar la conciencia sobre el cuidado de los animales de compañía.

Recompensa Extinción de Dominio

Este programa comenzó sus operaciones en el mes de abril del 2009, recibiendo los reportes del ciudadano a través de la línea ciudadana, para informar sobre los inmuebles que están siendo utilizados en los casos de secuestro, robo de vehículos, delitos contra la salud, en su modalidad narcomenudeo y trata de personas. En estos delitos de acuerdo a la ley de Extinción de Dominio para el Distrito Federal, el Gobierno puede tomar posesión de los inmuebles con la finalidad de quitar a los delincuentes el poder económico generado a través de sus actividades delictivas y ayudando a reparar el daño a las víctimas. (CCSPYPJDF, 2016).

Grupo Estratégico Contra la Reventa de Boletos

Este grupo se desarrolla bajo mesas de trabajo semanal desarrolladas en el consejo ciudadano bajo dos líneas la prevención y sanción, para este fin se trabajó con la Dirección de Justicia Cívica; la Secretaria de Seguridad Pública del Distrito Federal, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, cinco delegaciones (Miguel Hidalgo, Azcapotzalco, Coyoacán, Iztacalco, y Benito Juárez) y los recintos de espectáculos públicos, así como OCESA, SUPERBOLETOS Y TICKET MASTER.

Se logró la implementación de juzgados cívicos itinerantes con la presencia de derechos humanos y médicos legistas; talleres para llenado de boletas de remisión; mapas de riesgo de los recintos de espectáculos ; apoyo para adultos mayores que solo tenían como vía de ingreso esa actividad, implementación del sistema del sistema de infractores y registro biométrico vendedores; elaboración de un protocolo de actuación policial; investigadores de fraudes con boletos en campo y de 9 mil boletos asegurados. (CCSPYPJDF, 2016).

10 Comportamientos para construir Ciudadanía

EL CCSPYPJDF (2016), crea este programa que se integra de 10 subprogramas que se señalaron como comportamientos negativos a erradicar para lo cual se generaron tres grupos de acción en base a los valores a retomar en la ciudad y los cuales a su vez se dividen en acciones o comportamientos y estos son:

Respeto al espacio público

- La basura en su lugar
- No pintar ni graffitear los lugares públicos y privados
- Recoge las heces de tu mascota
- El chicle al bote

Respeto a la movilidad y la vida

- Sobrios y seguros al volante
- Usa cinturón de seguridad
- Respeto al peatón y los señalamientos

Respeto a las personas

- Respeto a las mujeres en el transporte y en la vía pública
- Respeto las zonas reservadas para personas con discapacidad

Respeto de los recursos naturales

- Cuida el agua.

Denuncia ciudadana en casa (Acompañamiento)

Se creó este programa como un sistema novedoso y único en el país, para iniciar una averiguación previa por el robo a domicilio o a negocio sin violencia desde el domicilio del afectado.

En un principio el programa permitía que la víctima recibiera en su domicilio la visita de una pareja de Agentes Ciudadanos, quienes mediante el uso de una computadora portátil realizaban una videoconferencia para enlazarlo con un agente del Ministerio Público. De esta forma, la víctima iniciaba su averiguación previa sin necesidad de desplazarse a la agencia del Ministerio Público, al tiempo que recibía la orientación jurídica y la contención emocional.

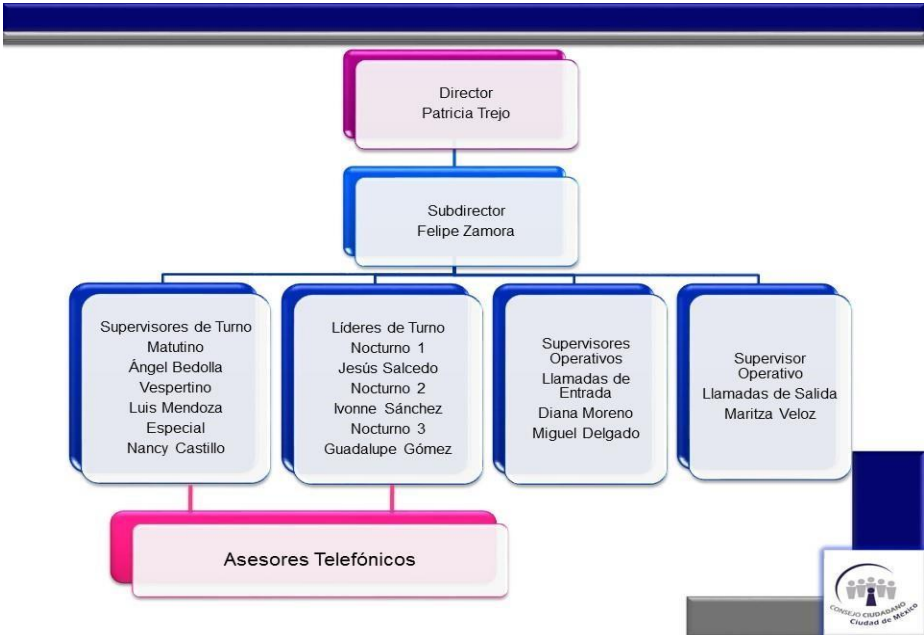
El proceso fue exitoso en 7 de cada 10 casos la víctima ponía su denuncia. Sin embargo, derivado del nuevo sistema de justicia penal acusatorio las reglas cambiaron y el proceso cambió.

Ahora el consejo habilito a sus agentes ciudadanos como asesores jurídicos, para seguir con la defensa de los derechos de las víctimas, en este caso, como ya se hacía antes, solo cambia la modalidad pues ahora el acompañamiento de la víctima se realizará a la agencia ministerial para levantar su denuncia, así la víctima nunca está sola ni expuesta. (CCSPYPJDF, 2016).

Estos son los programas que el consejo ciudadano ha implementado para el beneficio de todos y todas, cada uno de estos es atendido en primer contacto por el centro de contacto así que día con día se reciben miles de llamadas de todo tipo de materias, en las que en muchas de ellas encontramos a personas en crisis ya sea porque están muy enojados, o tienen miedo por haber sido víctimas de un delito. Por esa razón es que en la línea hay psicólogos y abogados que pueden hacer frente a las demandas de los ciudadanos.

1.4. Organigrama

Continuación presento el organigrama del Centro de Contacto área en la cual desempeño mis funciones.



Capítulo 2. La intervención en crisis

“Una persona sometida a una tensión psicológica durante
Mucho tiempo, corre un cierto peligro en el momento de la liberación,
Especialmente si esta se produce de forma brusca”
(Víctor Frank, *El Hombre en Busca de Sentido*. 1979)

2.1 Antecedentes

Es importante conocer el surgimiento de la intervención en crisis como modelo de atención y como una herramienta más en el campo de la salud. Comenzaremos por hablar acerca de los antecedentes que dieron origen a este modelo de ayuda psicológica.

Slaikeu (1996) es el primer autor que revisaremos, el reflexionaba que, para muchas personas, los problemas insuperables y las tensiones de la vida las conducen a un punto tal, que tienen que encontrar una válvula de escape; este escape podría reflejarse en un daño físico y este podría ser así mismo, a la familia, los amigos o inclusive a una persona ajena al problema. Mencionaba que el origen de la moderna intervención en crisis se remonta a los trabajos de Eric Lindermann y sus colaboradores, tras el incendio del centro nocturno Coconut Grove en Boston, el 28 de noviembre de 1942. Lindemann y otros colaboradores del Hospital General de Massachusetts desempeñaron un papel activo en la ayuda a los sobrevivientes y aquellos que perdieron a un ser querido en el desastre.

El informe clínico presentado por Lindemann, (1994 en Slaikeu, 1996) acerca de los síntomas psicológicos de los sobrevivientes fue la piedra angular para teorizaciones subsecuentes sobre el proceso de duelo. Este concepto fue explotado más ampliamente con el establecimiento del Centro de Ayuda en Relaciones Humanas de Wellesley (Boston) en 1948, uno de los primeros centros comunitarios de la salud mental notable por su concentración de en la terapia breve en el entorno de la psiquiatría preventiva.

A partir de los principios dados por Lindemann y Gerald Caplan, también miembro del Hospital General de Massachusetts y de la Escuela de Salud Pública de Harvard, fue el primero en concebir la trascendencia de las crisis vitales en la psicopatología

de los adultos. Estableció el asunto de modo muy breve: un examen a la historia de pacientes psiquiátricos muestra que, durante ciertos periodos de crisis, el individuo parece haber enfrentado sus problemas de manera desajustada y haber salido menos saludable de lo que había sido antes de la crisis (Caplan, 1994, en Slaikeu, 1996).

Caplan es uno de los pioneros en el tema de intervención en crisis y en él se basa el esquema de intervención, dentro de los intereses de este autor resalto conocer cómo es que las personas afrontaban el proceso transición de una etapa a otra en el trascurso de la vida. Pronto identificó la importancia de los recursos personales y sociales en la determinación de si las crisis del desarrollo resultarían en un mejoramiento o empeoramiento.

La psiquiatría preventiva de Caplan, y su enfoque sobre la intervención temprana para procurar el crecimiento positivo y aminorar el riesgo de un deterioro psicológico, lo condujeron a un énfasis de la consulta en salud mental. Puesto que muchas de estas crisis precoces podrían ser identificadas y aun pronosticadas por lo que se hizo muy importante prevenir y adiestrar diversos practicantes comunitarios para ayudar a niños, y adultos jóvenes a manejar este tipo de desorganización.

El papel del profesional de la salud mental se convirtió en el de un asistente de maestros, enfermeras, clero, consejeros, orientadores y otros, en cuanto al aprendizaje para detectar y abordar las crisis en establecimientos comunitarios. (Slaikeu, 1996).

Otro movimiento social importante en Estados Unidos que apoyo el movimiento de intervención en crisis, fue a principios de la década de 1960 por parte de movimientos de prevención de suicidio en E.U.A, el cual se apoyó en parte sobre la teoría de la crisis de Caplan , centros como Prevención del Suicidio y Atención en Crisis en los Ángeles y Erie County (búfalo) ofrecían durante 24 horas los 365 días del año líneas telefónicas directas para la prevención de suicidios vinculado a la mentalidad activista social.(McGee,1974, en slaikeu,1996). Si bien los centros inicialmente se dedicaban a prevenir suicidios, la mayor parte cambiaron rápidamente a un enfoque de intervención dirigida a proporcionar ayuda para una

gran variedad de crisis. La idea fue efectuar una asesoría de apoyo disponible inmediatamente por teléfono a cualquier hora del día o la noche. Paralelamente se presentó la urgencia formal de los movimientos comunitarios de salud mental en E.U.A. como medida para ejecutar las recomendaciones de la Comisión del Congreso Estadounidense para la Salud y Enfermedad Mental en 1961. La intervención en crisis y servicios de urgencia (24 horas al día) se consideraron como parte integral de cualquier sistema de salud mental.

Mientras los programas de intervención en crisis se desarrollaban en las décadas de 1960 y 1970, comenzó a surgir bibliografía sobre intervención en crisis, en publicaciones de psiquiátricas, psicológicas, de enfermería y trabajo social. Según los análisis de Moos (1976, en Slaikeu 1996), identifica cuatro influencias teóricas en la teoría de la crisis que son las siguientes:

1. Como primera influencia se refiere a Darwin y su teoría sobre la supervivencia del más apto, en la cual las ideas de dicho autor condujeron al desarrollo de la ecología humana, en base a la hipótesis característica que refiere que la comunidad humana es un mecanismo adaptativo esencial en la relación de la humanidad con su medio.
2. La siguiente corriente está vinculada al área de la psicología basándose en la motivación y el impulso por lo que revisa la teoría de Freud en la cual se maneja que la motivación es un intento por reducir la tensión fundamentada en los impulsos sexuales y agresivos, sin embargo estas ideas fueron desafiadas años más tarde por teóricos como de Carl Rogers y Abraham Maslow (en Slaikeu 1996) pues ambos se enfocaron en la tendencia de los seres humanos hacia la autorrealización y necesidad de enriquecer sus experiencias y ampliar sus horizontes.
3. Las ideas de Erikson (1963, en Slaikeu 1996) con la teoría del ciclo vital del desarrollo compuesta de ocho etapas, en donde la transición de cada una de ellas presenta un reto para el individuo, esto sugiere se basaba esencialmente en los sucesos de la infancia y la niñez muy temprana, cada transición de etapa podría generar una crisis de identidad si no se resolvía de forma adecuada.
4. Esta última corriente surgió de datos empíricos sobre como los humanos lidian con el estrés extremo, con esto se refiere a enfrentar traumas de los campos

de concentración, la muerte repentina del cónyuge o parientes, cirugía mayor, la lenta agonía de un niño y los desastres. Al generalizar este concepto para incluir el impacto de una serie de sucesos de menor importancia.

Por otro lado Liria y Vega (2002) complementan estas ideas señalando que el paciente Clinfford Beers relato su experiencia en el libro *A mind that found itself* con apoyo de psiquiatra Adolf Meyer. En 1955 fue creada por ley la *Joint Comission on Mental Health and Illness*, liderada por quien fuera el primer director del Instituto Nacional de la Salud Mental, Robert Félix. En 1961 el trabajo de esta comisión dio lugar al documento titulado *Action for Mental Health*. El 5 de febrero de 1963, el presidente John Kennedy apoyo la creación de los centros comunitarios de salud mental, en un comunicado que sirvió como un precedente en el cual se establecía con toda claridad que la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de los trastornos mentales deben considerarse como una responsabilidad comunitaria y no como un problema privado que solo afecta a pacientes, sus familias y personal médico que lo trata Caplan (1964 en Liria y Vega, 2002).

Las ideas anteriores nos muestran que la intervención en crisis nace como una perspectiva diferente para el tratamiento de los pacientes con algunas enfermedades mentales que tenían su nacimiento desde el origen de duelos mal elaborados o incluso no cerrados, hasta el afrontamiento de situaciones específicas como algún desastre natural y siempre teniendo presente el componente de la comunidad como un medio de importancia en el proceso de la intervención. Por lo anterior se puede decir que desde sus inicios la intervención en crisis se presentó como un enfoque preventivo. Los servicios de las líneas telefónicas de urgencia entrenaban a sus trabajadores voluntarios para impedir que quienes llamaban cometieran suicidio. Cualquier tipo de intervención dirigida a asistir a la gente en el manejo de las crisis vitales se consideró importante ya que podía prevenir incluso la aparición de psicopatologías de alguna clase de etapas posteriores Caplan (1974, en Slaikeu 1996).

Slaikeu (1996), Liria y Vega (2002) y Estrada (1994) entre otros autores se han basado en teoría de Caplan (1964) para sus trabajos y creaciones de manuales para la intervención en crisis.

Liria y Vega (2002) presentan los conceptos principales de la psiquiatría preventiva nombre que le da Caplan a su propuesta de intervención, la cual se divide en tres: *Intervención Primaria* en la cual se toman en cuenta la frecuencia en la comunidad de los trastornos mentales de todo tipo.

Intervención Secundaria se centra en la duración de un número significativo de los trastornos que se presentan.

Intervención Terciaria que analiza el deterioro que puede resultar de aquellos trastornos.

De esta teoría el punto más importante que Liria y Vega (2002) subrayan es el concepto de prevención primaria que tiene un componente comunitario que ayudaría a la reducción de nuevos casos de trastornos mentales en la población. Se abordará de forma más completa estas etapas de la intervención en el siguiente punto.

Antecedentes de Atención Vía Telefónica

Me parece importante que se revisen también los antecedentes de la intervención en crisis, pero en la modalidad de la vía telefónica ya que es en esa modalidad en la cual brindo la atención.

Como ya habíamos mencionado anteriormente la intervención en crisis vía telefónica comienza en los Ángeles con el centro de prevención del suicidio el cual sirvió como la base para la creación e algunos otros centros al punto de llegar en 1980 con un registro de 500 centros conocidos, más allá del incremento del número de centros en la década de 1970 vio el desarrollo de nuevos programas, lo mismo que expansión de la bibliografía con respecto a la orientación por teléfono, la facilidad y la disponibilidad de la línea telefónica fue en gran apoyo para que el servicio tuviera éxito.

Sin embargo, se puede llegar a pensar que la atención telefónica es superficial y que se limita a canalizar para tratamientos más específicos, esto depende del trabajo en las líneas existentes, sin embargo, uno de los primeros pasos para la

atención de una persona en crisis, son los auxilios psicológicos en donde se busca estabilizar a la persona para que su forma de actuación se la mejor posible en el momento de la crisis.

Cuevas, (2015) menciona que los auxilios psicológicos se construyeron a partir de un proceso técnico- teórico resultado de la conjunción de varias experiencias metodológicas que se describen a continuación:

- El modelo utilizado en el Centro de Intervención en Crisis (CIC) ubicado en el Estado de Jalisco, México y coordinado por el Mtro. José Francisco Gutiérrez Rodríguez, Instituto Jalisciense de Salud Mental (SALME), fundado el 13 de agosto del 2003.
- La apertura del Centro de Intervención en Crisis Emocional en la Ciudad de Querétaro. México, coordinado por el Psicólogo Juan Carlos García Ramos.
- Las aportaciones de la Psicología de Emergencia, difundida en la Unión Americana y en países de Latinoamérica.

Los primeros auxilios psicológicos, es un modelo que permite ser utilizado, como primera ayuda emocional.

“Se puede definir como la intervención psicológica en el momento de crisis, es una ayuda breve e inmediata de apoyo y rescate a la persona para restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal, pretenden ofrecer apoyo emocional, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los recursos sociales de ayuda. ” (cuevas, 2015. P.39)

Estos primeros auxilios psicológicos son los que se brindan en las líneas de atención psicológica, principalmente para que el afectado pueda contactarse con servicios de ayuda.

Esta misma autora nos habla sobre las características con las que debe contar un psicólogo para brindar la atención en línea, recoge estas características precisamente de los perfiles que manejan en líneas como Locatel, Instituto Nacional de las Mujeres entre otros autores, principalmente Arrieta (2007, citado en Rodríguez, 2010)

Las características se resumen en:

- Poseer empatía para comprender, entender y sentir los problemas del usuario.
- Ser humanitario e interesado por la problemática del usuario y estar siempre atento a las necesidades de este.
- Manifestar una conducta comprometida y objetiva en la intervención de un tratamiento previo, permitiendo la lluvia de soluciones para el usuario.
- Tener y desarrollar habilidades para la escucha activa, para poder seleccionar los elementos necesarios con el fin de ayudar al usuario a organizar sus ideas y darle la mejor atención posible.
- Permanecer en una actitud activa y poseer capacidad de análisis, para tener una idea exacta de la situación y poder orientar y manejar de la mejor manera al usuario para la solución de la crisis.
- Proporcionar información veraz y actualizada para utilizarlo en caso de corrección de ideas al usuario.
- Ser directivo y respetar los silencios del usuario.
- Poseer la habilidad para fijar límites.
- Manejar técnicas catárticas para lograr el insight en el usuario.
- Ser flexible e intuitivo, mostrándose amistoso y confrontante.
- Experiencia suficiente para la evaluación del estado mental, riesgo suicida y motivación para el cambio.
- Tener el conocimiento de las opciones de instituciones para la canalización de los usuarios.

INMUJERES (2012, en Cuevas, 2015) refiere que para lograr una eficacia en la intervención en crisis vía telefónica es muy importante el lenguaje, ya que es el vínculo fundamental entre el usuario y el terapeuta.

La intencionalidad en el lenguaje quiere decir, que dicha elección con su respectiva configuración de la problemática deberá ser estudiada por el terapeuta para que tenga el sentido, los resultados y el efecto esperado. (Cuevas, 2015)

En el momento de la crisis el manejo del tono de voz y la dicción de las palabras y frases a utilizar deben de ser moduladas, la escucha activa nos ayudara para poder

identificar los momentos en que se debe ser directivo y aquellos en los que debe transmitir con la voz una sensación de apoyo y relajación

Beneficios de la Intervención en Crisis Vía Telefónica

Slaikeu (1996) y Gómez del campo Estrada (1994) coinciden en los siguientes puntos de beneficio de la atención en crisis vía telefónica y estos son:

- a) La igualdad de importancia entre el paciente y el terapeuta y/o orientador telefónico.
- b) La importancia del anonimato de ambos participantes en la llamada lo que posibilita y facilita una mayor revelación de sí mismo y apertura por parte de muchos de los usuarios.
- c) La orientación por teléfono reduce la dependencia a la figura del terapeuta
- d) Accesibilidad, la mayoría de las personas tienen un teléfono o el acceso a uno, es de bajo costo y por lo general las líneas brindan el servicio las 24 horas del día, lo que facilita el acceso inmediato a la relación de ayuda. Sin embargo, hay autores que también identifican ciertas limitaciones en este servicio, uno de ellos es Gómez del campo Estrada (1994) quien menciona lo siguiente.

- Falta de continuidad en la relación terapéutica
- dificultad para establecer procedimientos de seguimiento de los casos
- falta de información proveniente de los mensajes no verbales y de lenguaje corporal de la persona.

Este primer contacto para el cual está diseñada la intervención telefónica cuenta con algunas características del apoyo cara a cara que fueron adaptados, Slaikeu (1996) nos presenta al menos 5 fases

1. Hacer contacto psicológico
2. Examinar las dimensiones del problema
3. Explorar las posibles soluciones ayudar a tomar una acción concreta
4. seguimiento.

Esta última fase solo será posible cuando la persona voluntariamente proporcione teléfono u otros datos para localizarla.

La atención vía telefónica debe adecuarse al medio de atención sin embargo las bases de la atención deben ser con el formalismo, profesionalismo, ética y confidencialidad.

Las fases mencionadas anteriormente se encuentran en el protocolo de acción que en el consejo ciudadano se tiene para la atención de las llamadas del cual se hablará más adelante.

Un Ejemplo de Líneas de Apoyo en la Actualidad

A grandes rasgos hablamos sobre la importancia que tiene la intervención en crisis vía telefónica, cabe resaltar que en México actualmente hay una variedad de líneas de atención sin embargo no en todas se recibe apoyo psicológico o se realiza una intervención en crisis como medio como uso exclusivo de la línea. Por mencionar algunas de las líneas en las que se ofrece apoyo psicológico se encuentran las siguientes:

1. LOCATEL es una de las pioneras en México que brinda apoyo a los ciudadanos, esta institución nació el 3 de septiembre 1979 originalmente las operaciones de esta organización se basaban en brindar información sobre programas, trámites y servicios de instituciones en la ciudad de México, además de reportar a personas desaparecidas, sin embargo conforme pasaron los años fueron creciendo los servicios, en 1980 contaban con el servicio de localización de vehículos, en 1983 dejan de ser una organización civil para formar parte del DDF, en 1985 tras los sismos del 19 y 20 de septiembre surge la coordinación de eventos especiales dentro de sus acciones, para 1995 cuentan con asesoría laboral, pagos diversos, donación de órganos, vacunación etc. es hasta 1998 que entra la operación el servicio de atención psicológica; para 2014 se lanzan el servicio de atención vía chat y Locatel evoluciona a centro de contacto y en el 2015 LOCATEL se integró al centro de comando, control, computo, comunicaciones y contacto de la CDMX (C5). Dentro de los servicios ya mencionados de LOCATEL, cuentan con apoyo psicológico que se puede pedir al llamar al número ya conocido 56581111 e implementaron una forma más didáctica y de acceso a todos, pues a través de un celular se puede acceder a su página de internet www.locatel.cdmx.gob.mx en donde podrá visualizar un botón rojo que dice apoyo

psicológico el dar click sobre él se realiza la marcación directa con un psicólogo /a que le puede brindar el apoyo.

2. SAPTEL es otra instancia que ofrece servicios de apoyo psicológico, a diferencia de LOCATEL, esta línea brinda solo servicios psicológicos.

SAPTEL es un comité que forma parte de la Consejo Regional

Latinoamericano y del Caribe de salud mental, que brinda apoyo emocional a través de su línea telefónica durante ya 30 años en la cual laboran psicólogos capacitados, entrenados y supervisados que proporcionan servicios de orientación, referencia, apoyo psicológico, consejo psicoterapéutico, e intervención en crisis; estos servicios los proporcionan a toda la república mexicana, de esta forma brinda un apoyo oportuno en las crisis emocionales y manejo de emergencias psicológicas. En SAPTEL cuentan con una estructura formal de atención que cuenta con una historia clínica codificada que permite identificar el perfil económico, social, y demográfico del usuario.

3. Medicina a Distancia es el centro de atención ciudadana de la secretaria de salud (SEDESA) de la ciudad de México a través de la cual se brinda a los ciudadanos apoyo psicológico, médico y nutricional además de dar a conocer los diferentes servicios y programas de la secretaria. Si bien el grueso de las llamadas de este centro es en el área médica, los temas de mayor relevancia en el ámbito de apoyo psicológico son problemas derivados de relaciones de pareja violencia intrafamiliar, problemas laborales y depresión, según lo reportan en la página de internet de dicha instancia, esta línea también labora 24 horas al día durante todo el año. También algunos centros educativos han generado líneas de apoyo en esta materia uno de estos ejemplos témenos los siguientes:

4. la línea de atención de la UAM que ofrece apoyo psicológico, en su página de internet hablan sobre la depresión, las causas y su tratamiento dejando la línea a disposición para recibir orientación psicológica, incluso se presenta un test en el cual se puede identificar si se sufre depresión además de dejar datos de contacto de otras líneas de apoyo en diferentes temas como tel sida, planificatel, entre otras. Sin embargo, la atención psicológica solo se brinda a alumnos de la universidad, así como a sus familias, en un horario de las 09:00 a las 17:00 horas.

5. La facultad de psicología de la UNAM que brinda atención psicológica a para el público en general a través del número 5622 2228 en un horario de atención de las 8:00 a las 20: 00 horas, a tención se da dependiendo de la necesidad del usuario sin embargo el proceso en general permite entre 6 u 8 llamadas con duración de 15 minutos cada una, en la primera se realiza el diagnóstico y reconocimiento del paciente y las siguientes llamadas son para brindar un seguimiento. El servicio es promovido por la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DEGOSE) y es asesorado y financiado por el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE).

El uso de la tecnología es una de las herramientas que la universidad utiliza siempre en favor de ayudar a la ciudadanía, por lo que también tienen la opción de ciber psicología que se basa en psicoterapia vía internet, esta metodología se creó en el 2005 y utiliza el método cognitivo –conductual enfocado en la catarsis y que permite la modificación de pensamientos y comportamientos, para acceder a este servicio se necesita enviar una solicitud a través de correo electrónico en donde se llenara una forma en la cual se identificaran las necesidades y se asignara terapeuta.

Estos son algunos ejemplos del auge en la atención vía telefónica en nuestro país pues tenemos algunas otras líneas de atención, sin embargo encontrar líneas en las que solo se dediquen a atención psicológica hay pocas, la mayoría de las líneas estas dedicadas a la denuncia, al apoyo en emergencias sin embargo es importante rescatar que poco a poco se han estado incluyendo los servicios de psicología en estas o bien han mejorado los protocolos de atención de las líneas para que sus operadores brinden primeros auxilios psicológicos. El trabajo en equipo de instituciones ayuda a que la red pueda seguir creciendo, por mencionar un ejemplo es el 066 que actualmente cambio por el 911 se atienden llamadas de emergencia pero sus asesores están vinculados con el Consejo Ciudadano así que cuando identifican que hay una situación de crisis pero que no implica riesgo para la vida de la persona canalizan las llamadas a nuestra línea para brindarles apoyo u contención psicología, él vinculo creado con ellos permite que nos canalice las llamadas con temática de violencia intrafamiliar y de extorsión. En este tipo de

llamadas se ha llegado a brindar el servicio de acompañamiento cuando los casos son de relevancia.

Es precisamente ante esta necesidad de tener redes de apoyo para la ciudadanía que se debe de resaltar la importancia de dar un buen servicio, con calidad y profesionalismo ya que con los avances tecnológicos se puede tener acceso a más personas, pero sin dejar a un lado la calidez y la ética con la que un profesional de la salud debe trabajar sin importar el medio por el cual se acerque a la ciudadanía para ofrecer sus servicios.

2.2 Definición de crisis

Es importante revisar la definición de crisis como primer concepto por lo que a continuación se presentan algunas definiciones que van desde la que se puede encontrar de forma general en el diccionario hasta las que van orientadas en el ámbito psicológico.

Comenzaremos con la definición que brinda la Real Academia Española en la cual se encuentra lo siguiente:

Cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos fueron apreciados. Intensificación brusca de los síntomas de una enfermedad. *Crisis asmática*, situación mala o situación política en que uno o más miembros del gobierno han dimitido o han sido destituidos.

Crisis ministerial.

Esta definición nos da un claro ejemplo del espectro tan grande que puede abarcar la palabra *Crisis*, sin embargo, nos centraremos en la definición que nos muestra un concepto en caminado a procesos psicológicos.

La siguiente definición se encuentra en un contexto filosófico y cultural pues en la cultura china el término de crisis (*weiji*) se compone de dos caracteres que significan peligro y oportunidad, concurrentes en un mismo tiempo Wilhelm (1967, en Slaikeu 1996).

Por otro lado, Lidell y Scott (1968, en slaikeu1996) refieren que la palabra inglesa se basa en el griego *Krineun*, que significa decidir. Las derivaciones de la palabra griega indican que la crisis es a la vez decisión, discernimiento, así como también un momento crucial durante el que habrá un cambio para mejorar o empeorar.

Benveniste (2000, en Méndez 2015) refiere que una crisis psicológica ocurre cuando un evento traumático desborda excesivamente la capacidad de una persona de manejarse en su modo usual.

Para Alvares (2012) Una crisis es la respuesta a eventos peligrosos o amenazantes y es vivida como un estado doloroso y de intenso sufrimiento. Es por eso que se tiende a movilizar reacciones muy poderosas para ayudar al sujeto a aliviar su malestar y a recuperar el equilibrio o la situación que existía antes del inicio de la crisis.

Slaikeu (1996) integra varios conceptos de autores como Caplan (1964) y Taplin (1971) refiere que una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo.

Siguiendo con este autor se menciona a continuación la definición ampliada que propone:

“Todos los humanos pueden estar expuestos en ciertas ocasiones de sus vidas a experimentar crisis caracterizadas por una gran desorganización emocional, perturbación y un colapso en las estrategias previas de enfrentamiento. El estado de crisis está limitado en tiempo, casi siempre se manifiesta por un suceso que lo precipita... la resolución final de la crisis depende de numerosos factores, que incluyen la gravedad del suceso precipitante, recursos personales del individuo” (p.16).

Rescatando los conceptos de los autores presentados elaboré una definición propia de crisis que me ha servido de guía en el desarrollo de mis funciones laborales. La definición que da de la siguiente manera:

La crisis es un evento precipitante que puede aparecer en cualquier momento de la vida de un individuo, que lo lleva a experimentar una desorganización emocional que impacta en la calidad de su respuesta física y psicológica, limitando su actuar ante esta situación dada por un tiempo que puede variar de un individuo a otro,

generando un trauma o cambio dependiendo de las habilidades individuales de afrontación.

Al entender el concepto de crisis como un evento precipitante nos lleva a pensar en todos aquellos sucesos que pueden ser significativos para los seres humanos, en la vida cotidiana se presentan infinidad de estos, comenzando por los eventos naturales que el propio crecimiento presenta a estos se les conoce como indicadores del desarrollo un ejemplo de esto sería el nacimiento de un niño, matrimonio, o jubilación el cambio de una etapa a otra del crecimiento, el cambio de grado de escuela, graduarse, entre otros, teniendo en cuenta que algunos sucesos son universales es decir que para la mayoría de las personas son un factor precipitante de crisis como por ejemplo la muerte inesperada de un ser querido o la una violación siempre tomando en cuenta al individuo y su contexto social.

Tipos de crisis

En la literatura podemos encontrar la clasificación de la crisis en dos: las crisis circunstanciales y de desarrollo a continuación se explica cada una:

Crisis circunstanciales: son accidentales o inesperadas y su rasgo más sobresaliente se apoya en algún factor ambiental. Como por ejemplo la pérdida de seres queridos en un desastre natural (incendio, inundación) y quienes son víctimas de crímenes violentos (asaltos, violaciones) esta categoría también incluye las crisis que se centran en sucesos como cambios de residencia, divorcios y desempleo.

Crisis del Desarrollo: son aquellas que están relacionadas con el desplazamiento de una etapa del crecimiento a otra, desde la infancia hasta la senectud. Cada etapa del desarrollo se relaciona con ciertas tareas o metas a cumplir para pasar de una a otra y cuando hay interferencia en dichas tareas o proceso de cambio se hace posible una crisis.

Crisis estructurales o permanentes: Este tipo de crisis se relacionan a un estado de desorganización caracterizado por la incapacidad de mejorar situaciones con métodos previamente probados para la resolución de problemas o conflictos y por el potencial que se invierte para obtener un resultado (Álvarez y Cruz, 2007).

Elementos de una crisis

En los conceptos ya revisados de crisis se pueden identificar la presencia de ciertos elementos en el proceso los cuales serán descritos a continuación:

A) *Área cognoscitiva*: es uno de los elementos más importante ya que es el parteaguas para identificar la forma de frotación a dichos episodios, Taplin (1971, en Slaikeu 1996) sugiere que el cómo, el individuo percibe el suceso que da lugar a la crisis, en especial, cómo el suceso incide en la estructura existencial de la persona acerca de la vida, lo que hace que la situación sea crítica. En general se refiere a que deben de considerarse los conocimientos de las personas y sus expectativas de modo que en el momento que nueva información es recibida la persona puede catalogar o identificar si cuentan con alguna información previa que le ayude a afrontar o si no hay una experiencia previa, o bien si la información que está llegando lo hace de una forma tan precipitante que no tiene tiempo de reaccionar y sobre pasa a sus formas de actuar.

B) *Desequilibrio y Desorganización*: Estos elementos son los más obvios dentro de una crisis el individuo experimenta un trastorno emocional al encontrarse en una situación crítica. Miller e Iscoe (1963, en Slaikeu 1996) describen los sentimientos de tensión ,ineficacia, y desamparo de la persona en crisis; sin embargo sabemos que no solo hay reacciones emocionales , también se pueden encontrar reacciones físicas como llanto, sudoración excesiva, temblor, parálisis corporal , aunados a estados de ansiedad, cólera, aflicción, se pueden generar también enfermedades somáticas como úlceras, cólicos, enfermedades estomacales entre otras, a esto se pueden sumar los trastornos de conducta que pueden ser conflictos interpersonales, insomnio, incapacidad para el desempeño sexual o para llevar adelante su trabajo. Una investigación elaborada por Halpern (1973, en Slaikeu 1996) muestra el siguiente listado de síntomas que las personas en crisis con las que él trabajó reportaron:

- Sentimiento de cansancio y agotamiento
- Sentimiento de desamparo
- Sentimiento de inadecuación
- Sentimiento de confusión

- Síntomas físicos
- Sentimientos de ansiedad
- Desorganización del funcionamiento en sus relaciones laborales
- Desorganización del funcionamiento en sus relaciones laborales
- Desorganización del funcionamiento en sus relaciones sociales
- Desorganización en sus actividades sociales

Caplan (1964 en Slaikeu 1996) resume en siete características la conducta de enfrentamiento efectivo:

- 1.- Explorar activamente conflictos reales y buscar información
- 2.- Expresar sin reserva sentimientos negativos, positivos y tolerar la frustración
- 3.- Pedir ayuda activamente a otros
- 4.- Descomponer los problemas en fragmentos manejables y translaborar uno cada vez
- 5.- Estar consciente de la fatiga y las tendencias que precipitan la desorganizaron, en tanto se mantiene el control y los esfuerzos por seguir adelante en tantas áreas del funcionamiento sea posible
- 7.- confiar en sí mismo y en otros, y tener un optimismo básico sobre los resultados por venir.

C) *Vulnerabilidad y Reducción de las Defensas*: Estos elementos están ligados a la desorganización, cuando un individuo ya no es capaz de salir adelante y le parece que todo se da desintegrado, es casi como si no quedara nada por defender, la sobre carga del suceso precipitante deja a la persona confundida y abierta a las sugerencias. En algunas personas esta reducción de las defensas puede representar la flexibilidad para evaluar nuevas conceptualizaciones que los ayudan a explicarse que es lo que está pasando, como Tyhurst (1958, en Slaikeu 1996) sugiere, esta vulnerabilidad, sugestibilidad o reducción de las defensas es lo que produce la oportunidad de cambio que caracteriza a las crisis vitales. D) *trastorno en el enfrentamiento*:

Este supuesto se refiere a las habilidades o herramientas con las que cuenta el individuo para enfrentar una situación de crisis las cuales ha desarrollado y

aprendido conforme se alcanza la madurez, estas formas de enfrentamiento pueden funcionar o no en algunos momentos, y puede presentarse la ocasión en la que una estrategia utilizada en una situación anterior de crisis no sea funcional frente a una nueva. La persona en crisis puede sentirse completamente incapaz de abordar nuevas circunstancias desestabilizantes.

Caplan (en Slaikeu, 1996) resume en siete características la conducta de enfrenamiento efectivo como sigue:

1. explotar activamente conflictos reales y buscar información.
2. Expresar sin reserva sentimientos, negativos, positivos y tolerar la frustración
3. Pedir ayuda activamente a otros
4. Descomponer los problemas en fragmentos manejables y translaborar uno cada vez
5. Estar consciente de la fatiga y las tendencias que proporciona la desorganización, en tanto se mantiene el control y los esfuerzos por seguir adelante en tantas áreas del funcionamiento como sea posible.
6. Controlar los sentimientos donde se pueda (aceptándolos cuando sea necesario), ser flexible y estar dispuesto a cambiar.
7. Confiar en sí mismo y en otros, y tener un optimismo básico sobre los resultados por venir.

Por otro lado, Lazarus (en Slaikeu, 1996) propone que cuando ocurre un suceso amenazante, el individuo realiza una primera y luego una segunda valoración de la situación. La primera consiste en contestar la pregunta ¿hay peligro aquí?, esto supone que los hechos pueden ser irrelevantes tanto como afecten el bienestar del individuo, benigno o positivo como recibir un pequeño aumento salarial, o tensionantes, estos últimos en el modelo de Lazarus pueden considerarse como uno de tres tipos. En primer lugar, el suceso puede representar daño físico o perdida, segundo un acontecimiento tensionante puede representar una amenaza para el bienestar presente, tercero un suceso de mucha tensión puede representar un reto, una oportunidad de crecimiento, dominio o ganancia.

El estado de crisis se caracteriza por un trastorno en estos procesos. La solución racional del problema es imposible, la persona en crisis tiene dificultades para manejar aspectos subjetivos de la situación.

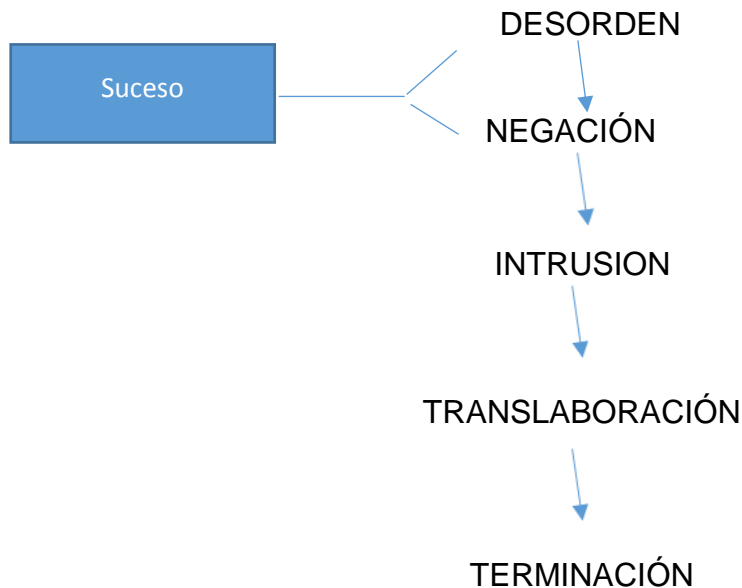
E) *Limites del Tiempo*: Al hablar acerca de este concepto se encuentra que en la mayoría de los casos se piensa que el estado de crisis es agudo por lo que puede ser de corta duración, Caplan mencionaba que la crisis se resuelve de manera típica en 4 o 6 semanas, sin embargo, otros autores mencionan que no puede resolverse una crisis en tan poco tiempo, por lo que se habló de diferenciar entre el establecimiento del equilibrio y la resolución de la crisis. Se puede pensar que en el periodo de las 6 semanas se llega a un equilibrio, ante el supuesto de que los seres humanos no toleran niveles altos de desorganización por periodos largos. El límite del tiempo en el estado de crisis con el potencial para la reorganización positiva o negativa, es el punto central de la teoría la crisis. Sin embargo, se necesita que individuo trabaje de forma más profunda para solucionar los traumas o problemas más profundos que se puedan haber generado en el episodio.

Etapas de la crisis

Dentro de las etapas o fases de una crisis Caplan (1964, en Slaikeu, 1996) describe el inicio de la crisis de la siguiente manera:

- Hay una elevación inicial de tensión por el impacto de un suceso externo que inicia con las habituales respuestas de solución de problemas con las que cuenta el individuo.
- La falta de éxito de estas respuestas, más el impacto del suceso continuado del suceso precipitante, fomenta el incremento de la tensión, los sentimientos de trastorno y la ineficiencia.
- En tanto la tensión se incrementa, se movilizan otros recursos para la solución de problemas. En este punto, la crisis puede desviarse por cualquiera de las siguientes opciones: reducción en la amenaza externa, éxito en las nuevas estrategias de enfrentamiento, redefinición del problema o la renunciación a propósitos fijos que resultan inasequibles.
- Sin embargo, si nada de esto ocurre, la tensión aumenta hasta un punto límite que da lugar a una desorganización emocional grave.

Por otro lado, Horowitz (1976, en Slaikeu, 1996) plantea un esquema de las etapas de la crisis.



- a) suceso
- b) Desorden. - se refiere a las reacciones iniciales del impacto del suceso
- c) Negación. - conduce al amortiguamiento del impacto, puede acompañarse de un entorpecimiento emocional.
- d) Intrusión. - incluye la abundancia involuntaria de ideas de dolor por los sentimientos acerca del suceso, sea una pérdida o alguna tragedia
- e) Translaboración.- Es el proceso en el que se expresan, identifican y divulgan pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis.
- f) Terminación: etapa final de la experiencia de crisis y conduce a una integración de la misma dentro de la vida del individuo.

Efectos de la crisis

El concepto que los teóricos consideran más importante es la translaboración concepto que ya se había revisado pero que es importante retomar para entender porque unas personas pueden utilizar la crisis como un cambio positivo y algunas otras encuentran un efecto negativo.

Los efectos de una crisis pueden ser físicos o psicológicos, en un estado de desorganización grave el individuo puede sentir una gran incapacidad para enfrentarse al cambio generando una desesperanza y algunos atentan incluso

contra sus vidas, sin embargo, hay casos en los que esta desesperación los lleva a atacar a otros, lo que da lugar a una violencia física hacia sus familiares, amigos, vecinos entre otros.

Translaborar comprende el ayudar a la persona en la exploración del suceso de crisis y su reacción ante el mismo.

Para Viney (1976, en Slaikeu, 1996) la restauración del equilibrio, incluye un dominio cognoscitivo de la situación y el desarrollo de nuevas estrategias de enfrentamiento, que incluyen cambios de conducta y el uso apropiado de los recursos externos. Como proceso, en la terapia en crisis comprende experiencias facilitadoras que incluyen reflexión sobre el suceso y su significado para la persona en crisis, la expresión de sentimientos, el mantener un grado mínimo de bienestar y físico durante la crisis, además de realizar adaptaciones interpersonales y de conducta apropiadas a la situación.

Por otro lado, Baldwin (1979, en Slaikeu, 1996) resume la translaboración en los siguientes puntos.

1. Definir los problemas, tratar con los sentimientos, tomar decisiones o aprender nuevas formas de solucionar los problemas o nuevas conductas de enfrentamiento
2. Identificar y resolver por lo menos parcialmente conflictos subyacentes representados o reactivados por la crisis.
3. Definir y movilizar recursos individuales externos e internos, hacia la solución de la crisis
4. Reducir afecciones desagradables o incómodas relacionadas con la crisis.

Para Mitchell (1996, en CCSPYPJDF, 2015) refiere los siguientes signos y síntomas de una reacción psicológica ante una situación de crisis:

Efectos cognitivos

- Culpabilización
- Preocupación
- Bloqueo mental
- Sensación de pérdida de control
- Negación
- Amnesia

- Confusión
- Sensación de impotencia
- Dificultad en la atención
- Dificulta en la concentración
- Dificultad en la toma de decisiones
- Alteración de la alerta
- Desorientación tiempo – espacio
- Alteración de la conciencia
- Sensación de extrañeza o irrealidad

Efectos emocionales

- Ansiedad anticipatoria
- Ansiedad generalizada
- Reacciones de pánico
- Shock
- Miedo
- Sentimientos de culpa
- Enfado
- Rabia
- Irritación
- Hostilidad
- Rencor
- Tristeza
- Depresión
- Aflicción
- Desesperación

Efectos conductuales

- Híper o hipoactividad
- Trastornos del habla (verborrea, mutismo)
- Inhibición
- Desconfianza
- Trastornos de la alimentación

- Abuso en la ingesta de tóxicos (alcohol, drogas)
- Alteraciones del sueño
- Fatiga
- Agresividad
- Actos antisociales
- Cambio o pérdida de rol social
- Llanto
- Gritos
- Aislamiento

Efectos fisiológicos

- Hipersudoración
- Palpitaciones
- Taquicardia
- Hiperventilación
- Opresión torácica
- Tensión muscular
- Cefalea
- Midriasis
- Sensación de ahogo
- Mareo
- Nausea
- Escalofrío y temblores

Estos grupos de signos y síntomas, cuando se presentan en conjunto en la vida de la persona, generan efectos que pueden dañar la dinámica del individuo a largo plazo.

Las principales repercusiones en las personas son en ámbitos psico- emocionales, en la línea telefónica identificamos principalmente miedo, sentimiento de culpa, desesperación, irritabilidad, bloqueo mental, entre otros. Estos aparecen inmediatamente después de haber tenido un evento como, robo a casa habitación, a negocio, extorción, y violencia familiar; son de las llamadas más comunes en las que los ciudadanos llaman estando en crisis.

En las llamadas con temas de abuso sexual y/o violación notamos que en la mayoría de los casos no se ha trabajado con el problema ya que no hay denuncia ni apoyo psicológico, por lo que en el momento de acercarse en busca de apoyo la persona puede desbordarse presentando mucho miedo, a denunciar y un sentimiento de desamparo.

Podemos decir que los efectos de una crisis puede afectar todos las esferas de desarrollo del individuo, que van desde la social pues la persona tiende a ser retraído, deja de hablar con amigos, tiene dificultades con establecer relaciones interpersonales, alcoholismo, tabaquismo, consumo, abuso y dependencia a otras drogas, entre otros, en el ámbito profesional y educativo, puede presentar una disminución marcada en el desempeño laboral, deserción laboral, terminar con la relación laboral, igualmente disminución de calificaciones, deserción escolar, miedo de asistir a la escuela, agresión a compañeros; en el ámbito familiar se puede tener falta de interés en relacionarse con familiares, o bien generar apego hacia una figura en específico, por la cantidad de estrés acumulado puede presentarse situaciones de violencia hacia sí mismo y hacia la familia.

Los efectos de las crisis pueden desencadenar situaciones de alto riesgo para quien las padece, pero también está presente la oportunidad de cambio estos cambios pueden verse reflejados en las personas en las misma áreas mencionadas anteriormente, podemos ver a una persona que es capaz de desarrollar herramientas que le permiten pedir ayuda y esto a su vez le facilita la guía a encontrar soluciones ante el problema, estas personas se caracterizan por no tener una visión de túnel, más bien utilizan experiencias previas, para desarrollar nuevas acciones de afrontación ante nuevos problemas, tienen alta capacidad de insight, encuentran redes de apoyo, entre otros.

Estas formas de respuesta de un individuo dependen de los recursos materiales, personales y sociales del mismo.

A continuación, se habla sobre cada uno de ellos:

Recursos materiales

Estos son significativos durante una crisis incluyen el dinero, comida, vivienda, y transporte, los procedimientos de intervención en crisis deben contribuir por

consiguiente a valorar el alcance que la carencia de recursos puede tener para agudizar la situación y el punto hacia el cual los esfuerzos deben ser dirigidos para recibir el apoyo de urgencia.

Recursos personales

Estos recursos componen el segundo factor principal para determinar la intensidad y el curso último de cualquier crisis. La fuerza del yo, la historia previa de enfrentamiento a situaciones tensionantes, la existencia de cualquier problema de la personalidad no resuelto y el bienestar físico, toman solo parte para determinar si un suceso particular conducirá a una crisis.

Recursos sociales

Se refieren a la gente en su ambiente individual inmediato en el momento de la crisis, como la familia, los amigos, y los compañeros de trabajo.

Unger y Powell (1980, en Slaikeu, 1996) describen tres tipos de ayuda que los contactos sociales pueden proveer durante el momento de crisis.

1.- Apoyo utilitario, que consiste en dar ayuda material como, comida, ropa, albergue o dinero para aminorar las cargas financieras.

2.- Apoyo emocional, específicamente al comunicar una persona que sufre crisis que es amada, protegida y valorada por su familia y amigos.

3.- Contactos Sociales pueden proporcionar información y acercamiento a otros recursos de ayuda por sus palabras y acciones, los miembros de la familia y amigos pueden afectar el modo en que una persona en crisis interpretará los sucesos y que estrategia de enfrentamiento intentará, así mismo la red social de un individuo es comúnmente la primera fuente de información sobre donde ir para una ayuda mayor. Dentro del proceso de intervención en crisis se debe de identificar cuáles son los recursos con los que cuenta la persona, para que el apoyo que se esté brindando a través de la línea telefónica sea más funcional y completo, además que en este proceso la ayuda que el individuo pueda darse a sí mismo es fundamental ya que esto reforzara su capacidad para identificar soluciones y salir de la visión de túnel en la que se encuentra.

La intervención en Crisis es el segundo contenido a trabajar en este capítulo, al definirlo, nos introducimos al tema que con atañe.

Liria y vega (2002) mencionan que el término de intervención en crisis se utiliza frecuentemente para referirse a actuaciones en condiciones de urgencia. Ellos resumen el término al hacer referencia al procedimiento de intervención, y al modelo de concebir la salud y los trastornos mentales, por consiguiente, la posibilidad de intervenir sobre ellos desde la salud pública.

Para Slaikeu (1996) la intervención en crisis puede entenderse como una estrategia circunscrita por un lado a métodos de mejoría (prevención primaria) antes de que ocurran los sucesos críticos de la vida y por otro a las estrategias de tratamiento (prevención terciaria) bien administradas después de los sucesos de crisis y sus consecuencias han ocurrido.

Por lo tanto, la intervención en crisis es la estrategia que toma lugar en el momento de una desorganización grave, resultado de una crisis.

2.3 Modelos de intervención en crisis

Un modelo amplio de intervención en crisis debe hacer numerosas distinciones, con respecto a las técnicas extensión del tratamiento, ofrecimiento los servicios específicos, metas y entrenamiento. El modelo debe tomar en cuenta todo lo que ya sabemos sobre las crisis vitales, el modelo necesita considerar al individuo como un participante activo en muchos sistemas comunitarios diferentes (en la familia, el trabajo, la iglesia, y el vecindario) (Slaikeu, 1996).

La intervención en crisis se puede dividir en dos grandes rubros, la Intervención de Primera instancia e Intervención de segunda instancia

Teniendo en cuenta lo anterior, se presentan algunos de los modelos más utilizados para la intervención en crisis.

Intervención de Primera Instancia

❖ Los primeros auxilios psicológicos

Los auxilios psicológicos son medidas de intervención que no necesitan de un largo tiempo para su aplicación pero que le dan las bases a la persona que se encuentra en crisis para reestablecerse y buscar una solución. Si bien ya se tocó un poco sobre el tema en los puntos pasados, hay que mencionar que esta es de las estrategias más utilizadas por los operadores de líneas telefónicas.

La meta de los primeros auxilios psicológicos es reestablecer el enfrentamiento inmediato. Slaikeu (1996) refiere que hay tres sub metas en los primeros auxilios psicológicos que dan dirección a la actitud del asistente y/o terapeuta estas son:

Proporcionar apoyo

Se apoya en la premisa de que es mejor para las personas no estar solas, en tanto soportan cargas extraordinarias. Al ayudar a la gente a sobre llevar esta carga sobre ellos se convierte en uno de los aspectos más humanos de la intervención en crisis. También significa reforzar la firmeza de la gente que solo está consciente de su propia debilidad durante la crisis.

Reducir la mortalidad

Esta segunda meta se dirige a la salvación de vidas y la prevención del daño físico durante las crisis. Es frecuente, de manera especial en una sociedad donde la violencia es, por mucho, parte cotidiana de la vida, entonces, tomar medidas para hacer mínimas las posibilidades destructivas y desactivar la situación. esto puede implicar el deshacerse de las armas, arreglar el contacto sostenido de un amigo de confianza por algunas horas, conversar con una persona que pasa por una situación tensionante o en, algunos casos, iniciar la hospitalización de urgencias.

Enlace con fuentes de asistencia

Antes de tratar resolver el problema completo de manera inmediata, el asistente fija con precisión las necesidades fundamentales y entonces realiza una remisión o canalización adecuada a algún otro asistente o agencia., algunas de estas canalizaciones serán para una asistencia en terapia breve, algunas otras asesorías legales, medicas, de trabajo social, entre otras.

En cualquier caso, la línea de fondo en los primeros auxilios psicológicos es proporcionar unan enlace apropiado, de manera que la persona pueda comenzar a dar pasos concretos hacia la translaboración de la crisis.

Estas metas le dan la dirección al proceso de asistencia y también pone límites acerca de lo que se espera de cualquier persona, lo mismo uno de los padres, un trabajador de la línea telefónica de urgencia, un vecino, un abogado o un empleador. El proceso de los primeros auxilios psicológicos tiene cinco componentes y estos son:

A) Realizar un contacto psicológico

Este tiene como objetivo que el paciente se sienta comprendido, aceptado y apoyado. Reducir intensidad del aturdimiento emocional y la reactivación de las capacidades de resolución de problemas.

B) Analizar las dimensiones del problema

Esta se divide en dos, pues se necesitan conocer las necesidades inmediatas y necesidades posteriores, por lo que se tiene que indagar sobre el incidente que precipito la crisis, así como los recursos personales y sociales con los que cuenta la persona.

C) Sondear posibles soluciones

Identificar una o más soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores examinando que es lo que el paciente puede hacer ahora.

D) Asistir en la ejecución de pasos concretos

Ejecutar soluciones inmediatas planteadas para satisfacer las necesidades inmediatas.

E) Seguimientos para verificar el proceso.

Asegurarse de la retroalimentación en las tres sub metas, identificar si las necesidades inmediatas se satisficieron y la acción concreta que se tomó y si no fue así regresarse de nuevo al punto 2.

Para llevar a cabo cada uno de los pasos mencionados hay varias consideraciones que el terapeuta de bebe tomar:

- Escuchar de manera cuidadosa
- Plantear preguntas abiertas, pedir a la persona que sea concreta y evaluar mortalidad
- Alentar la lluvia de ideas, trabajar de manera directa por bloques, establecer prioridades
- Dar un paso cada vez, establecer metas específicas de corto plazo, hacer confrontaciones cuando sea necesario, ser directivo
- Hacer un convenio para re contactar, evaluar los pasos de acción

Es útil hacer uso de los cinco componentes como un marco conceptual o “mapa cognoscitivo” para orientar la conducta del paciente. Al pensar en estos componentes como guía, el terapeuta o trabajador en la crisis, puede verificar sus actividades en cualquier momento durante el proceso de intervención.

Modelo de intervención por Caplan

Por otro lado, Caplan (en liria y vega) plantea un modelo de crisis en cuatro fases:

Fase 1. La elevación inicial de la tensión por el impacto del estímulo, pone en acción las habituales respuestas homeostáticas de solución de problemas.

Fase 2. La falta de éxito de estas respuestas y el mantenimiento del estímulo determinan la elevación de la tensión y un estado de alteración e ineffectividad. Fase

3. La tensión sigue aumentando y traspasa un tercer umbral al comenzar a actuar como poderoso estímulo interno para la modificación de recursos internos y externos.

Fase 4. Si el problema continúa y no puede resolverse con la gratificación de la necesidad o evitarse con la resignación a la insatisfacción o a la distorsión perceptiva, la tensión se eleva hasta el punto de la ruptura.

❖ Terapia breve

La terapia breve de tiempo limitado, es el procedimiento que se elige en situaciones de crisis. El proceso de ayuda debería llevarse tanto tiempo como el que le toma a la mayoría de las personas regresar al equilibrio. Según Caplan (1964, en Slaikeu, 1996) la mayoría de los escritores describe a la intervención en crisis como algo que se lleva, en parte, de 1 a 6 semanas.

El tener menos sesiones plantea ventajas económicas claras y proporcionar terapia durante la proximidad de la crisis tiene también ventajas terapéuticas adicionales, ya que se elevan al máximo las oportunidades del paciente para crecer mediante una crisis al brindarle asistencia, para auxiliarlo a obtener el dominio de la situación y a moverse hacia la reorganización de una vida desorganizada. Slaikeu (1996) identifica que la terapia breve concuerda con la ley de Hansel la cual menciona que la efectividad de un servicio de intervención en crisis aumenta de modo directo en función de su proximidad. De ahí la importancia de que los servicios telefónicos sean 24 horas y estén en operación los 365 días del año.

La hipótesis es que, si un paciente tiene que esperar horas, días o semanas para recibir ayuda, el factor de peligro en la crisis puede aumentar y redundar en la pérdida de una vida.

Metas

Como en todas las formas de intervención en crisis en la terapia breve se busca de igual forma de establecer al individuo, lograr que regrese a su estado de equilibrio. La mayoría de los terapeutas reconoce que un paciente nunca regresa por completo al equilibrio previo, sin embargo, al translaborar y resolver de manera exitosa una crisis vital, la persona aprende nuevos caminos para salir adelante. El paciente debe de conceptualizar la vida de un modo diferente que antes de la crisis. Uno de los aspectos más importantes del trabajo en la intervención en crisis es que los terapeutas son más activos, directivos, y orientados a la consecución de objetivos. Puesto que el tiempo es corto, los terapeutas se vuelven participantes y activos.

Características del terapeuta: el terapeuta debe desempeñarse de la forma adecuada con los diferentes tipos de personas y sus reacciones ante una crisis, sin embargo, hay ciertas acciones que son generales y que se deben de desarrollar como, por ejemplo: se debe de tener empatía, autenticidad, y cordialidad hacia el paciente. Viney (1976, en Slaikeu, 1996) define los practicantes e investigadores como ayudantes de los pacientes a recuperar la homeostasis perdida por la crisis, tomar el dominio, lograr el dominio cognoscitivo sobre la crisis, y realizar cambios conductuales por lo que se pueden encontrar tres áreas de desempeño del terapeuta en esta modalidad de apoyo:

- 1.- En la primera área se apoyan en las técnicas que facilitan la catarsis o sentimiento de translaboración.
- 2.- En la segunda área el terapeuta asiste a la persona para obtener comprensión de los planos cognoscitivos y las expectativas para crear nuevos conceptos de uno mismo y de los demás.
3. En la tercera área, se analizan, ensayan, y, por último, ejecutan nuevas maneras de respuesta y enfrentamiento.

En casos en los que no existen amenazas a la vida o algún otro riesgo, los terapeutas adoptan una actitud de apoyo o facilitador al trabajar con la persona en

crisis poniendo especial atención en la escucha activa y en la búsqueda de y sugerencia de diferentes posibles soluciones.

Los primeros auxilios psicológicos y la terapia breve van de la mano y ambos se consideran como una forma de intervención en crisis de primera instancia por la corta duración y por qué ambos cumplen la meta de brindar un apoyo inmediato, y corto, que ayude al individuo en el momento preciso en el cual debe tomar alguna decisión. Sin embargo, estos difieren una de la otra en la localización del servicio. En tanto los primeros auxilios psicológicos pueden ofrecerse casi en cualquier parte (por teléfono, en una estación de autobuses, en la casa, en un pasillo o en la oficina), la terapia para crisis tiene los mismos mecanismos requerimientos de espacio físico que cualquier otra modalidad de orientación o psicoterapia.

Intervención de Segunda Instancia

❖ Terapia multimodal para crisis

La terapia para la crisis se distingue por sus procedimientos elaborados por Lazarus (1976,1981), la terapia multimodal para crisis, analiza los aspectos conductual, afectivo, somático, interpersonal y cognoscitivo de cualquier crisis de un paciente. Este proceso de translaboración es un esfuerzo mucho más extenso que los primeros auxilios psicológicos, y que requieren más tiempo y un nivel más alto de entrenamiento para el terapeuta.

La valoración, tratamiento y evaluación son los componentes de la terapia para la crisis. La valoración es de vital importancia ya que puede determinar el funcionamiento del paciente en las áreas y subsistemas como lo son: el emocional, el conductual y el cognoscitivo, de estos sub sistemas surge el perfil CASIC. CASIC es el listado de los sistemas de personalidad en un individuo que deben ser valoradas durante la terapia para la superación de la crisis, estos son:

Conductual, Afectiva, Somática, interpersonal, Cognoscitiva, este modelo CASIC es propuesto por Slaikeu (1996), las diferencias principales entre este perfil y el de Lazarus es que Slaikeu elimina la categoría de drogadicción y codificación de la ingestión de tabaco, alcohol, medicamentos y otras sustancias como actividades conductuales, se incluye todas la variables de funcionamiento físico(que abarcan las sensaciones de la vista, el tacto, el gusto, el olfato y el oído) dentro del

funcionamiento somático (un poco más amplio que la categoría de sensación de Lazarus), se codifican las fantasías y dimensiones cognoscitivas bajo solo un encabezado, el cognoscitivo.

Hablaremos entonces sobre cada uno de los sistemas del CASIC.

El sistema conductual se refiere a las actividades particulares como, trabajar, jugar y otros patrones vitales importantes que incluyen el ejercicio, los patrones de dieta y sueño y el uso de drogas, alcohol y tabaco. Al valorar el funcionamiento conductual de un paciente, se da atención a los excesos y carencias, antecedentes y consecuencias de los comportamientos clave y las áreas de particular fortaleza y debilidad.

Las variables afectivas incluyen un rango completo de los sentimientos que un individuo puede tener acerca de cualquiera de estos comportamientos, de un incidente traumático o de la vida en general. También se da atención a la valoración de la adecuación social, o a la competencia entre el afecto y distintas circunstancias de la vida. Las emociones se pueden ver también como respuestas a estímulos internos tales como cogniciones, fantasías u otras imágenes mentales. Incluso estas pueden verse como operantes orientados hacia metas, las que con frecuencia funcionan para manipular el medio.

El funcionamiento somático se refiere a todas las emociones corporales que abarcan la sensibilidad al tacto, el sonido, la percepción, el gusto, la vista. Los datos sobre el funcionamiento físico general, que incluye los dolores de cabeza, las molestias estomacales y salud general, se codifican en este rubro. En situaciones de crisis, nos interesa de modo particular lo referente a las cuestiones somáticas correlativas a la angustia psicológica, los problemas físicos, o ambos, que pueden haber precipitado la crisis. En muchos casos una crisis exacerbará los problemas físicos existentes, o conducirá a comportamientos que, si son continuos en largos periodos de tiempo, pueden tener un efecto nocivo sobre la salud. La valoración de esta modalidad conduce d manera directa a la primera tarea para la resolución de la crisis, la supervivencia física.

La modalidad interpersonal incluye datos sobre la cantidad y calidad de las relaciones sociales entre un paciente y su familia, amigos, vecinos y trabajadores.

Se pone atención al número de contactos en cada una de estas categorías y en la naturaleza de las relaciones, en particular el papel que juega el paciente con distintos allegados (como un igual, como líder, pasivo/dependiente y así sucesivamente).

La modalidad cognoscitiva aquí se incluye las imágenes o representaciones mentales con respecto a la vida, los recuerdos sobre el pasado y las aspiraciones para el futuro, así como las reflexiones no controladas de manera relativa, tales como los sueños diurnos y nocturnos. La cognición es una clasificación que se utiliza para referirse al rango completo de los pensamientos y de modo particular, las auto aseveraciones que las personas hacen acerca de su comportamiento, sentimientos, funcionamiento corporal y otros semejantes. Los valores y creencias religiosas son también una parte importante del funcionamiento cognoscitivo de un individuo, las creencias establecidas en el individuo, sus valores y su filosofía en conjunto acerca de la vida están tan disponibles para el clínico como para cualesquiera otras variables cognoscitivas y con frecuencia ejercen una influencia poderosa sobre cualquier otra dimensión de la personalidad. Cuando de algún modo, las creencias, valores y expectativas de la infancia no pueden manejar la información nueva que se introduce en ciertos puntos, entonces puede presentarse la crisis.

Bajo estas circunstancias la terapia para la crisis busca asistir al paciente en la reevaluación de sus creencias, expectativas destrozadas o errores cognoscitivos/ conceptos equivocados.

Los cinco subsistemas CASIC, aunque valorados por separado, se interrelacionan de manera que puede esperar que los cambios en uno conduzcan al cambio en los otros. El reto terapéutico es valorar aspectos específicos del funcionamiento en cada modalidad, es importante valorar tanto las fortalezas como las debilidades en el funcionamiento CASIC durante la crisis y, siempre que se pueda movilizar las primeras para apuntalar las segundas. Esta valoración debe incluir las variables del entorno del ambiente familiar / social, la comunidad y la cultura, puesto que estas variables supra sistemáticas tienen un peso directo sobre el éxito o fracaso de las estrategias de intervención.

Estos procesos deben organizarse para permitir la evaluación al final de la terapia, y en varios puntos del seguimiento, sin embargo, no se debe confundir a la evaluación como un proceso de diagnóstico sino más bien, proporcionar un perfil del funcionamiento CASIC.

El modelo CASIC se aplica previo a la crisis y claramente durante esta, el objetivo de la valoración previa es obtener una breve historia clínica acerca del desarrollo con el fin de apreciar de modo completo la desorganización y el desequilibrio que siguen a un incidente precipitante particular, como la pérdida de un ser querido, durante la infancia hasta en el momento del desarrollo que se encuentra, mientras que el objetivo del CASIC durante la crisis es determinar el impacto del incidente precipitante en todas las cinco áreas del funcionamiento del individuo.

Para determinar el impacto de las áreas se proponen sondear con las siguientes preguntas:

Conductual

- 1.- ¿Cuáles actividades (acudir al trabajo, dormir, comer y así sucesivamente) han sido las más afectadas por el incidente de crisis?
- 2.- ¿Cuáles áreas no han sido afectadas por la crisis?
- 3.- ¿Cuáles conductas se han acrecentado o posiblemente fortalecido por la crisis?
- 4.- ¿Cuáles estrategias de enfrentamiento se han intentado, y cuál fue el relativo éxito/fracaso de cada una. ¿Las estrategias en uso en realidad mantienen el actual nivel de angustia? (Figley y Sprenkle, 1978, en Slaikeu, 1996)

Afectiva

- 1.- ¿Cómo se siente el individuo con las secuelas del incidente de crisis?
¿Airado?, ¿triste?, ¿deprimido?, ¿aturdido?
- 2.- ¿Se expresan los sentimientos o se mantienen ocultos?
- 3.- ¿El estado afectivo de algunas claves como para la etapa de translaboración de la crisis? *Somática*

- 1.- ¿Existen males físicos asociados con el incidente de crisis? ¿Es esto una reactivación de problemas anteriores o es algo “totalmente nuevo”?

2.- ¿Si la crisis proviene de la perdida física (perdida de un miembro corporal, cirugía, enfermedad,), cual es la naturaleza exacta de la perdida y cuáles son los efectos de esta sobre otros funcionamientos del organismo? (Slaikeu, 1996).

Interpersonal

1.- el impacto de una crisis de la persona sobre el inmediato mundo social de la familia y los amigos.

2.- la red y los sistemas sociales en curso (Caplan, 1964,1976, en Slaikeu, 19969)

3.- ¿Qué tan buena es la ayuda disponible de parte de la familia y los amigos de la que se hace uso?

4.- la actitud interpersonal que se adopta durante el tiempo de la crisis; por ejemplo, aislamiento, dependencia, entre otros.

Cognoscitiva

1.- las expectativas o metas vitales perturbadas por el incidente de crisis (Levinson y otros1976; Taplin, 1971, en Slaikeu, 1996).

2.- Las reflexiones o pensamientos introspectivos usuales (Horowitz, 1976 en Slaikeu, 1996)

3.- El significado del incidente precipitante en la totalidad de la vida (Tosi y Moleski, 1975, en Slaikeu, 1996)

4.- presencia de los “debería”, tales como “yo debería haber sido capaz de manejar esto (Ellis y Harper, 1961; Perls, 1969 en Slaikeu, 1996).

5.- patrones lógicos de pensamiento acerca de cuestiones tales como resultados inevitables (ella me abandono, por tanto, yo nunca encontraré a otra).

6.- los patrones usuales para hablarse así mismo (Meichenbaum, 1977 en Slaikeu, 1996)

7.- Los sueños nocturnos y diurnos (Lifton y Olson, 1976, en Slaikeu, 1996)

8.- imágenes de una fatalidad inminente

9.-fantasias destructivas

10.- Uso del humor como una vía de enfrentamiento a la crisis (Carter, 1988, en Slaikeu, 1996)

Tratamiento

La tarea inicial del tratamiento es traducir el perfil que se obtiene de la valoración de CASIC, en un lenguaje de tareas, las traducciones de los datos se reflejan en tareas que servirán como guía para la translaboración.

En resumen, se muestran 4 tareas que servirán para la aplicación del tratamiento:

- 1.- Supervivencia física en las secuelas de la crisis
- 2.- Expresión de los sentimientos relacionados con la crisis
- 3.- Dominio cognoscitivo de la experiencia completa
- 4.- Los ajustes conductuales/ interpersonales que se requieren para la vida futura.

Slaikeu (1996) indica en un cuadro un resumen de dichas tareas en cada una de las modalidades a trabajar este cuadro se presenta a continuación.

Tarea	Modalidad	Actividad del paciente	Estrategias terapéuticas
Supervivencia física	Somática	a) preservar la vida b) mantener la salud física	a) Otorgar los primeros auxilios psicológicos. b) Consultar al paciente acerca de la nutrición, el ejercicio y la relajación

Expresión de sentimientos	Afectiva	a) Identificar b) Expresar sentimientos relacionados con la crisis de mane ra socialmente apropiada	a) Discutir sobre el incidente de crisis, con atención particular sobre como se siente el paciente acerca de distintos aspectos de la crisis b) Instruir al paciente acerca del
---------------------------	----------	--	--

			papel de los sentimientos en el Funcionamiento psicológico global y alentar los modelos apropiados de expresión.
--	--	--	--

Dominio cognoscitivo	Cognoscitiva	<p>a) Desarrollar una comprensión basada en la realidad acerca del incidente de crisis</p> <p>b) Comprender la relación entre el incidente de crisis y las creencias del paciente, sus expectativas, asuntos inconclusos, conceptos, sueños y metas para el futuro</p> <p>c) Adaptar /cambiar creencias, autoimagen y planes futuros a la</p>	<p>a) Reflexionar sobre el incidente de crisis y las circunstancias</p> <p>b) Analizar los pensamientos previos a la crisis y las expectativas, planes y el impacto del incidente en cada una de estas áreas.</p> <p>c) Asistir al paciente en la adaptación de creencias, expectativas y al hablar de sí mismo</p>
		luz del incidente de crisis	

Adaptaciones conductuales/interpersonales	Conductual interpersonal	a) Hacer cambios en los patrones cotidianos de trabajo, desempeño de un rol y relaciones con las personas a la luz del incidente de crisis	a) Reflexionar con el paciente los cambios que pueden recuperarse en cada una de las áreas principales; utilizar sesiones de terapia, asignación de tareas para la casa y cooperación de la red social para facilitar el cambio en cada área
---	--------------------------	--	--

La premisa de orientación de la terapia para crisis es que, a fin de que una persona crezca mediante la crisis, se integre este incidente a la trama de la vida y se continúe con el asunto de vivir, es necesario que se cumplan estas cuatro tareas.

La guía de las cuatro tareas para el proceso de la terapia para crisis se pretende que sirva como un mapa cognoscitivo para el terapeuta, así como los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos sirven como mapas cognoscitivos para la intervención en crisis de primera instancia cada paciente presentará problemas y desafíos.

El terapeuta deberá valorar el progreso de las tareas con cada paciente durante cada sesión y de determinaran las prioridades con las que se debe trabajar, para hacer esto se debe comenzar por identificar cuales tareas son las más relevantes para el paciente en ese momento, considerar al comienzo de una actividad para la resolución de la crisis, que la misma es la más difícil de tratar, el comenzar con éxito puede incrementar la confianza del paciente y movilizar sus energías para

translaborar otras áreas difíciles, buscar la actividad para la resolución de la crisis que parezca responder a la mayoría de las variantes en la organización total del paciente y por último se debe consagrar atención , en las primeras sesiones de la terapia para crisis a cualquier actividad que , si se descuida, puede reducir la opción de un paciente en las semanas, meses y años subsecuentes.

En resumen, podemos identificar que estos modelos de atención en dos fases que van desde el apoyo inmediato, así como todo un proceso de atención integral para el restablecimiento del individuo.

En la línea telefónica, por los tiempos y particularidades dicho medio generalmente se brinda la atención primaria que queda en los primeros auxilios psicológicos, y/o terapia breve. En el siguiente apartado se hablará en específico sobre el protocolo de atención en la línea del consejo ciudadano.

2.4 Protocolo de Intervención en crisis a víctimas del delito en el Consejo Ciudadano.

En el centro de contacto se cuentan con manuales e instructivos para la atención de cada uno de los programas, en esos manuales se encuentran las guías de la llamada que como su nombre lo indica nos ayudan con la dirección de las mismas. Estos manuales e instructivos están publicados para consulta interna y están también como documento electrónico compartido con cada uno de los asesores. Sin embargo, para el tema de intervención en crisis aún no se cuenta con el manual ni instructivo, sin embargo, este está en creación teniendo hasta el momento un protocolo solo con información teórica, en el cual se muestra una definición de trabajo sobre crisis, su clasificación, sus efectos, las características de la intervención vía telefónica y una ruta de atención en la llamada.

A continuación, se presenta la información contenida en el protocolo de actuación que aún se encuentra en elaboración.

Para empezar, se presenta el objetivo de dicho protocolo y es el siguiente:

El asesor telefónico tenga la capacidad de identificar las emociones causantes de la crisis por la que está pasando la persona

Ruta de Atención

Esta ruta de atención contempla los siguientes puntos:

Identificación del estado emocional del afectado

Cuando la crisis en la persona es evidente por lo general lo manifiestan con conductas que pueden ser detectadas rápidamente incluso vía telefónica por el asesor, algunas de estas conductas son:

- Sollozos
- Aletargamiento de la voz (tristeza, desconsuelo, aflicción, desanimo, pesimismo)
- Gritos (de enojo, de ayuda, desesperación, impotencia)

Cuando ocurre un evento que por sí solo genera un fuerte impacto en la mayoría de las personas que lo llegan a experimentar (delitos como amenazas, robo, extorsiones etc.), en ocasiones pareciera que el afectado no se encuentra en un estado de crisis, ya que no manifiesta alguna conducta de las ya mencionadas, no obstante presenta dificultades para encontrar alternativas de solución o llega a manifestar algunos de los efectos fisiológicos, en muchos de estos casos, la manifestación de la crisis está contenida por la misma persona que no permite expresarla ya sea por las características propias de la personalidad o por su ideología (cultura), por eso es importante que se ponga atención en el discurso para poder identificar frases que denoten algunos indicios:

- ... y si me pasa algo...
- ...estoy desesperad@... ...no sé qué hacer...
- ...que dios me ampare... ▪ ...me siento sol@...
- ...tengo miedo ...
- ...soy un(a) tont@... ...como pude...

Una vez identificada la emoción, se dedicará el tiempo necesario en hablar sobre los eventos, temores y preocupaciones causantes de la misma, validando los hechos narrados y las emociones que le acompañan.

Hacer contacto psicológico

La intención es que la persona se sienta acompañada y escuchada, es decir generar empatía.

El contacto con la persona es únicamente a través de la voz del operador, esto implica que no sólo es importante lo que dice, sino también cómo lo dice. El tono de

voz debe reflejar una actitud calmada, acogedora y empática para que el usuario se sienta comprendido.

Es importante prestar atención a los silencios ya que no se pueden observar los movimientos o gestos faciales y corporales. En este contexto, el silencio genera ambigüedad, pudiendo significar que la persona se encuentra pensando sobre lo que se ha conversado, que no sabe qué decir o cómo decirlo.

Se puede ayudar a la persona a expresarse con frases breves, reflexivas y empáticas que demuestren una actitud de escucha activa y deseo de entender la situación.

Se invita a la persona a hablar y pedirle que cuente lo que sucedió, por ejemplo:

- ¿Cómo se siente?
- ¿Qué necesita?
- “Debe ser difícil expresar con palabras algunos sentimientos.
- “Puedo imaginar que esto es difícil para usted...”.
- Si la persona está llorando se le puede indicar: “Respire por la nariz y exhale el aire por la boca”

Validar el impacto emocional de la situación, escuchando con empatía y evitar emitir juicios:

- Es normal sentir... ..ante esta situación...
- Entiendo que se sienta triste por...
- Percibo que usted se siente angustiada... que situación le genera esa angustia...

Es importante organizar la información de forma focalizada a los hechos, poniendo límites al relato, ayudando a la persona a centrarse en el presente realizando un breve resumen que sintetice los aspectos más relevantes de la situación, evitando las preguntas generales o vagas que puedan contribuir a la dispersión o confusión del relato.

Si la persona responde de manera adecuada a estos elementos queda establecido el primer contacto y es posible pasar a la siguiente etapa.

Análisis de las Dimensiones del Problema

La intención es identificar las necesidades inmediatas derivadas de la emergencia o desastre, para ello se debe revisar el evento crítico a través de preguntas concretas, específicas y centradas en el pasado inmediato, presente y futuro, a fin de evaluar las consecuencias inmediatas del evento adverso en cada área de vida de la persona (familiar, laboral, legal, médica, social, económica, etc.), para identificar las necesidades más urgentes en ese momento considerando los costos y los riesgos asociados.

Evaluar los tres tiempos permitirá identificar en el *pasado* inmediato los acontecimientos que condujeron al estado de crisis; en el *presente* nos va a permitir indagar cual es el estado actual de la persona, sus pensamientos, fantasías, fortalezas, debilidades, red de apoyo y que sea de confianza para la persona, si existe algún indicio de daño físico o psicológico de la persona o de alguien más. Por último, evaluar cuales son las dificultades futuras para la persona.

Cabe señalar que en la línea ciudadana se reciben llamadas de usuarios que presentan rasgos que hacen pensar que no tienen un apego a la realidad, como es un discurso incoherente, elementos de fantasía, verborrea o falta de orientación en tiempo y espacio, es importante hacer las preguntas precisas y concretas para poder identificar si dichas características están relacionadas con una probable enfermedad mental, o son manifestaciones de la crisis en la que se encuentra la persona por algún evento circunstancial, por ejemplo, si fue víctima de algún delito en el transporte público puede ser que su ansiedad y angustia se manifieste a través de la verborrea o la incoherencia en el discurso.

Análisis de Posibles Soluciones

Ante la crisis la persona percibe que sus recursos y capacidades habituales para afrontar el evento han sido sobre pasadas, por lo que se debe revisar la gama de soluciones en función de la integridad de la persona.

El asesor telefónico en esta etapa evalúa circunstancias de tiempo, modo y lugar para identificar las capacidades o recursos propios del usuario, algunas de las situaciones a evaluar son:

- Si cuenta con las condiciones para protegerse a sí mismo. ¿En este momento como se siente para llevar a cabo...?
- Averiguar si ya intento algo para enfrentar la situación generadora de la crisis. ¿Usted ya hizo alguna acción?
- Indagar sobre experiencias previas en situaciones de emergencias o desastres y que hizo ante estas situaciones. ¿Anteriormente había pasado por alguna problemática difícil de resolver? ¿Qué hizo en ese momento?
- Descubrir si existen vivencias de crisis anteriores y las reacciones de la persona ante esas circunstancias. ¿En algún momento se había sentido igual de... (Mencionar la emoción)? ¿Qué hizo para dejar de sentirse... (Mencionar la emoción)?
- Explorar la existencia de redes sociales de apoyo. ¿Piense en una(s) persona(s) de su confianza que le pueda apoyar? ¿Qué le recomendaría aquella persona de su confianza?
- Generar alternativas analizando los pros y los contras. ¿Qué pasaría si usted...? ¿Qué le gustaría que pasara? ¿Qué le detiene llevar a cabo esas Acciones?

Asistencia para realizar acciones concretas

En esta etapa se le ayuda a la persona a tomar decisiones respecto a acciones inmediatas, es decir el asesor telefónico dirige al usuario en cada paso para ejecutar las acciones que la persona tiene que llevar a cabo, puede ser tan simple como llegar a un acuerdo para que cuelgue el teléfono cada que reciba una llamada no deseada, o tan complejo como iniciar la hospitalización de urgencia. La meta es que la persona realice acciones que le protejan, para lograr esto es importante evaluar el estado de la persona para conducirse, ya que si las circunstancias deterioraron severamente la capacidad de actuar el asesor toma un papel más directivo, de lo contrario, solo facilita.

En ocasiones, puede ser necesario canalizar a la persona con otras instancias específicas. Por ejemplo: Secretaria de Seguridad Pública, Instancias de Procuración de Justicia, Clínicas especializadas, Servicio de emergencias, que puedan brindarle recursos de ayuda.

La derivación que se realice debe ser clara y con un objetivo explícito en el que la persona esté de acuerdo, teniendo especial cuidado en que no se sienta expulsada. Evaluar la disposición de la persona para acudir a la instancia propuesta, dejando un espacio para aclarar dudas o preocupaciones respecto a dicha alternativa.

Seguimiento

Si la situación así lo requiere, acordar explícitamente con la persona un próximo contacto para saber cuál fue el resultado de la derivación y cómo se encuentra en ese momento.

Cierre de llamada

Reiterar el apoyo que se brinda en el Consejo Ciudadano dejando la invitación abierta para que la persona se comuniquen en cualquier momento si así lo desea o si tiene alguna duda de las acciones que va a llevar a cabo.

Herramientas y Técnicas para la buena atención

Además de esta ruta de atención en el protocolo en elaboración también mencionan varias herramientas y técnicas que se pueden aplicar en el proceso de la atención y que el asesor telefónico debe de conocer y manejar para servir de un apoyo confiable y profesional.

Algunas de las habilidades que se deben poner en práctica son:

Escucha Activa

Significa escuchar con atención y concentración, entender el mensaje y demostrarle a quien habla que se le está escuchado.

Tolerancia

Un elevado manejo de tolerancia en la atención, nos lleva a respetar las ideas, creencias o prácticas de las personas que se comunican a la Línea Ciudadana cuando son diferentes o contrarias a las propias, indicándole a la persona que se reconoce su forma de ser o de pensar.

Parfraseo

El uso adecuado del parfraseo permitirá que la detección de necesidades se beneficie ya que demuestra si el asesor telefónico ha comprendido el mensaje. De lo contrario, puede presentarse una gran diferencia entre lo que la persona quiere decir y lo que el asesor cree que ha querido decir, y de esta forma se puede

descubrir el error antes de que se produzca un malentendido. También es particularmente útil para hablar con alguien que está enfadado ya que, si se parafrasean sus palabras de forma adecuada demostrando que se entiende la situación, se sentirá escuchado, se facilitará la disminución de su enfado y se prestará a cooperar.

Orden en la Información

Las circunstancias de Lugar, Modo y Tiempo, facilita describir el orden general de la secuencia de los hechos. Ordenar la información permitirá al asesor identificar con mayor claridad la necesidad de la persona y poderle brindar la atención con mayor certeza.

Modo: Forma o manera detallada de cómo sucedieron los hechos.

Tiempo: Ubicación temporal de la sucesión de los hechos. Lugar: Ubicación geográfica de la sucesión de los hechos.

Uso del Lenguaje y Manejo de Voz

Una expresión clara es aquella fácil de comprender e inteligible, puede estar vinculada al tono de voz y a la pronunciación, como a la forma de organizar los pensamientos para ponerlos en conocimiento de los demás. Es importante que el asesor se comunique con un lenguaje claro evitando las expresiones incompletas, el uso reiterativo de palabras innecesarias, muletillas o tecnicismos. Se debe transmitir los sentimientos de apoyo, comprensión o empatía mediante la voz haciendo uso del tono y volumen adecuado. Que el usuario sienta que es atendido con calidad y calidez.

Preguntas Claras y Concretas

Las preguntas con la menor cantidad de palabras evitando las expresiones inútiles, la vaguedad, varias preguntas al mismo tiempo, contradicción y/o uso de tecnicismos, permitirá que la persona tenga claridad de lo que quiere saber el asesor.

Preguntas en Tiempo y Forma

La realización de preguntas adecuadas en el momento apropiado ayudara a que la persona no se desvíe del tema, evitar malos entendidos, así como aclarar dudas importantes y ordenar la información.

Preguntas Abiertas

Las preguntas abiertas nos ayudan a desarrollar un tema, deben ser pertinentes y relevantes, de preferencia deben hacerse precedidas de un reflejo empático. “¿Qué sucedió...? ¿Cómo...? ¿Por qué...?”

Preguntas Cerradas

Las preguntas cerradas nos ayudan cuando se requiere la aportación de un dato concreto. El abuso puede traducirse en la exclusión de temas de importancia y puede limitar la conversación. “¿Quién...? ¿Dónde...? ¿Cuándo...? Recibió varias llamadas ¿cuántas llamadas?”

Clarificar

Este término tiene diferentes acepciones, sin embargo, se refiere a solicitarle a la persona que aclare el significado concreto de una palabra o algún aspecto de la narración que es ambigua.

- Siempre he sufrido depresiones ¿Cómo son esas depresiones?
- También nos permite dar a conocer lo que hemos interpretado y preguntar si es correcto.
- Le dije que me dejara en paz, pero él siguió a lo suyo ¿Quiere decir que la forzó de nuevo a mantener relaciones sexuales?

Empatía

Es la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder el propio marco de la realidad, con la finalidad de poder apoyarlo. El asesor demostrará a la persona que entiende y comprende la situación que está reportando con frases como “entiendo” o “comprendo” y que se está dispuesto a conversar los temas que considera importantes demostrándole que se le acompaña en su sentir y en su pensar.

Cortesía y Respeto

Las fórmulas de cortesía a las que recurrirá el asesor son pequeñas frases como: por favor, gracias, disculpe, perdón..., así como dirigirse en todo momento por su nombre o de usted, permitirá demostrar la atención, el respeto, afecto y cordialidad que se tiene en la atención de la Línea Ciudadana hacia la persona.

Ejercicios de Respiración

Cuando una persona está pasando por un evento estresante, el cuerpo se tensa y como consecuencia la respiración está más limitada, esto puede desencadenar o acentuar problemas de salud, un sencillo ejercicio de respiración puede ayudar a disminuir esta tensión en la persona.

García E., Grau A., Escolano F y Bados A, describen dos ejercicios sencillos que se pueden llevar a cabo sin ningún problema:

- **Respiración Controlada:**

La técnica consiste en aprender a respirar de un modo lento: 8 ó 12 respiraciones por minuto (normalmente respiramos entre 12 y 16 veces por minuto), no demasiado profundo y empleando el diafragma en vez de respirar sólo con el pecho, este ejercicio reduce la activación fisiológica producida por la ansiedad.

Es recomendable este ejercicio ante los primeros síntomas de ansiedad o antes de afrontar una situación conflictiva, practicarla al menos durante dos minutos y para obtener mejores resultados sería importante que se identificara el nivel de tensión de los diferentes grupos musculares y que se intente reducir la tensión de los mismos, mientras es aplicado la respiración controlada.

- **Respiración Profunda:**

La respiración profunda con retención del aire es una técnica que puede ser útil en situaciones en las que la persona se encuentra con un nivel de tensión elevado. Es una respiración muy lenta (se respira tres veces por minuto), regular y diafragmática, pero implica retener el aire durante unos segundos y es más profunda que la controlada.

Es adecuada ante situaciones de especial tensión (cuando el nivel de tensión es muy elevado), hacer entre 2 y 5 ciclos de respiración profunda y después pasar a la respiración controlada. No se debe utilizar durante un periodo de tiempo demasiado largo ya que podría provocar hiperventilación.

Reestructuración cognitiva

Esta técnica permite al asesor identificar pensamientos (cogniciones) no adecuados en las personas que están incidiendo en sus emociones y en conductas no apropiadas.

Las personas están constantemente inmersas en un diálogo consigo mismas, aunque no siempre se den cuenta. Y cuando inciden negativamente en la manera de sentir o actuar, es necesario identificarlos para poder apoyarlas.

Para identificar los esquemas cognitivos, es importante conocer los tipos de pensamientos más habituales.

De acuerdo a McKay, M., Davis, M., y Fanning, P. (2015) la clasificación de los pensamientos es la siguiente:

Pensamientos adaptativos: Son objetivos, realistas, facilitan la consecución de los propósitos y originan emociones adecuadas a la situación.

- *Pensamientos neutros*: No interfieren ni inciden en las emociones ni en el comportamiento ante una situación.
- *Pensamientos no adaptativos*: Distorsionan la realidad o la reflejan parcialmente, dificultan la consecución de los objetivos y tienden a originar emociones no adecuadas a la situación.

En general los pensamientos no adaptativos tienden a:

- Extraer conclusiones generales a partir de un pequeño detalle, un hecho aislado o un único incidente.
- Interpretar cualquier hecho o situación de manera extremista.
- Juzgar cualquier situación a partir de valores dogmáticos (prejuicios).
- Culpabilizarse a sí mismo de los errores ajenos o culpar a los otros o a las circunstancias de los errores propios.
- Intentar probar continuamente que su punto de vista es el único correcto.
- Exagerar las consecuencias de algún acontecimiento desafortunado.
- Minimizar o desestimar sus propias capacidades.

Evaluación y Análisis de los Pensamientos

Una vez identificados los pensamientos, se tienen que analizar a través de preguntas; el hecho de tenerlas que responder obliga a la persona a reflexionar. El tipo de preguntas tienen que ir encaminadas en plantearse tres ámbitos:

- Analizar hasta qué punto los pensamientos se ajustan a la realidad (Objetividad), algunos ejemplos son:

- ¿Tiene evidencias suficientes?

- ¿Qué datos confirman lo que está pensando?
- ¿Usted siente que no puede? ¿Por qué?
- ¿Su interpretación corresponde con la realidad?
- ¿Se responsabiliza en exceso? ¿Por qué?
- Analizar las consecuencias de los pensamientos (Consecuencias), algunos ejemplos son:
 - ¿El estar pensando constantemente en lo sucedido le ha ayudado en algo?
 - ¿Cómo incide su forma de pensar en sus relaciones sociales/familiares? ¿En su trabajo? ¿En su estado de ánimo?
 - Analizar qué pasaría si lo que se piensa fuese cierto (Relativizar)
 - ¿Qué es lo que sucedería si ocurriera lo que usted me indica?
 - ¿Usted cómo cree que le afecte esta situación?

Búsqueda de Pensamientos Alternativos

El último paso del procedimiento es la búsqueda de formas alternativas de interpretar la situación que reflejan de manera inadecuada la realidad. Es muy importante tener claro que no se trata de engañarse, sino de ver las cosas de la forma más realista posible para afrontarlas adecuadamente.

Para encontrar pensamientos alternativos pueden ser de utilidad las siguientes preguntas:

- ¿Usted ha considerado en algún momento que la las cosas podrían ser diferentes a lo que ha venido pensando?
- ¿Qué otra cosa ha pensado?
- ¿Qué le diría usted a un amigo o familiar que estuviera pensando de esta forma?
- ¿Qué consejo podría recibir de ese amigo o familiar? ¿Por qué?
- ¿Usted cree que podría hacer algo productivo para afrontarlo, y dejar de estar pensando en el mismo tema una y otra vez? ¿Qué?
- ¿Usted cree que las acciones que piensa llevar a cabo son las más indicadas?
- Con esta nueva forma de ver las cosas ¿usted cree que tienen más probabilidades de cumplir sus objetivos?

- ¿Usted cree, que ahora tienen más oportunidades de conseguir mejorar su estado de ánimo?
- ¿Usted cree, que ahora tiene más oportunidades de influir positivamente en su forma de actuar?

Solución de Problemas

Es un procedimiento de carácter cognitivo y conductual que persigue dos objetivos: a) la generación de múltiples posibilidades de actuación ante la ocurrencia de un problema y b) el incremento de la probabilidad de elección de aquella alternativa más eficaz ante el problema.

La solución de problemas es útil para reducir la ansiedad asociada a la incapacidad para tomar decisiones.

Pasos a seguir:

1. Identificar las situaciones problemáticas.

¿Qué está sucediendo? ¿Dónde? ¿Cómo? ¿Por qué?

2. Identificar cual es la respuesta habitual a dicho problema y verificar la efectividad.

¿Qué ha realizado para resolver su situación?

¿Qué resultados ha obtenido?

¿Qué resultados desea obtener?

Indagar sobre los objetivos que pretende el usuario y si el cumplir todo o parte del objetivo significaría que el problema estaría resuelto o en vías de resolución.

3. Hacer una lista con las alternativas. En esta fase se utiliza la estrategia denominada "lluvia de ideas" para conseguir los objetivos recientemente formulados.

4. Analizar las consecuencias. Este paso consiste en seleccionar las estrategias más prometedoras y evaluar las consecuencias que conlleva ponerlas en práctica.

Técnica de Reflejo de Emociones

Consiste en expresar el sentimiento o emoción que no ha sido explícitamente referido por el usuario pero que el operador puede intuir con base a expresiones verbales o al cambio en la tonalidad de la voz, para ello se considera la siguiente estructura gramatical: Emoción-----cuando, porque-----Hechos, ejemplo:

- Te sentiste triste cuando te diste cuenta de que ya no estaba allí

En algunas situaciones es pertinente no introducir ideas lineales de causalidad:

- Debió darte mucha rabia volver a verte engañado

Validación de Emociones

Las emociones no son ni buenas ni malas, solo son, no hay que juzgarlas y tienen como finalidad alertarnos de lo estamos viviendo y nos preparan para la acción. Validar lo que siente la persona nos permite comenzar cualquier interacción con una postura más amable y por ende podemos reducir un conflicto. Ejemplo:

- Entiendo que se sienta *enojado*
- Es normal sentir *miedo*...
- La molestia que usted está sintiendo por esta situación, es entendible... Un aspecto importante dentro de esta propuesta de protocolo es que se habla del proceso de crisis que puede llegar a sufrir el asesor telefónico que está llevando una llamada de alto impacto. No se debe olvidar que la mitad de los asesores telefónicos del Consejo Ciudadano son abogados y que por la profesión es posible que no cuenten con conocimiento previo del manejo de una crisis, inclusive no se debe descartar la posibilidad que los psicólogos no tengan los conocimientos adecuados para este tipo de intervención. Además, que en cualquier momento puede existir una situación que llegue a rebasar las emociones del asesor y entonces ahora este requiera del apoyo para poder reestablecerse.

Por lo que en el protocolo se proponen las siguientes estrategias de intervención con el asesor telefónico en crisis:

- Tener cuidado con las contratransferencias.
- Tomarse el tiempo necesario para meditar la situación
- Profundizar sobre las cosas que nos impactan para entender la dinámica del problema
- Identificar los casos que no podemos tratar.
- Canalizar a la persona en crisis con alguien más.
- Solicitar apoyo para sí mismo con el personal del Consejo Ciudadano capacitado.

Es importante recordar que el objetivo básico de la intervención en crisis de primera instancia es el control temporal, de ser necesario la persona sea canalizada a instancias especializadas para su tratamiento con mayor profundidad.

El intentar resolver una situación de crisis emocional complicada en una sola intervención puede constituirse en un riesgo tanto para la persona como para el asesor.

Recomendaciones para el asesor telefónico

- Mantener los protocolos de bienvenida y despedida.
- Utilizar un tono de voz que refleje seguridad en la información que se entrega, así como calidez, empatía y cordialidad.
- Expresar su intención de ayuda.
- Manejar la velocidad del habla y la dicción para facilitar la comprensión.
- Usar inflexiones en la voz para destacar aspectos importantes de la conversación.
- Omitir comentarios indiscretos o negativos de otras áreas u otras organizaciones.
- Evitar interrumpir a la persona.
- No prolongar innecesariamente la conversación ni cortarla bruscamente.
- Mantener focalizado el problema.
- No confrontar, ni discutir.
- No generar falsas expectativas (prometer lo que no se puede cumplir).
- No juzgar.
- Mantener el respeto, la empatía, la ética y confidencialidad.
- Utilizar frases de cortesía.

Los temas anteriormente presentados son los que hasta el momento están integrados en el prototipo de protocolo se espera que en los meses siguientes esté terminado para que dicha información sea compartida con todos los asesores y se pueda realizar una guía para la llamada.

Durante la búsqueda de información de este tema encontré un documento que se proporcionó en al proceso de capacitación para ingreso a laborar al Consejo Ciudadano este documento es proporcionado por el área de capacitación.

Este documento es una guía de 5 fases que se debe de aplicar en la dirección de una llamada que prácticamente comprenden los puntos mencionados ya previamente por lo que me parece importante que tanto el área de capacitación, así como los supervisores operativos del centro de contacto cuenten con la misma información que ayude a enriquecer la capacitación previa, así como la que se debe de mantener ya en labores.

Dentro de la guía como apartado aparece una tabla de lo que se debe y no se debe hacer al recibir una llamada de usuario en situación de crisis la cual se presenta a continuación.

Etapa	Hacer	No hacer
1. contacto	Escuchar cuidadosamente, reflejar y validar sentimientos y hechos, mantener una postura de humildad	Dirigirse con exceso de familiaridad Contar la propia historia Ignorar sentimientos o hechos
2. Dimensiones	Preguntas abiertas / cerradas Concretizar las respuestas Evaluar riesgos	Interpretar o dar por hecho Ignorar signos de peligro
3. Soluciones	Abordar directamente los obstáculos Establecer prioridades Identificar alternativas	Permitir la visión de túnel Dejar dudas Confundir la emergencia de las necesidades
4. Acción Concreta	Establecer objetivos específicos	Intentar resolver todo Crear falsas expectativas
	Confrontar cuando sea necesario Ser directivo	Plantear decisiones como obligatorias
5. Seguimiento	Resumen de lo realizado Aclaración de dudas	Dejar dudas Dar por hecho que la víctima sabe qué hacer.

Ya que no se cuenta aún con una guía de llamada específica de la intervención en crisis, para ejemplificar la intervención del asesor presento el guion de una llamada, de extorsión las cuales son las que se reciben con más frecuencia y en las cuales la mayoría de las veces la persona se encuentra en crisis por el miedo provocado

ante dicha llamada. Este ejemplo de guion de llamada se encuentra dentro del manual de procedimientos de denuncia ciudadana

Tema: Extorsión con Acercamiento

Escenario: Persona en crisis nerviosa

Introducción de la llamada

Asesor/a: Consejo Ciudadano, ¿En qué le puedo ayudar?

Ciudadano/a: Habla el Sr. Pérez, fíjese que estoy recibiendo llamadas de extorsión, al principio les colgaba, pero en la mañana recibí un sobre con fotos donde me veo saliendo de mi negocio, con una nota en la que me dicen que les entregue dinero porque si no lo hago, me van a matar.

Procesamiento de la llamada

Asesor/a: Sr. Pérez, le pido confíe en que estamos para apoyarle y haré todo lo posible por ayudarle. Me doy cuenta que se encuentra alterado/a, Calma es importante mantener Calma, (pequeña pausa) Calma Sr. Pérez, dígame ¿Se encuentra en un lugar seguro en este momento?

Ciudadano: Estoy en mi casa y estoy muy nervioso.

Asesor/a: Recuerde que le voy apoyar, le pido confiar, vamos a realizar un breve ejercicio de respiración para que se tranquilice. Por favor tome asiento en un lugar cómodo. (Pequeña pausa) ¿Ya se encuentra sentado?

Ciudadano: Si ya estoy sentado.

Asesor/a: Bien, Por favor cierre sus ojos y respire lo más profundo que pueda, mantenga un momento el aire y exhale suavemente por la boca, vamos a repetirlo nuevamente respire profundamente y exhale suavemente por la boca, una vez más por favor.

Asesor: ¿Se siente mejor?

Ciudadano: Me siento mejores gracias, sin embargo, tengo miedo

Asesor/a: Sé que se trata de una circunstancia delicada, insisto en qué vamos hacer todo para ayudarle, es importante que esté tranquilo para pensar con claridad sobre las alternativas de solución.

Ciudadano: Dígame ¿Qué debo hacer? Tengo que juntar una cantidad para mañana temprano.

Asesor/a: Vamos a realizar de inmediato el reporte le voy a solicitar unos datos para valorar el riesgo. Me proporciona su nombre completo por favor ¿De qué Municipio o Delegación nos llama?

Ciudadano: Soy Arturo Pérez Juárez y llamo de la delegación Iztapalapa Asesor/a: Sr. Pérez ¿Usted ya denunció esta situación con la autoridad?

Ciudadano: No

Asesor/a: Inicia con preguntas para la Narración de hechos Sr.

Pérez: ¿Su familia está con usted?

Ciudadano: No estoy sólo, mi esposa fue a dejar a mis hijos a la escuela y de ahí se fue a la tienda.

Asesor: ¿Ya habló con su esposa para saber si está en la tienda y se encuentra bien?

Ciudadano: Si ella está en la tienda y los niños están en la escuela, no le dije nada para no asustarla, pero no sé qué hacer, les llame porque recordé que mi esposa una vez reportó algo.

Asesor/a: Bien, vamos a continuar con recabar la información para asesorarle sobre qué debe hacer.

Asesor/a: Sr. Pérez ¿Cuándo empezó a recibir las llamadas que no contestó?

Ciudadano: Hace 2 semanas.

Asesor/a: ¿Las llamadas las recibió en su teléfono celular o en el teléfono fijo?

Ciudadano: Fue en mi celular y en el teléfono de la tienda.

Asesor/a: Me proporciona ambos teléfonos por favor

Ciudadano: Mi celular es 5518182020 y el de la tienda es 54573080

Asesor: Por favor me proporciona el número del cual le llamaron

Ciudadano: Me llamaron del 5512151215 y del 5523212321

Asesor/a: Usted me comentó que tiene un negocio ¿Qué tipo de negocio es?

Ciudadano: Tengo una tienda de abarrotes

Asesor/a: La tienda está cerca de su domicilio

Ciudadano: Si a unas calles de aquí

Asesor/a: Sr. Pérez ¿Dónde recibió el sobre y a qué hora?

Ciudadano: En mi casa, alrededor de las 8 cuando salía para ir a la tienda Asesor:
¿Tiene a la mano la nota que venía en el sobre?

Ciudadano: Si

Asesor/a: ¿La nota está hecha a mano o en computadora?

Ciudadano: En Computadora

Asesor/a: Me puede leer el contenido de la nota por favor

Ciudadano: La nota dice: Junte \$ 100,000 en un máximo de 24 horas y espere llamada en su celular para acordar el lugar donde entregar el dinero, si avisas a la policía o no juntas el dinero te mataremos junto con tu familia.

Asesor/a: ¿Usted puede disponer de esa cantidad?

Ciudadano: No, pero quizá pueda conseguirlo pidiendo prestado Asesor/a:

¿Las fotos que vienen en el sobre son recientes?

Ciudadano: Si

Asesor/a: ¿Esta foto está en sus redes sociales como facebook?

Ciudadano: No, no tengo ninguna cuenta

Asesor/a: ¿Ha visto alguna persona o auto que le parezca sospechoso?

Ciudadano: Si he visto un carro negro, creo es un Jetta cerca del negocio durante varios días

Asesor/a: ¿Pudo ver alguna persona en el auto?

Ciudadano: Me parece haber visto a una mujer dentro, pero no estoy seguro.

Asesor/a: ¿En su casa ha visto dicho carro o alguna persona sospechosa?

Ciudadano: ¿No lo sé ya no salí al recibir el sobre?

Asesor/a: ¿Maneja o utiliza publicidad para su negocio como tarjetas de presentación, lonas, volantes, etc.?

Ciudadano: No, ninguna publicidad, es un negocio pequeño.

Asesor/a: ¿Sr. Pérez, aún no le llaman a su celular?

Ciudadano: No, aun no me llaman.

Asesor: Sr. Pérez, de acuerdo a lo que me comenta, le voy a compartir información para explicar el modo en que operan estas personas:

Muchos de los reportes que recibimos y atendemos en nuestra línea tienen características semejantes, es decir, se trata de sujetos que se dedican a realizar Llamadas telefónicas con la intención de intimidar a la persona que contesta para

obtener un beneficio económico. Para lograr esto, realizan un trabajo previo de investigación, que consiste básicamente en allegarse de información personal de su posible víctima.

En días previos, llaman en distintos horarios fingiendo llamar de instituciones bancarias, dependencias de gobierno, etc. con la intención de obtener información personal y familiar, una vez que obtienen algunos datos, por pocos que parezcan, los utilizan para los fines que le he comentado.

Ciudadano: Pero a mí no me llamaron, bueno no contesté las anteriores, pero me dejaron el sobre con fotografías reales.

Asesor/a: En otras ocasiones, como es su caso, fotografían a las personas saliendo de su casa, negocio o trabajo y hacen llegar esas fotografías con una nota intimidatoria.

Una nota como la que usted recibió, la cual tiene una leyenda muy general, sólo pide se entregue una cantidad de dinero bajo la amenaza de dañar a alguien de su familia y exigen no pedir apoyo de ninguna autoridad. Generalmente no mencionan el nombre de la persona a la que va dirigida esa nota o el nombre de algún familiar, ya que no cuentan con ese dato. O bien cuando sí lo mencionan, las posibilidades de obtener esos datos son muchas, más aún cuando se atiende un negocio abierto al público, como es su caso.

Van generando confianza para obtener datos de quien atiende o basta con estar un momento fuera de su negocio para que llegue alguien conocido y le llame por su nombre.

Las posibilidades de obtener información son variadas, no olvide que son delincuentes; lo más importante es que usted esté informado y sepa cómo actuar. Tampoco pierda de vista que una persona que en realidad quiera hacerle daño, no le da oportunidad de reaccionar o tomar medidas preventivas o solicitar apoyo, como lo hace en este momento, simplemente actuaría sin previo aviso.

Le repito, la intención al llevar estas acciones es intimidarle, hacerle creer que realmente le han vigilado y que usted o sus familiares corren peligro.

Ciudadano: Tiene razón, pero entonces ¿Qué hago? ¿No quiero correr riesgos y que nos hagan algo?

Asesor/a: Es muy conveniente iniciar denuncia ante las autoridades.

El Consejo Ciudadano puede ayudarle con un servicio de acompañamiento de agentes ciudadanos para realizar su denuncia.

Este servicio es sin costo y la finalidad es apoyarle contando con un abogado y un psicólogo que van con usted ante el Agente del Ministerio Público para iniciar la denuncia.

Ciudadano: No estoy seguro en estos momentos.

Asesor/a: Sr. Pérez permítame darle otras recomendaciones antes de realizar su denuncia.

- ❖ Es importante comentar con su esposa lo sucedido y estar alerta, evitando salir solos de casa o de su negocio.

- ❖ Verificar en cada momento si hay personas sospechosas fuera de su negocio o su domicilio. En caso necesario solicite el apoyo de unidades de emergencia al 066.

- ❖ Manténgase en contacto permanente con su esposa y sus hijos.

- ❖ Si recibe la llamada y lo amenazan, procure mantener la calma.

- ❖ Escuche con atención sin confirmar datos personales o familiares, o proporcionar otra información que le exijan.

- ❖ Anote las exigencias de la persona que habla, tales como: La cantidad exigida, número de cuenta, sucursales bancarias, cualquier dato relacionado.

- ❖ En ningún caso realice algún depósito o compra de tarjetas o recargas telefónicas.

- ❖ Establezcan una estrategia familiar, en la forma de contestar teléfonos cuando las llamadas estén en curso, como por ejemplo que sólo conteste usted.

Sr. Pérez es muy importante que usted ponga en conocimiento de la autoridad los hechos que me ha narrado, para que sea la propia autoridad que determine las acciones legales a seguir. Será el propio Agente del Ministerio Público quien le oriente y le brinde alternativas complementarias a las que le he mencionado, pero sobre todo, para que le proporcione, en su caso, las medidas de protección que estime necesarias para salvaguardar su integridad y las de sus familiares.

Ciudadano: La verdad sí quiero iniciar mi denuncia, ¿qué necesito para que me acompañen los Agentes que usted me dice?

Asesor/a: Bien, tomaré algunos datos adicionales para generar su solicitud y hacerla llegar al área responsable del servicio de acompañamiento.

Se comunicarán con usted para confirmar sus datos, coordinar el punto de encuentro y brindarle el nombre de los Agentes Ciudadanos que le acompañarán.

¿Está de acuerdo Sr. Pérez?

Ciudadano: Sí, por favor. ¿Qué necesita?

Asesor/a: Abre la pantalla de “Acompañamientos” y captura la información necesaria

Cierre de la llamada

Asesor/a: Sr. Pérez, hemos concluido con el reporte y sólo deberá esperar la llamada para el acompañamiento. Antes de despedirme si me permite, dígame ¿Cómo se enteró de nuestra línea? **

Ciudadano: Mi esposa me dijo su número, ella lo escucho en el programa de XYZ.

Asesor: Muchas gracias Sr. Pérez, por mi parte es todo, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Ciudadano: No Señorita, muchas gracias yo espero entonces la llamada.

Asesor/a: Agradecemos su confianza en el Consejo Ciudadano le atendió Patricia Esquivel esperando tenga una mejor tarde hasta luego

Ciudadano: Hasta luego y gracias.

Como se puede ver en el ejemplo, hay solo unos pequeños pasos para reestablecer al usuario, además se muestra una llamada “ideal” en donde el usuario expresa estar preocupado, nervioso, y no se concentra pues quiere una solución. Sin embargo, existen llamadas en las cuales el usuario no permite hacer ejercicios de respiración ya que está demasiado agobiado y solo quiere respuestas, o una solución inmediata.

Me parece que con este guion de llamada queda más claro el nivel de apoyo que se le puede ofrecer a un usuario, generalmente la intervención en crisis en nuestra línea de apoyo solo queda en los Primeros Auxilios Psicológicos con énfasis en

brindarle canalización de apoyo psicológico más formal ya sea dentro de la institución o alguna otra que pueda apoyarle en casos particulares.

Sin embargo, me parece que se debe de establecer de forma inmediata un protocolo de intervención para los tipos de crisis que se presentan en la línea para que sea puntual, además de tener la opción de abrir un poco más los horizontes de apoyo teniendo como lo hace SAPTEL sesiones de seguimiento, utilizando quizá la terapia breve como un medio más de apoyo en los casos que lo ameriten.

Capítulo 3. Funciones del psicólogo en la Línea de Atención Ciudadana del CCSPYPJDF

“Cada persona es una isla en sí misma, en un sentido muy real,
Y solo puede construir puentes hacia otras islas si efectivamente
Desea ser el mismo y está dispuesto a permitirselo”
(Carl Rogers. *El Proceso de convertirse en persona*, 1992)

3.1 Funciones y Descripción del puesto

Antes de hablar sobre las funciones que desempeño en mi puesto, me parece importante hablar sobre el área en la que me encuentro ya que solo lo he mencionado, pero no se ha profundizado en ella.

El Centro de Contacto o Call Center del consejo ciudadano es el puente entre los ciudadanos y autoridades ya que es la vía para recabar las denuncias, quejas y comentarios de la ciudadanía sobre las problemáticas sociales o de seguridad, de equipamiento urbano, o cualquier otro tema que afecte su calidad de vida, el contacto se realiza a través de sus tres líneas de atención:

Línea Ciudadana (5533 5533), Línea Nacional de atención Ciudadana (* 5533) y la Línea Nacional contra la Trata de Personas (01800 5533 000).

El centro de contacto es atendido por asesores telefónicos que son abogados y psicólogos capacitados en la atención a víctimas, quienes cuentan con protocolos para resguardar la confidencialidad del denunciante, sobre todo en temas de seguridad Pública. La línea ciudadana opera 24 horas al día los 360 días del año por lo que cuenta con 7 turnos (Matutino, Vespertino, 3 Nocturnos, y Turno Especial que cubre fines de semana y días festivos).

Por la naturaleza de las llamadas es que se requiere que los asesores telefónicos sean psicólogos y abogados que puedan brindar contención y orientación encaminada a realizar denuncias ante las autoridades. Como ya se mencionó anteriormente el consejo ciudadano cuenta con diversos programas de atención de denuncia sin embargo también se puede utilizar la línea solo para asesoría legal y atención psicológica en caso de estar en crisis o necesite hablar con alguien en cualquier momento.

Misión del puesto

Proporcionar asesoría jurídica y psicológica de manera telefónica a los ciudadanos (usuarios del servicio) brindando un servicio profesional y de calidad.

Para cumplir la misión estipulada se deben cumplir con las siguientes funciones:

1. Atender en tiempo y forma las llamadas entrantes.
 - Cumplir con los estándares de calidad y servicio
 - Cumplir con guiones para la conducción de la llamada
 - Cumplir con manual de políticas y procedimientos de los programas que se atienden en el Consejo Ciudadano a través de sus 3 líneas de Atención.
2. Generar reporte en sistema con la información necesaria y suficiente para permitir gestionar la necesidad del ciudadano ante las autoridades.
3. Conocer a profundidad los diversos programas que maneja el Consejo Ciudadano para brindar información precisa tanto en la canalización a otras instancias o dentro del Consejo.
4. Conocer la información, funcionamiento y proceso proveniente de los diferentes sistemas y aplicaciones que no son directos del Consejo Ciudadano y sin embargo forman parte del proceso de atención telefónica como son: Reporte Móvil, IAPA, Mapfre, MP Virtual, Gobierno Eficiente.
5. Realizar llamadas de salida para las evaluaciones como tercero verificador de la policía de cuadrantes y/o Consulta Ciudadana requerida por necesidades del servicio.
6. Conocer las principales entidades de gobierno y su proceso general para proporcionar información veraz y oportuna.
7. Fomentar y mantener una buena comunicación con sus compañeros a fin apoyar en:
 - Conocimiento de todos los turnos en los comunicados
 - Información homologada y actualizada.

8. Participar de forma activa en los cursos de capacitación que promueve tanto el Centro de Contacto de forma interna como por el área de capacitación.

9. Cumplir y respetar los lineamientos del Centro de Contacto y/o Consejo Ciudadano como:

- Reglamento
- Políticas y Procedimiento

Perfil del psicólogo en la línea telefónica del Consejo Ciudadano

Como ya se ha hecho mención en el marco teórico, existen ciertas características que un psicólogo debe poseer para la atención de usuarios a través de la línea telefónica.

En el centro de contacto se trabaja en base a las funciones del puesto que solo identifican las acciones a realizar por un asesor telefónico sin importar si es psicólogo o abogado, sin embargo, en el área de psicología y capacitación consideran el siguiente perfil del puesto para la contratación exclusivamente de psicólogos para atender la línea del Consejo Ciudadano y son las siguientes:

- Alumnos cursando del 8vo. Semestre en adelante, Pasante y/o Titulado en Psicología
- Contar con hasta 35 años de edad
- Tener experiencia en: atención a víctimas del delito, atención telefónica a personas vulnerables (deseable)
- Conocer el Modelo de intervención en crisis de primer orden
- Experiencia en intervención en crisis con un mínimo de 6 meses en servicio social y/o prácticas profesionales.
- Contar con las siguientes competencias: pensamiento analítico, tolerancia a la presión, orientación al cliente interno y externo, responsabilidad, ética, modalidades de contacto, autocontrol y trabajo en equipo.

El Centro de Contacto puntualiza algunas habilidades que el asesor telefónico debe poseer para dar una atención de calidad; se trata de conservar las buenas prácticas para una correcta conducción de la atención telefónica, considerando que estas impactan de manera inmediata en la percepción del usuario sobre la calidad del

servicio y sobre la organización como tal, Para garantizar un servicio profesional en todo el proceso de atención telefónica, es necesario el dominio de una serie de estrategias de la comunicación verbal y escrita. Dentro del instructivo de trabajo de administración de llamadas se puede encontrar lo siguiente:

La Voz

Es la principal herramienta en la labor de la atención telefónica; por tanto, es importante conocer los factores que nos ayudan a potenciar el uso de nuestra voz como son:

- **Modulación y entonación**

Entonación es la variación del sentido, intención o emoción para comunicar imágenes mentales más significativas para el oyente.

Modulación es la variación de las cualidades del habla (volumen, velocidad, tono y Pronunciación), para dar un sonido más agradable.

Se recomienda utilizar un tono de voz cálido al inicio y cierre de cada llamada, así como un tono seguro al momento de manejar la información para orientar o asesorar a nuestro Usuario del servicio-Ciudadano. (CCSPYPJDF, 2016)

- **Dicción o articulación**

Se considera una buena dicción a la pronunciación correcta y clara de las palabras, para que se pueda oír, entender y distinguir de una forma correcta todo lo decimos.

- **Volumen**

Es la intensidad de la voz. Cada lugar y circunstancia tiene su volumen adecuado. Una vez establecido el volumen en el que se debe hablar, este no debe variar a diferencia del tono que debe variar constantemente.

Será necesario adecuar y regular nuestro volumen de voz para: no gritar o hablar en susurros. (CCSPYPJDF, 2016)

- **Velocidad**

Es la rapidez en la emisión de las palabras por parte del hablante. Este factor puede apoyar en la intención del discurso, además se debe adecuar la velocidad del hablar con la capacidad de escucha del oyente. Para remarcar el discurso o enfatizarlo se utilizará una velocidad lenta; pero para agilizar el discurso, se utilizará mayor velocidad.

Si el usuario del servicio-ciudadano/a habla muy rápido, con estado alterado en sus emociones es recomendable hablar con menor velocidad, y viceversa hablar un poco más rápido si el usuario habla muy despacio, con la intención en todo momento de equilibrar la llamada.

Lenguaje verbal

La conversación dentro de la atención al usuario deberá contener palabras en estilo positivo, esto quiere decir:

Evitar usar palabras negativas, agresivas, de argot, palabras técnicas, imprecisas y “MULETILLAS”.

Las Muletillas: Aja, Ok, este, ehh, así como la repetición excesiva durante la conversación de palabras como Si, No, Entiendo, Correcto, se utilizan para llenar los espacios en las que no se tiene clara la idea o no se conoce la información para la secuencia en el dialogo.

Lo conveniente es hablar en positivo, con palabras afirmativas, precisas, sencillas, Compresibles y amables. (CCSPYPJDF, 2016).

Saber escuchar

Cuando se habla de escucha activa es imperante comprender qué significa el saber escuchar y esto Implica:

1. Poner atención en todos los detalles que el ciudadano/a plantea como necesidad o problemática.
2. Tener la capacidad de analizar y sintetizar la información.
3. Preguntar para confirmar que toda la información se tiene clara para proporcionar la asesoría correcta.

La Actitud de Servicio

Significa Comprensión por nuestro usuario del servicio- ciudadano/a. Tener una verdadera orientación hacia el servicio y hacia la persona, con una actitud positiva hacia la adversidad. La Empatía es la base de la actitud de servicio

Etiqueta Telefónica

En un Centro de Contacto o Centro Telefónico se tienen reglas para el manejo de llamadas, las cuales son consideradas como etiqueta telefónica.

Son acciones muy sencillas y a la vez muy potentes para lograr que el usuario del servicio experimente la calidad en la atención y son las siguientes:

- Mencionar el nombre de la Institución a donde llaman
- Cumplir con saludo y despedida en la llamada
- Mencionar la disposición para ayudar
- Hablar siempre de usted
- Mencionar por lo menos 3 o 4 veces el nombre o apellido de la persona que nos llama
- Solicitar su autorización para poner en espera (Hold) y no exceder del tiempo estipulado, así como agradecer por su espera al retomar la llamada.
- Mencionar por favor y gracias al solicitar alguna información.

Todos los puntos anteriores nos hablan en generar de un perfil del asesor telefónico, pero son escasas las características específicas que requieren de un psicólogo. El enfoque que tienen las directrices mencionadas se basan en la calidad del servicio prestado por lo que una de las propuestas es que se pueda generar un enfoque más amplio y específico del perfil del psicólogo, esto ayudara a tener una guía en la que el profesional de la salud busque adquirir habilidades para tener una buena atención, así como para crear herramientas que lo fortalezcan personal y profesionalmente para esta actividad de impacto emocional.

Cabe señalar que siempre se busca la constante capacitación de los psicólogos y psicólogas que se encuentran laborando en el centro de contacto, en temas relacionados al tipo de servicio que se brinda.

Clasificación de las llamadas y su forma de atención.

Dentro del centro de contacto se ha clasificado las llamadas en tres grandes grupos en las cuales se marcan los lineamientos y políticas de atención para cada una de ellas, a través de los manuales e instructivos con la intención de facilitar la identificación de la necesidad del ciudadano y establecer una atención homologada en cada uno de los turnos estos grupos son:

- *Llamadas de Atención Integral (A):* Este tipo de llamadas corresponden a las temáticas de maltrato infantil, maltrato a adulto mayor, violencia intrafamiliar, acoso escolar/bullyng, extorsión con acercamiento, delitos sexuales, secuestro,

prevención del suicidio, trata de personas, recompensa extinción de dominio, juntos contra las adicciones, robo con y sin violencia a casa habitación y/o negocio.

Ante las temáticas tan importantes que se manejan en estas llamadas la prioridad de las mismas se centra en reestablecer emocionalmente al usuario, se tiene que recabar la información suficiente y de calidad a través de una entrevista profunda, se debe orientar jurídicamente y ofrecerle nuestros servicios de acompañamiento o canalizarle a la dependencia o institución en la que se le atenderá en la solución a su problemática. Los datos de estas llamadas serán enviados de conformidad con la política interna de envío de llamadas relevantes a través de correo electrónico. Las políticas de acción en estas llamadas nos indican que la duración de las mismas debe oscilar entre 10 a 20 minutos, sin embargo, existe una excepción pues pueden extenderse tanto como el estado emocional del usuario lo requiere, así como la cantidad de datos a tomar, por esta razón se nos permite tomar notas que nos ayuden en la conducción de la llamada, aunque no llenemos como tal la pantalla en ese momento.

- *Llamadas de Atención ciudadana (B)*: En este tipo de llamadas se atienden a las temáticas de los programas No más extorsiones, MP Virtual, Línea Plateada - Alerta plateada, Reporte Móvil, Alerta de Robo de Vehículo, Gobierno eficiente (sidec), verificación de establecimientos mercantiles (INVEA), Transporte INVEA, Transporte Seguro, Orientación Jurídica, Maltrato Animal, Equipamiento Urbano y Programas Especiales.

Este tipo de llamadas son aquellas en las que se requiere de una orientación con mayor detalle hacia el ciudadano sobre el reporte a realizar. Son el grueso de las llamadas que se reciben en el consejo por medio del programa de no más extorsiones y en las cuales se tiene que hacer el registro en el sistema en todos los casos, la duración de este tipo de llamadas debe oscilar entre 5 a 10 minutos con la excepción de que esta dure más en casos crisis por parte del usuario o solicite información sobre algún tema distinto al de origen de la llamada.

- *Llamadas de Atención básica (C)*: En esta clasificación se encuentran aquellas las temáticas relacionadas con: información, seguimiento y/o complemento de una llamada previa.

Las llamadas informativas son aquellas en la cuales el usuario se comunica exclusivamente para pedir un número telefónico, domicilio, horarios y/o requisitos para realizar algún trámite en particular en alguna institución o dependencia, las llamadas de seguimiento son aquellas en las que el Usuario reporte un hecho o incidente que ya se hizo llegar a la autoridad competente, se valorará con el Supervisor o Líder de Turno si es necesario reiterar la solicitud (nuevo reporte con la mención de seguimiento a un reporte previo) o sólo se indicará al Usuario que su solicitud ya ha sido canalizada a la autoridad competente para su conocimiento y posible solución. Se incluye en esta clasificación de Atención básica aquellas en la que se interrumpe la comunicación y queda como Llamada Incompleta, en la cual no es posible tomar datos o son insuficientes para generar un reporte, sin embargo, es posible que una llamada que fue interrumpida por corte en la comunicación al ser retomada por el Centro de Contacto cambie su clasificación ya sea en atención integral o atención ciudadana. Si el Usuario vuelve a comunicarse a la Línea Ciudadana y solicita hablar con el Asesor que le atendía, se procura transferirle la llamada siempre y cuando esté disponible, de lo contrario, el Asesor que la reciba continuará con la atención.

Las llamadas de Atención Básica de manera regular, no requieren un reporte o registro en sistema, o este es mínimo cuando es necesario dejar constancia de algún hecho relevante reportado, o cuando se trata de un seguimiento a un reporte realizado de manera previa por lo que la duración de las mismas oscila entre 3 a 5 minutos, se tiene en esta clasificación de llamadas algunas que si bien son atendidas por en el Centro de Contacto, no son consideradas en el procedimiento de administración, debido a que no aportan valor por sus características y son:

- ❖ Llamada Equivocada
- ❖ Llamada de paciente psiquiátrico
- ❖ Llamada de broma

- *Llamadas de Emergencia (E)*: en esta clasificación se encuentran todas las llamadas en las que se requiere canalizar al ciudadano con una autoridad que le pueda ayudar ante la comisión de un delito o por algún accidente. Las llamadas de

emergencia no requieren un reporte o registro en sistema o este es mínimo cuando es necesario dejar constancia de algún hecho relevante reportado. Todas las llamadas con problemáticas en la ciudad de México deberán canalizarse ante el 066, si la llamada proviene del estado de otro estado, se debe de contactar con la línea de emergencias de dicho lugar o bien a través del 066 pedir la canalización, si no se puede contactar por saturación de la línea de emergencias se le pedirá al usuario llame directamente.

Cuando el usuario ha sido testigo de algún delito o accidente y no cuenta con más tiempo para permanecer en línea ya que se encuentra en circulación se le toman los datos y se realiza posteriormente llamada ante 066, bombero, protección civil entre otros para que acudan al lugar del siniestro.

❖ Llamadas de salida Encuestas/ Evaluaciones / Consulta Ciudadana (SE)

Las llamadas de salida se concentran generalmente es la campaña de evaluación a los policías de cuadrante, algunas otras consisten cuando en diversas campañas que surgen por alguna necesidad de conocer la opinión de los ciudadanos con respecto a algún tema de interés, social, de seguridad entre otros.

La marcación y la evaluación se realizan a partir de una marcación predictiva por el sistema, este tipo de llamadas cuenta con un guion o scrip que debe ser respetado en la secuencia y forma parte de la evaluación de calidad en la llamada. Las llamadas de salida son programadas a los asesores dependiendo la carga de trabajo que haya con respecto a las otras líneas de atención.

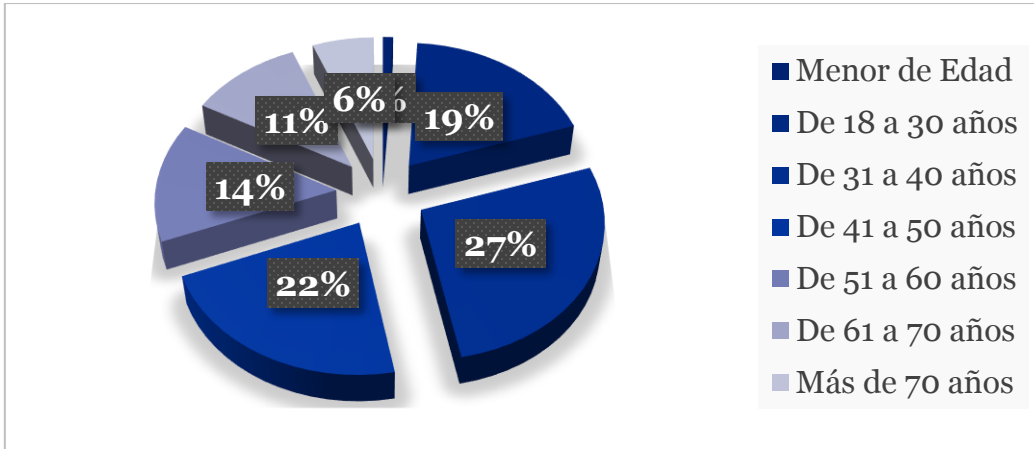
Los tiempos de duración de las llamadas pueden variar dependiendo del tipo de evaluación o consulta, los cuestionarios de evaluación para el policía de cuadrante en la campaña vigente consideran entre 10 a 15.

El objetivo de presentar esta clasificación de las llamadas es identificar las diferentes temáticas que se atienden y la forma en que se abordan cada una resaltando aquellas en donde se realiza una intervención en crisis.

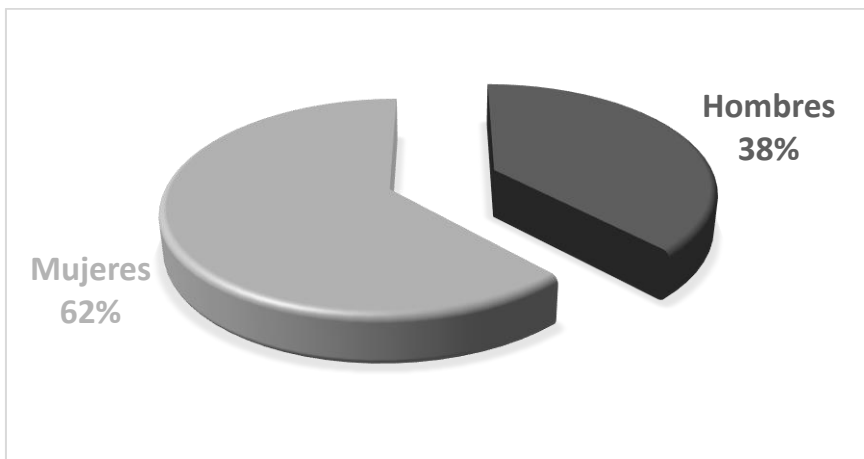
Por otro lado también se muestran datos de corte estadísticos que nos ayudan a ver de una forma más clara el trabajo del psicólogo en esta línea.

Comenzaremos con datos gruesos presentando en las siguientes dos graficas el tipo de población y rangos de edad de los llamantes.

- Rangos de edad de los ciudadanos

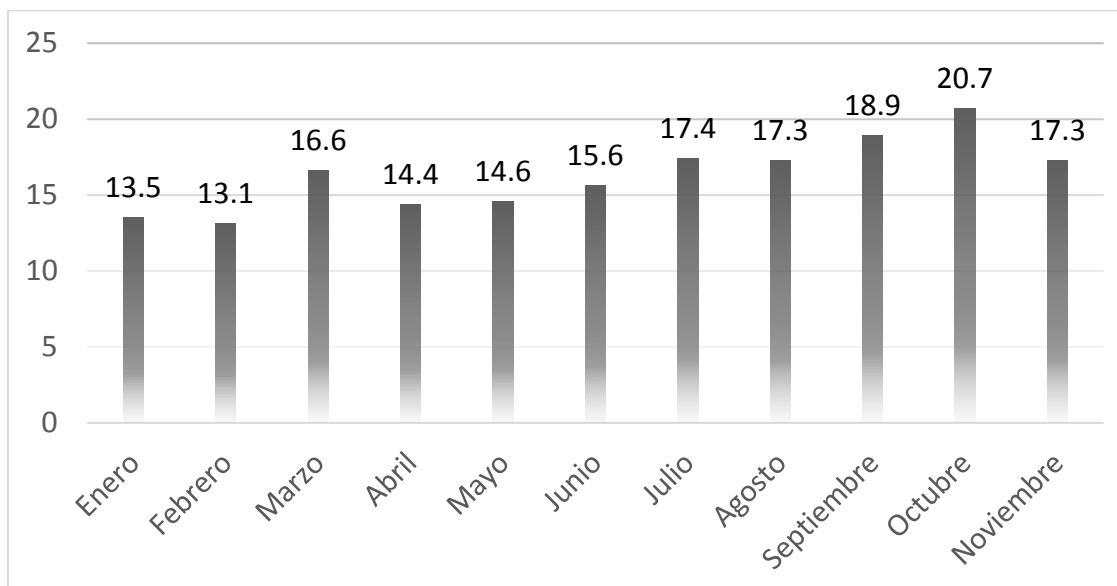


- Sexo de los ciudadanos

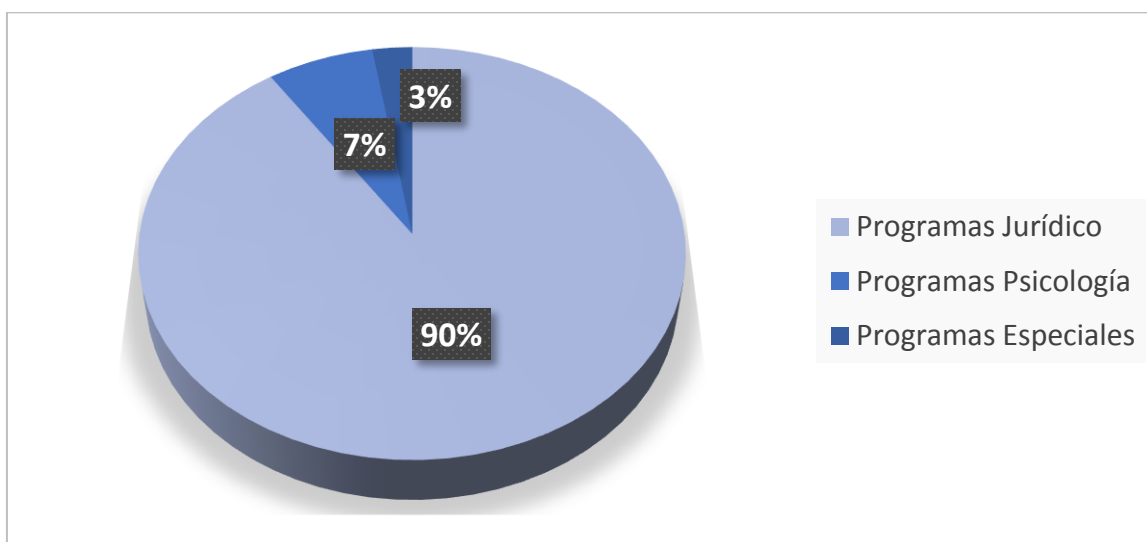


Las siguientes graficas nos muestran datos más específicos sobre las temáticas de las llamadas

- Total de llamadas por mes de las tres líneas de atención en todos los programas los datos son el año 2016.

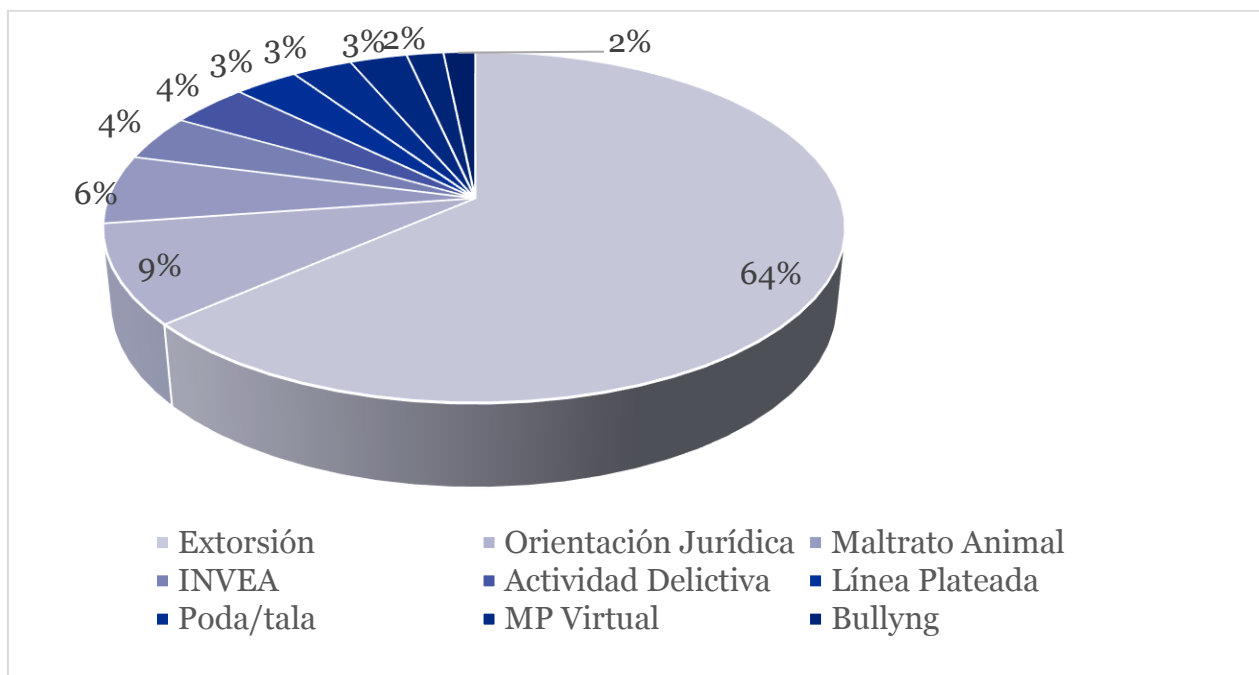


- Porcentaje de llamadas con respecto al tema de atención recibida



Es claramente notable que la principal temática por la cual llaman los ciudadanos es para recibir orientación jurídica, sin embargo se debe tener en cuenta que una llamada en la cual la primera necesidad es la denuncia o la orientación jurídica puede llegar a solicitarse también el apoyo psicológico dependiendo la problemática.

- Porcentaje de llamadas con respecto a los programas



Esta grafica complementa la anterior pues indica que la mayor cantidad de llamadas es en el programa de extorsión, y en la mayoría de estas llamadas se tienen que aplicar los primeros auxilios psicológicos ya que los y las ciudadanas se encuentran en crisis ante el impacto emocional que una llamada de esta temática en cualquiera de sus modalidades implica.

Hablando específicamente sobre la intervención en crisis que es el tema que nos compete, se puede identificar que en las llamadas A encontramos mayores casos de usuarios en crisis, la experiencia habla también sobre el cambio en el curso de las llamadas B en donde con frecuencia pueden llegar a presentarse momentos de crisis por el usuario.

Entonces tenemos que los casos de crisis más usuales son por delitos de alto impacto, como extorsiones, abuso sexual, violación, robo a casa habitación con y sin violencia, violencia familiar y solicitud de apoyo psicológico en la cual pueden presentarse casos de depresión, ansiedad, elaboración de duelo por perdida de trabajo, pareja, salud, entre otras. Todas crisis circunstanciales que pueden ser superadas de una forma efectiva si se cuenta con una intervención de calidad en

los primeros auxilios telefónicos. En el Anexo 1 se muestra un caso que ejemplifica la intervención y la toma de datos en el reporte.

3.2 Limitaciones

La descripción de las actividades que como psicóloga realizo en el campo de trabajo en el que me encuentro nos muestran las limitaciones que hay en este ejercicio de las mismas. En este apartado se hablarán de los puntos que conforme a la experiencia considero general limitaciones.

Visión y filosofía de Trabajo

La visión y filosofía de trabajo que hay en el centro de contacto, los cuales considero pueden presentar una limitación en el desempeño pues la visión habla de ser generadores de confianza esta a su vez está ligada con la filosofía de trabajo que sería el medio por el que cumpliría tanto la misión como la visión sin embargo considero que es la fuente de crear falsas expectativas en los usuarios, la filosofía nos indica que debemos de garantizar un si como respuesta ante las peticiones de los ciudadanos, sin embargo hay muchas acciones que no dependen de nosotros, como por ejemplo la reparación de las luminarias, las solicitudes de vigilancia, el retiro de vehículos abandonados, o la queja contra servidores públicos por mencionar algunos casos, en todos estos nosotros solo somos quienes tomamos el reporte y es la autoridad quien debe llevar a cabo las acciones, sin embargo se crea confusión en el ciudadano y este cree que nosotros acudiremos a realizar la reparación o a rescatar al perro y cuando se le indica que directamente no somos nosotros quien hacemos ese trabajo, hay molestia, y entonces la visión puede verse afectada , ya que no se genera confianza en el usuario.

Considero que el promocionar en la publicidad de que en nuestra línea no encontraran por respuesta un no, hace crear expectativas que en ciertos casos no podemos cumplir y hay un efecto contrario al que se quiere lograr.

Una de las principales premisas es que al ser ciudadanos trabajando para ciudadanos estamos en un mismo nivel y por lo tanto no se le puede dar un NO como respuesta al usuario.

Perfil del psicólogo

La falta de un perfil del psicólogo puede generar limitaciones en el desempeño de las tareas, como se muestra anteriormente el Consejo Ciudadano tiene un perfil y misión del puesto de forma genérica como asesor, sin importar si es abogado o psicólogo tenemos que cubrir ciertas actividades, los únicos puntos aplicables para la contratación del psicólogo es tener experiencia previa en atención en crisis, pero todos los demás puntos son genéricos para ambos profesionales.

Ante la falta clara del perfil del psicólogo no se puede ampliar la experiencia y aprendizaje que puede tenerse en el desempeño de la profesión, además que también limita al área de capacitación pues actualmente los cursos y capacitaciones que se dan están vinculados a los programas de atención que se tienen, que si bien pueden ayudar a ampliar los conocimientos de los asesores, tal vez al tener un perfil bien desarrollado las capacitaciones también apoyen al crecimiento profesional de las y los psicólogos del call center. Por brindar algunos ejemplos hemos recibido capacitaciones sobre: violencia familiar, Maltrato Animal, Uso y Abuso del Alcohol, sobre el Nuevo Sistema Penal Judicial, Trata de Personas, Intervención en Crisis, Uso y Consumo de Drogas, entre otros. Estas capacitaciones o cursos no son para todo el personal. La Dirección de Centro de Contacto es quien escoge a los asesores que asisten y por lo regular estos cursos los tomamos tanto psicólogos como abogados.

Evaluación del Desempeño

En el Centro de Contacto se realizan dos evaluaciones, una de ellas es cada mes y la otra se realiza cada 3 meses.

La primera evaluación que es cada mes califica el desempeño y productividad los indicadores que se evalúan, son: el total de llamadas recibidas, el tiempo de adherencia o de conexión en la línea, los tiempos en pausa, los tiempos en entrenamiento y los tiempos que se deja al usuario en espera. El supervisor nos explica las gráficas que previamente son enviadas a nuestro correo institucional y la retroalimentación consiste en informarnos si tenemos buenos tiempos, si estamos excedidos, así como la calificación que nos da el área de calidad, si hay

alguna baja o alta considerable en los números presentados nos ayudan a generar estrategias para que los números lleguen a los puntajes deseados.

La segunda evaluación que se lleva a cabo cada 3 meses es a través de una cedula la cual califica aspectos relacionados con el desempeño profesional como: la integración con el equipo de trabajo, el respeto al reglamento interno, el desarrollo de conocimientos nuevos, la confianza que hay en asesor para trabajar sin supervisión constante, entre otras.

Las limitaciones que encuentro en esta área es que solo se enfocan en los números, si las llamadas son muy largas, si excedimos tiempos de espera, si no se mencionó el scrip de salida o no se realizó la encuesta, si el tono de voz en la llamada no fue bueno, si el reporte no está completo etc. Se basan en lo operativo en la calidad de la llamada y en el reporte. Entiendo que la calidad en el servicio telefónico es la base, pero considero que se limitan solo a esa parte, esto limita el crecimiento en profesional del psicólogo, quien con las retroalimentaciones puede ser un mejor asesor cada día, pero no desarrolla todas las habilidades como psicólogo. A continuación, se presenta una tabla de resultados



Consejo Ciudadano de la Ciudad de México

Centro de Contacto

Resultado Mensual por Asesor

Año	2017	
Mes	Enero	
Turno	Matutino	
Agente	Karen Elizabeth Orozpe Cruz	

Objetivo:		
Atender	ASA	HOLD
500	00:00:09	00:00:30

Línea	Atendidas	Abandonadas	Promedio de duración	Velocidad en la respuesta (ASA)	Promedio Atención	Promedio Conclusión	Promedio Espera (HOLD)	Duración - Atención
Línea Ciudadana	281	2	00:08:39	00:00:06	00:07:13	00:01:15	00:00:08	00:01:25
Línea Nac. Vs Trata	35	1	00:06:42	00:00:06	00:04:10	00:02:20	00:00:33	00:02:31
Nacional Atn. Ciudadana	42	0	00:07:37	00:00:05	00:06:11	00:01:16	00:00:00	00:01:26
Total general	358	3	00:07:39	00:00:06	00:05:51	00:01:37	00:00:14	00:01:47

Año	2017	
Mes	Enero	
Turno	Matutino	
Agente	Karen Elizabeth Orozpe Cruz	

Objetivo:	
% Adherencia	
90%	

Tiempo de conexión	Tiempo Auxiliares	Suma de Tiempo Efectivo	% de Adherencia	Descansos	Sanitario	Entrenamiento	Personales	Pausas
126:44:54	13:14:38	113:30:16	89.6%	21	6	12	8	63

Tiempo Promedio Descanso	Tiempo promedio Sanitario	Tiempo promedio Entrenam.	Tiempo promedio Personal	Tiempo promedio Pausas
00:16:06	00:05:16	00:18:18	00:08:08	00:02:14

Año	2017	
Mes	Enero	

Objetivo:	
Calificación	80

Evaluación		
Asesor	Llamada	Reporte
Karen Elizabeth Orozpe Cruz	87.86	96.43

Año	2017	
Mes	Enero	
Turno	Matutino	

Objetivo:		
PPM	Retardos	Faltas
55	0	0

Asesor	PPM	Retardos	Faltas
Karen Elizabeth Orozpe Cruz	52.5	0	1



Centro de Contacto
Consejo Ciudadano
de la Ciudad de México

Retroalimentación

Este punto está vinculado con el anterior pues considero que la retroalimentación de las llamadas no debe limitarse a el tono de voz, o la duración de las mismas, o si la información fue o no la correcta, ínsito con que esos puntos son importantes, pero desafortunadamente no contamos con un grupo de retroalimentación en las materias del derecho o en lo que nos concierne en la atención psicológica.

Anteriormente se realizaban grupos de crecimiento en donde se realizaban dinámicas de integración grupal, se trabajaba con cada uno de los turnos, la intención de estos grupos era la cohesión grupal, así como revisar llamadas que habían sido excelentes, pero también revisar llamadas que no habían sido muy buenas, sin embargo, en dichos grupos igualmente hablaba sobre la etiqueta telefónica, disminuir las muletillas, reducir tiempos de espera entre otras. Esta una gran limitante en la retroalimentación a los asesores psicólogos que no se revise a fondo sobre qué modelo de intervención se trabaja.

Otro aspecto de la retro alimentación tiene que ver con la contención emocional que se le debe brindar al psicólogo y psicóloga que atiende este tipo de líneas, pues estamos expuestos a llamadas con temáticas difíciles que pueden representar una carga emocional difícil de procesar. Como parte de nuestro protocolo cuando el supervisor identifica que alguno de los asesores tuvo una llamada relevante y bien el mismo asesor lo refiere, se le brindan 10 minutos para salir a despejarse, estos minutos pueden ser usados por el asesor para salir a tomar aire, escuchar alguna canción, ir al sanitario o bien recibir contención emocional de algún compañero o del supervisor, el asesor puede escoger entre esas opciones para reestablecerse y volver más tranquilo a las siguientes llamadas.

Falta de herramientas

Con la falta de herramientas me refiero primordialmente a que no se cuenta aún con un protocolo de Intervención e Crisis bien establecido en el Centro de Contacto para que todos los asesores y principalmente los psicólogos y psicólogas trabajen desde el.

Si bien en el proceso de capacitación al ingreso al Consejo Ciudadano se trabaja con la guía de intervención en crisis ya presentada en el presente trabajo considero

que es información limitada por que ya no hay un seguimiento ni capacitación constante y específica en el tema de los primeros auxilios psicológicos que son básicos en una línea de atención con apoyo psicológico.

La atención que se da es a partir de las guías e instructivos de trabajo para los diferentes programas, pero cabe resaltar que, aunque se tengan esas guías hay momentos que se tienen llamadas en donde la situación emocional del usuario puede rebasar al asesor.

Capacitaciones

Con respecto a las capacitaciones encuentro dos limitantes la primera tiene que ver con que no siempre las pueden tomar todos los asesores y se pierde un poco la réplica de la información de los que si la tomaron hacia los que no lo hicieron. Y la segunda es que en muchas ocasiones las capacitaciones se dan uno o dos días antes de que se realice alguna campaña nueva. Por ejemplo, se nos dio una capacitación sobre el programa de Somos Mexicanos del Instituto Nacional de Migración un día antes de que se firmara convenio con dicha institución para que por la Línea Nacional de Atención Telefónica se brinde orientación a los mexicanos que sean repatriados.

Este tipo de acciones tan inesperadas y con una capacitación tan inmediata siento que la información es limitada y muy expés lo que puede llegar a mermar en la calidad de la atención.

Estas son las limitaciones en el proceso del desempeño en el trabajo que encuentro y las cuales se deben de trabajar la intención de identificarlas es poder trabajar sobre ellas y que este trabajo tenga un propósito de mejora.

3.3 Sugerencias

La intención de presentar estas sugerencias es apoyar en que la labor del psicólogo en la línea telefónica del consejo ciudadano sea más integral, más profesional y puede servir de aprendizaje y crecimiento.

Centro de Contacto

Las sugerencias para esta área son:

- ❖ Terminar el manual e instructivo de trabajo de Intervención en Crisis ya que es la principal guía herramienta para dar este servicio.

- ❖ Revisar la filosofía de trabajo en el sentido de no generar falsas expectativas en los ciudadanos de los servicios y las facultades que la institución puede dar.
- ❖ Introducir un sistema de homologación de conocimientos en psicología de los asesores, con esto me refiero en conocer cuál es la corriente con la cual cada uno trabaja en sus intervenciones con los usuarios, para que a partir de ello se trabaje en un modelo real de intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos, así como para que entre los mismos psicólogos y psicólogas puedan ayudarse a crecer profesionalmente al compartir sus fortalezas y sus conocimientos en temas específicos.
- ❖ Crear grupos de trabajo entre los y las psicólogas del centro del contacto para compartir material de intervención de las problemáticas que se atienden.
- ❖ Crear un modelo de atención específico como por ejemplo terapia breve para facilitar la intervención.
- ❖ Crear un espacio real de translaboración de la propia crisis del psicólogo asesor tras una llamada de alto impacto en el cual pueda trabajar sus emociones con un psicólogo que le apoye
- ❖ Introducir en la retro alimentación de las llamadas el aspecto de la mejora en el ámbito profesional, con esto me refiero a identificar las áreas de oportunidad de cada uno de las y los psicólogos analizando las llamadas de alto impacto y para detectar en que se le puede fortalecer como terapeuta.

Área de psicología y Capacitación

Con respecto a estas dos áreas las sugerencias son las siguientes:

- ❖ Principalmente que estas dos áreas trabajen en equipo junto con la dirección del centro de contacto para crear un perfil más profundo del psicólogo en la línea telefónica, ya que con esto partimos hacia la creación de espacios de retroalimentación y de capacitación que sean realmente funcionales.
- ❖ Tener apoyo por parte del área de psicología de retroalimentación sobre las llamadas de intervención en crisis para mejora del modelo de atención.
- ❖ Replicar la información brindada en las capacitaciones por medio de estas áreas creando algún material didáctico que se entregue en tiempo y forma a los asesores que no puedan asistir a las sesiones.

❖ Instaurar grupos de crecimiento con el área de psicología para trabajar en temas que desarrollen habilidades específicas de los y las psicólogos como psicólogos y no tanto como asesores y revisar algunos casos de éxito y de oportunidad que puedan ejemplificar con precisión la importancia del trabajo del psicólogo en el primer contacto.

3.4 Conclusiones

Para cerrar este trabajo quiero resaltar la importancia y el impacto que tiene laborar en una la línea de ayuda, este tipo de trabajo no es fácil, pues se requiere de mucha empatía, de auto control, tolerancia a la frustración, proactividad, auto reflexión, entre otros, pero considero que lo más importante es la vocación de servicio. La peculiaridad que tiene la línea telefónica del consejo ciudadano es que no solo se enfoca en brindar apoyo psicológico, tiene una gran gama de servicios y de programas lo que nos lleva a estar en constante aprendizaje, como ya vimos la mayoría de los programas está enfocado en la denuncia, en mejorar las redes entre las autoridades y la sociedad civil, este tipo de enfoque genera y permite un trabajo multidisciplinario lo que enriquece la experiencia.

como principales colaboradores están nuestros compañeros abogados con quienes trabajos hombro a hombro en el centro de contacto, también compartimos aprendizaje en las capacitaciones en donde hemos adquirido conocimiento de sociólogos, criminólogos, policías, pedagogos, veterinarios, servidores públicos, especialistas en migración, entre otros, estas redes de apoyo nos hacen fuertes en diversas materias y eso enriquece nuestra formación y nos muestra diversos campos de interés y de trabajo también.

En esta sintonía me doy cuenta que trabajar en esta línea de apoyo me ha servido para conocer cómo tratar a las personas, siempre les menciono a los compañeros que se integran por primera vez que cada llamada es una nueva experiencia, pues las personas tienen diferentes formas de comportarse ante un suceso difícil, y esa experiencia de poder encontrar el punto en el que esa persona pueda depositar su confianza en ti y te permita trabajar sus emociones sin conocerte, sin la experiencia ni la riqueza de una intervención cara a cara me parece que es un gran trabajo. Como psicóloga la línea telefónica ayuda a modular la voz, a darle pausas y sentido

a las palabras, desarrollas una comunicación asertiva y te ayuda a desarrollar la escucha activa y a poder identificar en el discurso las emociones que no puedes ver, como lo harías en una sesión tradicional.

Otro de los beneficios que puedo encontrar al laborar en una línea de apoyo es que desarrollas mucho la empatía, la validación de las emociones del llamante es la base para brindar una atención de calidad , el identificar la necesidad de un usuario enojado que solo quiere respuestas , que no quiere escuchar , que puede llegar a ser agresivo puede ser una tarea muy difícil , pero si validas su emoción y le brindas contención puedes ayudar a bajar su nivel de estrés y entonces buscar alternativas de ayuda, igualmente sucede con los usuarios en crisis, o completamente desesperanzados.

Considero que el trabajo en la línea me ha dado un buen entrenamiento en estas habilidades que serán mucho más fáciles de aplicar en una sesión tradicional. El trabajo con la gente y para la gente te hace crecer también personalmente, cuando puedes darte cuenta que al finalizar la llamada la persona está más tranquila, está a salvo, y comienza a agradecer el apoyo brindado te hace sentir una gran satisfacción o cuando te enteras que gracias a una denuncia elaborada por nuestro medio se detuvo a personas y salvaron a chicas de la trata de personas es también un logro, es saber que tu trabajo tiene un impacto en la sociedad, que estas dejando huella y ayudando a las personas.

Afortunadamente contamos con muchos ejemplos de casos de éxito, dos compañeras nuestras han logrado intervenir en el momento oportuno tanto así que lograron salvar la vida de dos hombres que estaban a punto de suicidarse una de ellas fue galardonada llevándose el oro en la categoría de Talento Humano en el Global Contac Fórum en el 2014 , este evento se celebra cada año por parte del Instituto Mexicano de Tele servicios y la otra compañera este nominada para el mismo premio pero de este año.

Yo me siento orgullosa pues el año pasado recibí una llamada por la Línea Nacional Contra la Trata de Personas en donde una madre denunciaba que su hija había estado en una situación de trata de personas pero había logrado escapar, pero por miedo no acudía a las autoridades, pero necesitaba de apoyo para la denuncia con

nosotros pues tenían información sobre la casa en donde se reclutaba y se llevaba a consumar el delito meses después de la toma del reporte mi supervisor me mando a llamar para mostrarme unas notas de periódico en donde se hablaba de la detención de un sujeto responsable del reclutamiento de jóvenes para explotación con fines sexuales, y me comento que esa detención se dio a partir de la llamada que yo tome y de la denuncia que se realizó.

Es por esto que me siento muy contenta de formar parte de este lugar de trabajo, me ha ayudado a desarrollar habilidades, pues en estos dos años he participado en un total de 20 cursos y conferencias que me han dado conocimientos nuevos. Y un agradecimiento más ya que gracias a esta experiencia es que puedo presentar este trabajo hoy que me permitirá cerrar el ciclo y obtener el título, para seguir ampliando el conocimiento y tener un crecimiento laboral.

El aporte que este trabajo tiene es conocer y reconocer que la presencia de las y los psicólogos no nada más puede encontrarse en los lugares tradicionales, como clínicas, consultorios privados, escuela, o en alguna empresa, sino abrir otros medios de contacto con las personas a través del uso de las tecnologías, dentro de esto tenemos también a la ciber psicología que ya se implementa en la facultad y que abre un nuevo sendero para modernizar la atención psicológica pero siempre manteniendo una línea de profesionalismo.

Es por eso la importancia de mostrar la evolución de la atención psicológica y el trabajo que este hace a través de una línea telefónica.

Referencias

Cohen, R. (1999). *Salud Mental para Víctimas de Desastres: Manual para Trabajadores*. Washington, D.C: Manual moderno.

Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito federal. (Primera edición). (2016, Junio). *Memoria 2015*. (Disponible en, consejo ciudadano, Amberes no. 54.col. Juárez. Del. Cuauhtémoc).

Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito federal. (2016, Enero). *Manual de políticas y procedimientos: Administración de llamadas*. (Disponible en, consejo ciudadano, Amberes no. 54.col. Juárez. Del. Cuauhtémoc).

Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito federal. (2016). *Protocolo de intervención en crisis*. Manuscrito inédito.

Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito federal. (2016). *Perfil del asesor telefónico*. Manuscrito inédito.

Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito federal. (2016). *Funciones del puesto*. Manuscrito inédito.

Correas, J; Quintero, J y Vega, M. (2003). *Manual de Urgencias Psiquiátricas*. Barcelona España: Manual moderno.

Cuevas, M. (2015). *Los conflictos de pareja como motivo de solicitud de apoyo psicológico en el call center* (Informe profesional de servicio social). Universidad Nacional Autónoma de México.

Fernández, L. A y Vega, R.B. (2002). *Intervención en crisis*. Madrid España: síntesis S.A.

Gómez del campo, E. J. (1994). *Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento*. México, D.F: Universidad Iberoamericana: plaza y Valdez.

Slaikeu, k. A. (1996). *Intervención en crisis: Manual para práctica e investigación*. Segunda edición, México: Manual Moderno.

Sullivan, D. y Everstine, L. (1992). *Personas en crisis: intervenciones terapéuticas*. México, D.F: Pax México.

Anexos

En este apartado se muestra un caso de intervención en la línea y un directorio de las principales instancias que usamos para la canalización de los ciudadanos.

Anexo 1. Caso de llamada en crisis sobre violencia familiar

Como se había mencionado antes tenemos un convenio con el 066 para canalización de llamadas con temática de violencia intrafamiliar, una vez que ellos han sondeado la necesidad de unidad de patrulla y ambulancia nos contactan para proporcionar contención y apoyar emocionalmente al usuario mientras llega la patrulla. A continuación, se muestra un ejemplo de la toma de datos de este tipo de llamadas los datos de la ciudadana permanecerán resguardados por motivos de confidencialidad.

Datos de la llamada:

Fecha: 08/09/2016

Hora: 12:00:00

Folio Reporte Ciudadano: 200688

Folio acompañamiento: 2001 Hechos:

El operador 6654 deja la llamada indicando que la temática es violencia familiar. Al tomar la llamada se escucha la voz de una mujer mayor de alrededor de 60 años quien se encuentra alterada y hablando de forma rápida.

Se le brinda contención emocional para estabilizarla y poder tomar los datos de manera precisa, se realizan algunos ejercicios de respiración y se prosigue a la toma de datos para el reporte.

La ciudadana refiere que su nieta X de 15 años de edad fue agredida físicamente por su pareja con el cual tiene una relación desde hace un año y actualmente vive con él. La ciudadana comienza a llorar y refiere que este hombre es muy malo y además es mayor que su nieta pues él tiene 18 años, refiere que se la ha llevado a la fuerza a vivir con él y que siempre la ha tratado mal, en este momento le preocupa que el joven le quite a su nieta al pequeño hijo que han procreado el cual tiene 8

meses de edad. También refiere que este sujeto le ha robado algunos objetos de su domicilio y tienen miedo de no ver más al pequeño.

Una vez que la ciudadana se desahoga contando esto se le da contención nuevamente y se repiten los ejercicios de respiración.

Se le pide que nos permita hablar con su nieta para tener la información directamente de la afectada. Al hacer contacto con la joven se nota una voz plana, a veces entre cortada, pero no llega a desbordarse y llorar.

La joven comenta que cuando ella tenía 14 años conoció a Y de 17 años con quien comenzó a salir y a los pocos meses él le pidió que se fueran a su casa para vivir juntos, la joven acepta y al hablarlo con su abuela ella se negó sin embargo les propuso que vivieran en su casa, ella acepta y él no se nota convencido, pero cede por lo que viven solo unos meses es cala de la joven. los pocos meses que vivieron en casa de X el joven la trataba bien y no tenían mayor problema, sin embargo Y la presionaba contantemente para que se fueran a su casa indicando que haya tendrían más privacidad, pues él vive solo con sus abuelos maternos.

Después de tanta insistencia ella accede a irse a la casa de Y, es en ese cambio de domicilio que también nota un cambio en el comportamiento de este, pues comienza a tratarle mal, pues él no les había notificado la decisión de sus abuelos de vivir con X. cuando llegan a esta casa Y le pide a X que permanezca todo el día en su recamara, le pide que no haga ruido y en cuanto él llegue podrá salir, el joven salía a trabajar y la dejaba en cerrada en la recamara, cuando él llegaba a casa salían de la habitación y le hacía creer a los abuelos que ella solo estaba de visita por lo que se sentaba a comer y después fingían que ella se iba a su casa.

Algunas ocasiones no podía bajar por lo que comía en el cuarto. Cada vez comenzó a ver menos a su familia pues solo podía salir con Y a donde él decía y el tiempo que el permitía, si se encontraba a algún familiar en la calle, él le pedía que solo saludara y se fuera, no permitía que ella entablara alguna platica más profunda con nadie.

Es hasta que X se encuentra embarazada que, Y decide decirles a sus abuelos que vivirá con ella en la casa, ellos aceptan, pero, la situación no cambia para X, pues sigue estando encerrada en casa, ahora ya baja a otros espacios, pero no se le permite salir, así que se dedica a ayudarle a la abuela de Y a los quehaceres de la casa.

Ante esta situación la abuela de X se presenta en casa de Y para preguntar cómo está ella nota que la joven está delgada y que, Y es más agresivo al dirigirse hacia ella, esto ocasiona que haya una discusión entre la señora y el joven, por lo que se distancia aún más de X.

La señora colocó una denuncia de hechos en el Ministerio Público para poder quitarle a su nieta, pero esta denuncia nunca prosperó, cuando la joven tiene el bebe retoma la relación con su familia siempre con rencillas con Y.

La señora refiere que este joven no trabaja, solo se la pasa en la calle con los amigos ya que los abuelos lo mantienen pues su madre lo dejó con ellos. En una ocasión Y al tener las llaves de la casa de X entró a la misma y se llevó algunos objetos como una televisión y un radio. Nuevamente realizó una denuncia ante las autoridades, pero de igual forma nunca se hizo investigación sobre su caso. Ante la indiferencia de las autoridades, y el rumor de que el joven tiene un tío que trabaja en el búnquer, la señora no sabe qué hacer pues no quiere denunciar ya que piensa que no le van a poder ayudar.

El día de hoy la trifulca comenzó cuando la joven le reclama el trato que tiene él hacia el menor pues el pequeño estaba llorando y él comenzó a gritarle, al defender al pequeño la joven es quien recibe los golpes, que consistieron en patadas, puñetazos y jalones de cabello, no tiene heridas que pongan en peligro su vida y no necesita de ambulancia.

El joven es quien la saca del domicilio y al correrla le amenaza indicándole que si la denuncia se llevará a su hijo a Toluca con su madre o con sus tíos a Tijuana y no lo volverá a ver.

Se le brinda apoyo emocional a la joven y se orienta a que realice la denuncia correspondiente, se le pide que se acerque ante UNAVI (unidad de atención a víctimas de violencia familiar) para que le brinden apoyo emocional y jurídico. Sin

embargo, ante el monitoreo de policía de investigación y de supervisor de turno se evalúa el caso y se le ofrece el servicio de acompañamiento para que se inicie la denuncia, al ser una menor de edad involucrada en el problema. Por lo que se le toman los datos para el acompañamiento y se envía la información al área de agentes.

Este es todo el proceso que se sigue al recibir una llamada que se considera relevante, mi trabajo como primer contacto termina con la canalización a la alguna instancia de apoyo o bien a nuestra área de agentes para el acompañamiento, ellos son los que siguen el caso asistiéndolos en la denuncia y proporcionando apoyo psicológico subsecuente. El apoyo psicológico es presencial en las oficinas del consejo ciudadano y es proporcionado por el área de psicología de la institución. Se presentan las capturas de pantalla del formato de llenado de dicho reporte en donde se han borrado datos de identificación:

INVEA
Alerta Robo de Vehículos
Acompañamientos
Recompensa Lomas
Reporte Ciudadano
Registro Reporte Ciudadano
Consulta Reporte Ciudadano
Seguimiento Reporte Ciudadano

Avisos

Origen del Usuario: Local Foránea Extranjero Estado: Delegación: Coyoacán País:

Descripción de los Hechos
Fecha: 08/09/2016 Hora: 12:00:00

Hechos:
OPERADOR 6654 DEJA LA LLAMADA LA CIUDADANA MENCIONA QUE SU NIETA ORISOLA MARTINEZ LOPEZ DE 15 AÑOS DESDE FUE AGREDIDA FÍSICAMENTE POR PARTE DE SU PAREJA DE NOMBRE FRANCISCO JAVIER CEBAL MUÑOZ, ELLA VIVE CON EL DESDE HACE UN AÑO, LA JOVEN INDICA QUE AL PRINCIPIO DE LA RELACION VIVIAN EN LA CASA DE SU ABUELA, PERO DESPUÉS SE FUERON A VIVIR A CASA DE EL, ES A PARTIR DE ESE MOMENTO QUE ELLA COMIENZA A VIVIR DE VIOLENCIA TANTO FÍSICA COMO PSICOLÓGICA PUES YA QUE LOS ABUELOS NO SABIAN DE LA PRESENCIA DE ELLA EN CASA EL LA ESCONDÍA EN SU RECÁMARA CUANDO EL SALTA DEJÁNDOLA ENCERRADA, ES HASTA QUE ELLA SE ENCUENTRA EMBARAZADA QUE EL LE DICE A SUS ABUELOS QUE ELLA VIVE CON EL PERO SU SITUACION NO CAMBIA PUES IGUAL NO LA DEJA SALIR DE LA CASA, NI HABLAR CON SU PAREJA, SOLO SALIA CON EL CUANDO IBAN AL DOCTOR, LOS ABUELOS DEL JOVEN SON LOS QUE LOS MANTENIAN PUES NO ESTUDIA NI TRABAJA.

Necesidad: Actividad delictiva De donde se recibió el reporte: Catálogo: Delito Consumación del hecho: Violencia familiar

Programas Especiales
Pertenece a un programa especial: NO SI A cual:

Lugar de los hechos
Lugar de los hechos: NO SI

Windows Taskbar: Pregúntame lo que quieras | 07:17 a.m. 17/01/2017

192.168.2.223/reporte-ciudadano/default.aspx

CONSEJO CIUDADANO DE SEGURIDAD PÚBLICA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL

Vínculos al Web: consejociudadano.df.org.mx

CONTRA LA DELINCUENCIA, ESTAMOS CONTIGO.

Salir

Opciones

- Recompensa Extinción de Dominio
- Mensajes SMS y MMS
- Evaluación Ciudadana
- Protejam a Nuestros Jóvenes
- Línea Plateada
- Extensión Telefónica
- Bloqueo de Telefonos
- Violencia Escolar
- MP Transparente
- Reporte Abordo de Taxis
- INVEA
- Alerta Robo de Vehiculos
- Acompañamientos
- Recompensa Lomas
- Reporte Ciudadano
- Registro Reporte Ciudadano
- Consulta Reporte Ciudadano
- Seguimiento Reporte Ciudadano

Lugar de los hechos

Lugar de los hechos: NO SI

Código Postal	Colonia	Estado	Delegación	Calle	Núm. Exterior	Núm. Interior	Teléfono	Entre que calles y/o Referencias:
04369	Pedregal de Santo Domingo	DISTRITO FEDERAL	Coyoacan					

Reportar Automoviles

Reportar Autos: NO SI

Datos de la(s) persona(s) denunciada(s)

Reportar Personas: NO SI

Observaciones

Fecha	Observaciones
9/8/2016 12:32:18 PM	SE LE BRINDA CONTENCIÓN Y SE LE CANALIZA ANTE EL MP.

Terminación de la llamada

Terminación de la llamada:

Acciones Tomadas

Fecha	Acción tomada
9/22/2016 9:54:48 AM	EL CONSEJO CIUDADANO HA ATENDIDO Y CANALIZADO SU REPORTE EXITOSAMENTE ANTE LA UNAVI CORRESPONDIENTE PARA SU ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO. USTED CUENTA CON LA LÍNEA 5533 - 5533 LAS 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA EN DONDE PODRÁ RECIBIR ASESORÍA JURÍDICA O PSICOLÓGICA, ASÍ MISMO CONTAMOS CON LA CAPCC PARA BRINDARLE PSICOTERAPIA BREVE. LOS DATOS PERSONALES QUE NOS HA PROPORCIONADO SON RESGUARDADOS CONFORME A LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS APLICABLE. SI REQUIERE MAYOR INFORMACIÓN PUEDE CONSULTAR NUESTRO AVISO DE PRIVACIDAD COMPLETO EN EL LINK WWW.CONSEJOCIUDADANO.ORG.MX
12/29/2016 1:07:52 PM	COMO ACCIÓN INMEDIATA SE CANALIZÓ A LA UNAVI PARA SU ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO EL CUAL SERÁ DE CARACTER CONFIDENCIAL CON BASE EN LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN, DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES.

Anexo 2. Directorio de instancias más usadas para canalización.

Unidades de Atención a personas víctimas de violencia y Apoyo psicológico en general

NOMBRE	DIRECCIÓN	TELEFONO
ADEVI (CENTRO DE APOYO SOCIOJURIDICO A VICTIMAS DE DELITO)	CALZADA LA VIGA NO.1174, 2 PISO, COLONIA EL TRIUNFO, DELEGACIÓN IZTAPALAPA. HORARIO: LUNES A VIERNES 09:00 A LAS19:00	5345 5598
AGENCIAS ESPECIALIZADAS PARA LA ATENCION DE PERSONAS ADULTAS MAYORES	<p>❖ GABRIEL HERNÁNDEZ NO. 59 ESQUINA CON DR. LAVISTA COL. DOCTORES. DEL. CUAUHTÉMOC</p> <p>□ CALLE DEL ROSAL S/N, COL. MAGDALENA ATLAZOLPA (TAMBIÉN CONOCIDA COMO LA NUEVA ROSITA), DEL. IZTAPALAPA; COMO PUNTOS DE REFERENCIA SE ENCUENTRA LA ESTACIÓN DEL METRO APATLACO, ESQUINA CON EJE 3, CERCA DE LA SECUNDARIA TÉCNICA NÚMERO 44.</p>	DENUNCIA DE FORMA PRESENCIAL
AGENCIA DEL MENOR VICTIMA DE VIOLENCIA AGENCIA 59	DOCTOR LICEAGA NO. 93, COLONIA DOCTORES, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC	5242 6321
APOYO PSICOLOGICO (ILETEL, INTERRUPCIÓN LEGAL DEL EMBARAZO)		5740 8017
POYO PSICOLOGICO EN EL EDO DE MEX.		01800 710 2496, 01800 221 3109, 01722 2120 532, 01722 2802 324
CARIVA	DOCTOR RAFAEL LUCIO 220, PLANTA BAJA, PRIMER Y SEGUNDO PISO, COL. DOCTORES, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC	5242 6137 5242 6138 5242 6140 5242 6141 5242 6142 HORARIO: 09:00 A 19:00 HRS. DE L-D

CAVI	GENERAL GABRIEL HERNÁNDEZ NO.56, PLANTA BAJA, COL. DOCTORES, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC	5345 5248 5345 5228 5345 5229 HORARIO: 09:00 A 19:00 HRS DE L-D
CENTRO COMUNITARIO DR. JULIÁN MACGREGOR Y SÁNCHEZ NAVARRO	CALLE TECACALCO MZ. 21 LT. 24, COL. RUIZ CORTINES DEL. COYOACÁN.	TEL. 5318 3861 HORARIO: L-V 8-20 HRS Y SAB: 10-14 HRS.
CIVA (ATENCIÓN PSICOLOGICA VICTIMAS DE AMENAZAS Y PERSONAS GENERADORAS DE VIOLENCIA FAMILIAR)	CENTRO DE ATENCIÓN VICTIMOLOGICA Y DE APOYO OPERATIVO. CALLE DR. ANDRADE NO.103, ESQ. DR. VELASCO, PISO 3, COLONIA DOCTORES, DEL. CUAUHTÉMOC, CP. 06720	5345 5058 5345 5054 HORARIO: 09:00 A 19:00 DE L-V.
CENTRO COMUNITARIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA LOS VOLCANES	VOLCÁN FUJIYAMA ESQ. VOLCÁN COFRE DE PEROTE S/N COL. LOS VOLCANES DEL. TLALPAN.	TEL. 5655 9196 HORARIO: L-V DE 10-15HRS.
DIF DF-TRABAJO SOCIAL		56046926
DIF EDO MEX	PASEOS COLON Y TOLLOCAN S/N COL. ISIDRO FABELA TOLUCA, EDO. DE MEX.	01722-2802855, 01722-2173900 EXT. 105 Y 307
FACULTAD DE PSICOLOGIA-CALL CENTER		56222321, 56222288
FORTALEZA		
HOMBRES POR LA EQUIDAD	NICOLAS SAN JUAN 525 COL. DEL VALLE DEL. BENITO JUAREZ C.P. 03100	11077797
HOSPITAL PSIQUIATRICO INFANTIL "DR. JUAN N. NAVARRO"	AVENIDA SAN BUENAVENTURA NO. 86, COLONIA BELISARIO DOMINGUEZ, CP 14080, DELEGACION TLALPAN	55739161, 55734866 Y 55734844 EXTS. 120 Y 150
INMUJERES DF	TACUBA 76 COL. CENTRO	55122836, 51122808 EXT. 122 A LA 124
INMUJERES NACIONAL	53224200	ALFONSO ESPARZA OTE NO. 119 COL. GUADALUPE INN DEL. ALVARO OBREGON
INSTITUTO MEXICANO DE LA JUVENTUD	SERAPIO RENDON NO. 76 COL. SAN RAFAEL DEL. CUAUHTEMOC	15001300 LINEA JOVEN 018002280092

INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRIA RAMON FUENTE MUÑIZ		41605000
MEDICINA A DISTANCIA		51320909
NEUROTICOS ANONIMOS		55395551, 55123774 Y 55124383
PSICUSS	PENNSYLVANIA 214, INT. 402, COLONIA NAPOLES, DELEGACION BENITO JUAREZ	44379806
SAPTEL		55777802
TECH PALEWI (TANATOLOGIA)	PITAGORAS 567, COLONIA NARVARTE, DELEGACION BENITO JUAREZ	55237444
UNIDAD DE ATENCIÓN AL MALTRATO Y ABUSO SEXUAL INFANTIL (UAMASI)	AV. INSURGENTES SUR 2387 4° PISOCOLONIA SAN ANGEL INN DELEGACIÓN ALVARO OBREGÓN	53281097 EXT. 16658
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) ALVARO OBREGON	CALLE 22 Y AV. HIDALGO, ESQ. CALLE 17, COL. PRECONCRETO, C.P 01400. DEL ÁLVARO OBREGÓN	5593 2716 HORARIO L-V 09:00 A 17:00
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) AZCAPOTZALCO	AV. 22 DE FEBRERO NO. 421 1º PISO COL. BARRIO SAN MARCOS CP 02020 DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO	Tel. 5353 6470 L- V DE 9 AM. A 5 PM.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) BENITO JUAREZ	EJE 5 SUR RAMOS MILLÁN NO. 95 COL. NIÑOS HÉROES DE CHAPULTEPEC CP 03440 DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ	Tel. 5590 4817 y 5579 1699 L- V DE 9 AM. A 5 PM.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) COYOACAN	AV. NEZAHUALCÓYOTL ESQ. YAQUIS COL. AJUSCO (DENTRO DEL PARQUE ECOLÓGICO HUAYAMILPAS) CP 04600 DELEGACIÓN COYOACÁN	Tel. 5421 7331 L-V DE 9 AM A 14 HORAS
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) CUAJIMALPA	AV. JOSÉ MA. CASTORENA NO 187COL. CUAJIMALPA CP 05000 DELEGACIÓN CUAJIMALPA (ENTRE AV. JUÁREZ Y TAMAULIPAS)	Tel. 58125792 y 58122521 L- V DE 9 A 17 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) CUAHUTEMOC	LUCAS ALAMÁN 122, P.B., COL. OBRERA, C.P. 06800, DEL. CUAUHTÉMOC, ENTRE ISABEL LA CATÓLICA Y 5 DE FEBRERO.	Tel. 5518 5627 ext. 1070 Y 1110 L-V DE 9 - 17 HRS

UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) GUSTAVO A. MADERO	CAMELLÓN DE ORIENTE 95 ESQ. NORTE 50 COL. LA JOYITA CERCA DEL METRO VALLE GÓMEZ O BONDOJITO, ENTRE NORTE 48 Y NORTE 54 CP 07860 DELEGACIÓN GUSTAVO A. MADERO	Tel. 5537 0535 L-V DE 9 - 17 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) IZTACALCO	AV. SUR 8 S/N ENTRE OTE 237 Y AV. ROJO GÓMEZ, COL. AGRÍCOLA	Tel. 2235 4614 L-V 9 - 17 HRS.
	ORIENTAL CP 08500 DELEGACIÓN IZTACALCO,	
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) IZTAPALAPA	CAMINO AL CERRO DE LA ESTRELLA S/N (DENTRO DEL CENTRO SOCIAL VILLA ESTRELLA) MÓDULO 4, PB COL. SANTUARIO CP 09009, DELEGACIÓN IZTAPALAPA	Tel. 26361367 L-VHORARIOS DE 9 - 17 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) MAGDALENA CONTRERAS	PIAZTIC S/N COL. SAN JOSÉ ATACAXCO (FRENTE A LA SECUNDARIA NO. 262) CP 10610, DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS	Tel. 5681 2734 L-V 9 - 16 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) MIGUEL HIDALGO	AV. OBSERVATORIO S/N ESQ. GRAL. JOSÉ MA. MENDIVIL COL. DANIEL GARZA CP 11840 DELEGACIÓN MIGUEL HGO,	Tel. 26143582 L-V 9- 17 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) MILPA ALTA	AV. PUEBLA S/N ESQ. NUEVO LEÓN COL. VILLA MILPA ALTA BARRIO STA. MARTHA CP 12000 DELEGACIÓN MILPA ALTA,	Tel. 5844 1921 L-V DE 9 A 17 HRS
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) TLAHUAC	MARGARITAS S/N ENTRE GERANIO Y JACARANDAS COL. QUIAHUATLA CP 13090 DELEGACIÓN TLÁHUAC,	Tel. 5842 5553 L-V DE 9 A 17:00
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) TLALPAN	CAMINO A STA. ÚRSULA S/N ESQ. TEXTITLÁN COL. STA. ÚRSULA XITLA CP 14090 DELEGACIÓN TLALPAN,	Tel. 5513 9835 L-V DE 9 A 17:30
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) VENUSTIANO CARRANZA	PROLONG. LUCAS ALAMÁN NO. 11 1ER. PISO COL. DEL PARQUE CP 15960 DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA,	Tel. 5552 5692 L-V DE 9 A 17
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) XOCHIMILCO	CALLE DALIA S/N ESQ. LAS FLORES BARRIO SAN CRISTÓBAL PLAZUELA DEL BARRIO DE SAN CRISTÓBAL CP 16080 DELEGACIÓN	Tel. 5675 8270 L-V DE 9 A 17

	ORIENTAL CP 08500 DELEGACIÓN IZTACALCO,	
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) IZTAPALAPA	CAMINO AL CERRO DE LA ESTRELLA S/N (DENTRO DEL CENTRO SOCIAL VILLA ESTRELLA) MÓDULO 4, PB COL. SANTUARIO CP 09009, DELEGACIÓN IZTAPALAPA	Tel. 26361367 L-V HORARIOS DE 9 - 17 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) MAGDALENA CONTRERAS	PIAZTIC S/N COL. SAN JOSÉ ATACAXCO (FRENTE A LA SECUNDARIA NO. 262) CP 10610, DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS	Tel. 5681 2734 L-V 9 - 16 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) MIGUEL HIDALGO	AV. OBSERVATORIO S/N ESQ. GRAL. JOSÉ MA. MENDIVIL COL. DANIEL GARZA CP 11840 DELEGACIÓN MIGUEL HGO,	Tel. 26143582 L-V 9- 17 HRS.
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) MILPA ALTA	AV. PUEBLA S/N ESQ. NUEVO LEÓN COL. VILLA MILPA ALTA BARRIO STA. MARTHA CP 12000 DELEGACIÓN MILPA ALTA,	Tel. 5844 1921 L-V DE 9 A 17 HRS
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) TLAHUAC	MARGARITAS S/N ENTRE GERANIO Y JACARANDAS COL. QUIAHUATLA CP 13090 DELEGACIÓN TLÁHUAC,	Tel. 5842 5553 L-V DE 9 A 17:00
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) TLALPAN	CAMINO A STA. ÚRSULA S/N ESQ. TEXTITLÁN COL. STA. ÚRSULA XITLA CP 14090 DELEGACIÓN TLALPAN,	Tel. 5513 9835 L-V DE 9 A 17:30
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) VENUSTIANO CARRANZA	PROLONG. LUCAS ALAMÁN NO. 11 1ER. PISO COL. DEL PARQUE CP 15960 DELEGACIÓN VENUSTIANO CARRANZA,	Tel. 5552 5692 L-V DE 9 A 17
UNAVI (UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR) XOCHIMILCO	CALLE DALIA S/N ESQ. LAS FLORES BARRIO SAN CRISTÓBAL PLAZUELA DEL BARRIO DE SAN CRISTÓBAL CP 16080 DELEGACIÓN XOCHIMILCO	Tel. 5675 8270 L-V DE 9 A 17

UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN PARA LA COMUNIDAD LÉSBICO GAY, BISEXUAL, TRAVESTI, TRANSGÉNERO,	CALLE GÉNOVA, NÚMERO 30, COLONIA, JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC	SERVICIO DE 09:00 A 21:00 HORAS, DE L- D DENUNCIA PRESENCIAL
TRANSEXUAL E INTERSEXUAL		
VIOLENCIA: MEXIQUENSES X UNA VIDA SIN VIOLENCIA	AV. FRESNO NO. 57 COL. FRACCIONAMIENTO LOS MORALES C.P. 54800 CUAUTITLAN IZCALLI. EDO. DE MEXICO	26204699
VIOLENCIA A MUJERES: LINEA DE ATENCION A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA EN EDO MEX.		018001084053

Dependencias de Canalización para casos de Bullying en la Ciudad de México y Estado de México.

CANALIZACIONES ADMINISTRATIVAS				
TEL SEP	---	SE CANALIZA PARA LO RELACIONADO CON TRÁMITES Y ASUNTOS DIRECTOS DE LA ESCUELA Y ANTE LA SEP.	INFORMACION RESPECTO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS ES PROPORCIONAD A POR LAS RESPECTIVAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SEP, SISTEMA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL SECTOR EDUCATIVO TELSEP, PARA CONSULTAR TODO LO RELACIONADO CON LA EDUCACIÓN FEDERAL.	01 (55) 36 01 75 99 01 800 288 66 88 www.telsep.sep.gob.mx telsep@sep.gob.mx
BUZÓN ESCOLAR SEP	---	TRÁMITES Y SERVICIOS DE LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA EN EL	OFRECE SERVICIO GRATUITO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE INCONFORMIDA	3601-8700 buzesco@sep.gob.mx

		DISTRITO FEDERAL.	DES RELACIONADAS CON ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA Y NORMAL EN EL DF.	
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA ADMINISTRACI	AV. UNIVERSIDAD #1074 COL. XOCO	SE CANALIZA QUEJAS, DENUNCIAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA ESCUELA,	QUEJAS EDUCACIÓN BÁSICA (INICIAL, PREESCOLAR, PRIMARIAS, SECUNDARIAS)	01 (55) 55 92 75 53 36 01 87 99 Y 36 01 84 00 EXTENSIÓN 48543

<p>ÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL.</p>	<p>MÉXICO D.F. C.P. 03330.</p>	<p>DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO, TANTO PARA ESCUELAS PÚBLICAS COMO PRIVADAS.</p>	<p>QUEJAS EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR ÁMBITO FEDERAL Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SEP.</p>	<p>36-01-8650 EXTENSIONES 66224, 66242, 66243, 66244 01-800-22-88-368</p>
<p>ILIFEDF INSTITUTO LOCAL DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA EDUCATIVA DEL DISTRITO FEDERAL</p>	<p>JALAPA #15, COL. ROMA. DEL. CUAUHTÉMOC C.P. 06700</p>	<p>SE CANALIZA PARA QUIEN SOLICITE O REQUIERA LA REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DEL INMUEBLE DESTINADO A LA EDUCACIÓN</p>	<p>EMITE NORMAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS, PROYECTOS, OBRAS E INSTALACIONES PARA LA RECONVERSIÓN Y HABILITACIÓN DE LOS INMUEBLES E INSTALACIONES DESTINADOS AL SERVICIO DEL SISTEMA EDUCATIVO DEL D.F</p>	<p>5533 5426 5533 5428 5533 5425</p>
<p>RVOE</p>	<p>REPÚBLICA DE BRASIL N° 31, DEL. CUAUHTÉMOC, CENTRO HISTÓRICO, C.P. 06020, MÉXICO, D.F.</p>	<p>SE CANALIZA PARA SOLICITAR LA VERIFICACIÓN DE UNA ESCUELA PARTICULAR DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUMPLA CON LO ESTIPULADO PARA SER RECONOCIDA Y TENER VALIDEZ ANTE LA SEP</p>	<p>RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS SUPERIORES FEDERALES Y ESTATALES</p>	<p>TEL: 3003-1000 quejarvoe@sep.gob.mx reconocimiento@sep.gob.mx</p>

CANALIZACIONES EN EL DISTRITO FEDERAL

INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	CANALIZA	INFORMACIÓN	CONTACTO
<p>UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE LAS O LOS ESTUDIANTES MENORES DE DIECIOCHO AÑOS QUE SEAN VICTIMAS DE DELITO (UNIDAD D-4) ADSCRITA A LA FISCALÍA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES</p>	<p>GENERAL GABRIEL HERNÁNDEZ NO. 56 PISO 2 COL. DOCTORES.</p>	<p>INICIA AVERIGUACIONES PREVIAS A LA PERSONA O PERSONAS MENORES DE 18 AÑOS QUE SUFRAN CONSECUENCIAS DE UN DELITO, EN EL INTERIOR DEL CENTRO EDUCATIVO O EN SU TRAYECTO DE ENTRADA O SALIDA DEL MISMO, PROVENIENTE DE OTRO ALUMNO O BIEN DEL PROFESOR.</p>	<p>COMPETENTE TAMBIÉN: CORRUPCIÓN DE MENORES, CUANDO ÉSTE CONSISTA EN: OBLIGAR, PROCURAR, INDUCIR O FACILITAR A UNA PERSONA MENOR DE DIECIOCHO AÑOS DE EDAD O PERSONAS QUE NO TENGAN LA CAPACIDAD DE COMPRENDER EL SIGNIFICADO DEL HECHO O DE PERSONAS QUE NO TIENEN CAPACIDAD DE RESISTIR LA CONDUCTA, A REALIZAR ACTOS DE CONSUMO DE ALCOHOL, CONSUMO DE DROGAS O ENERVANTES O A COMETER HECHOS DELICTUOSOS; Y DELITOS QUE ATENTAN CONTRA EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN ALIMENTARIA, CUANDO LA O LAS PERSONAS QUE TENGAN DERECHO A RECIBIRLOS SEAN MENORES DE EDAD O CON ALGUNA DISCAPACIDAD FÍSICA O MENTAL.</p>	<p>53-46-86-51</p>

<p>VISITADURÍA MINISTERIAL</p>	<p>IGNACIO LUIS VALLARTA NO. 1, SEGUNDO PISO, COL. TABACALERA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO, D.F. C.P. 06030</p>	<p>SE CANALIZA CUANDO HAY IRREGULARIDADES EN UN PROCESO O EN LA INTEGRACIÓN DE LA AVERIGUACIÓN PREVIA EN CASOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA ESCOLAR</p>	<p>ES EL ÓRGANO DE LA PGJDF ENCARGADO DE VIGILAR LAS ACTUACIONES DE LOS AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO, OFICIALES SECRETARIOS Y POLICÍA DE INVESTIGACIÓN. AYUDA A CANALIZAR Y RESOLVER LA QUEJA, COMENTARIO O SUGERENCIA SOBRE EL SERVICIO DE LA PGJDF; PROPORCIONA EN EL MOMENTO LA INFORMACIÓN QUE REQUIERAS. AYUDA A CANALIZAR Y RESOLVER TU QUEJA, COMENTARIO O SUGERENCIA SOBRE EL SERVICIO DE LA PROCURADURÍA.</p>	<p>5346 8905 5346 8463 01800 00 74533 24 HRS. visitaduria@ pgjdf.gob.mx visiquejas@ pgjdf.gob.mx</p>
---------------------------------------	--	--	---	---

<p>COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS</p>	<p>PERIFÉRICO SUR 3469, COL. SAN JERÓNIMO LÍDICE, DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS, C.P. 10200, MÉXICO D.F.,</p>	<p>CANALIZAR SI CONSIDERA QUE HA SIDO VÍCTIMA DE ABUSO DE PODER POR PARTE DE ALGUNA AUTORIDAD, QUE AFECTE SU INTEGRIDAD.</p>	<p>SE CANALIZA CUANDO UNA PERSONA COMETA UN ILÍCITO CON LA TOLERANCIA O CONSENTIMIENTO DE ALGÚN SERVIDOR PÚBLICO O AUTORIDAD FEDERAL, O CUANDO ESTOS ÚLTIMOS SE NIEGUEN, SIN FUNDAMENTO, A EJERCER LAS ATRIBUCIONES QUE LEGALMENTE LES CORRESPONDAN EN RELACIÓN CON DICHS ILÍCITOS; PARTICULARMENTE TRATÁNDOSE DE CONDUCTAS QUE AFECTEN LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LAS PERSONAS. CUANDO NO: <u>CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES, YA QUE LA COMPETENCIA DE LA CNDH, ÚNICAMENTE LE PERMITE CONOCER DE ACTOS Y OMISIONES ATRIBUIBLES A AUTORIDADES O SERVIDORES PÚBLICOS FEDERALES.</u></p>	<p>56 81 81 25 54 90 74 00</p> <p>01800 715 2000</p> <p>www.cndh.org.mx/ correo@cndh.org.mx</p>
<p>TSJDF CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL</p>	<p>AVENIDA NIÑOS HÉROES #133 ESQUINA DR. NAVARRO,</p>	<p>MEDIACIÓN PENAL Y DE JUSTICIA PARA ADOLESCENTES</p>	<p>ARTÍCULO 5. LA MEDIACIÓN PROCEDERÁ EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS: V. EN MATERIA DE JUSTICIA PARA ADOLESCENTES, LAS CONTROVERSIAS ORIGINADAS POR LAS CONDUCTAS</p>	<p>Vía telefónica: 5208 3146 5208 3196</p>
	<p>COLONIA DOCTORES, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06720, MÉXICO D.F.</p>		<p>TIPIFICADAS COMO DELITOS EN LAS LEYES PENALES DEL DISTRITO FEDERAL EJECUTADAS POR LAS PERSONAS MAYORES DE DOCE AÑOS Y MENORES DE DIECIOCHO AÑOS DE EDAD; EN LOS TÉRMINOS Y BAJO LAS CONDICIONES QUE SEÑALA LA LEY DE LA MATERIA.</p>	<p>Módulo desconcentrado Sullivan: 5141 2630</p>

<p>UAMASI UNIDAD DE ATENCIÓN AL MALTRATO Y ABUSO SEXUAL INFANTIL</p>	<p>PARROQUIA NO. 1130, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC, DEL. BENITO JUÁREZ, MÉXICO D.F. C.P 03310 TELÉFONO; 36018799 EXT. 28724, 36018400 Y 36017100</p>	<p>REPORTES O DENUNCIAS DE MALTRATO Y/O ABUSO SEXUAL DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.</p>	<p>ATIENDEN DE MANERA INMEDIATA LOS CASOS DE MALTRATO Y ABUSO SEXUAL REPORTADOS DENTRO DE LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA DEL DISTRITO FEDERAL. ORIENTA A LAS AUTORIDADES Y PERSONAL DOCENTE DE LAS ESCUELAS EN LOS CASOS DE MALTRATO Y/O ABUSO SEXUAL, SUCEDIDOS TANTO EN EL INTERIOR DE LOS PLANTELES EDUCATIVOS COMO EN LA COMUNIDAD EN GENERAL. ¿COMO ACTÚA?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ INFORMA A LA DGOSE, DGSEI, DGEF, Y A LA SECRETARÍA TÉCNICA. ▪ ENTREVISTA CON LOS TUTORES O FAMILIARES DE LOS AFECTADOS. ▪ ACUDEN A LA ESCUELA Y ENTREVISTAN CON DIRECTIVOS. ▪ TRABAJAN CON EL GRUPO EN DONDE SE ENCUENTRA EL MENOR AFECTADO. ▪ INTERVENCIÓN EN CRISIS AL MENOR AFECTADO, A SUS PADRES Y A LOS DOCENTES. ▪ EMITEN UN INFORME CON SUGERENCIAS PARA LAS DIRECCIONES. ▪ HACEMOS SEGUIMIENTOS DE LOS CASOS. 	<p>53 28 10 97 Ext. 16658 y 12527</p> <p>Correo electrónico: uamasi@sep .gob.mx</p>
---	---	--	--	---

<p>COPRED CONSEJO PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO.</p>	<p>CALZ. MÉXICOTACUBA 592 CASI ESQUINA CON POCITO, COL. POPOTLA, CP. 11400, DELG. MIGUEL HIDALGO.</p>	<p>(DISCRIMINA CIÓN NIVEL LOCAL)</p>	<p>PROPORCIONA LOS SERVICIOS DE ASESORÍA, ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN INTEGRAL A PERSONAS, GRUPOS Y COMUNIDADES EN SITUACIÓN DE DISCRIMINACIÓN, ASÍ COMO, ORIENTAR Y CANALIZAR A LAS PERSONAS, GRUPOS Y COMUNIDADES A LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE PARA EMITIR ALGUNA QUEJA O RECLAMACIÓN POR PRESUNTAS CONDUCTAS DISCRIMINATORIAS; PROVENIENTES TANTO DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS O AUTORIDADES DEL DISTRITO FEDERAL, <u>COMO</u> <u>DE PARTICULARES,</u> <u>CONFORME A LO</u> <u>ESTABLECIDO POR LA</u> <u>LEY</u> <u>PARA PREVENIR Y</u> <u>ELIMINAR LA</u> <u>DISCRIMINACIÓN DEL</u> <u>DISTRITO FEDERAL.</u></p>	<p>53967285 53413010 De lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.</p>
<p>CONAPRED CONSEJO NACIONAL PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN</p>	<p>DANTE NO. 14, COL. ANZURES. DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO. C.P. 11590, MÉXICO</p>	<p>SE CANALIZA PARA CONOCER SOBRE CASOS DE DISCRIMINACIÓN EN LA ESCUELA NIVEL NACIONAL</p>	<p>EL CONAPRED TAMBIÉN SE ENCARGA DE RECIBIR Y RESOLVER LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DISCRIMINATORIOS COMETIDOS POR PARTICULARES O POR AUTORIDADES FEDERALES EN EL EJERCICIO DE SUS</p>	<p>TELÉFONO EN DF 52 62 14 90 RESTO DEL PAÍS: 01 800 543 0033</p>

			FUNCIONES	
<p>FEVIMTRA FISCALÍA ESPECIAL PARA LOS DELITOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y TRATA DE PERSONAS.</p>	<p>RÍO ELBA NO. 17, COL. CUAUHTÉM OC, DEL. CUAUHTÉM OC, C.P. 06500, MÉXICO, D.F.</p>	<p>CUANDO EXISTE VIOLENCIA PROFESORALUMNO, SUS RELACIONES DOCENTES, QUE PUEDEN SER SUBORDINAD AS O ENTRE IGUALES. CONSTITUIDA POR ACTOS DE</p>	<p>COMPETENTE PARA CONOCER SITUACIONES EN LAS QUE SE EJERZA VIOLENCIA A LAS MUJERES (PSICOLÓGICA, FÍSICA, SEXUAL, ECONÓMICA, PATRIMONIAL, INCLUSO FEMINICIDIO) DE CUALQUIER EDAD, EN ÁMBITOS DE RELACIONES FAMILIARES, LABORARES, INSTITUCIONAL, DE LA COMUNIDAD Y SOBRE TODO VIOLENCIA DOCENTE).</p> <p>REALIZA SUS ACCIONES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO Y RESPECTO A LOS DERECHOS</p>	<p>01 800 00 854 00 fevimtra@pg r.gob.mx</p>

		<p>DISCRIMINACIÓN EN RAZÓN DEL SEXO, PERO QUE TAMBIÉN PUEDEN CONSTITUIR UN APROVECHAMIENTO DE UNA DESVENTAJA DEBIDA A LA EDAD, LA CONDICIÓN SOCIAL O LA ACADÉMICA, LAS LIMITACIONES Y/O CARACTERÍSTICAS FÍSICAS.</p>	<p>HUMANOS CON ESTO CONTRIBUYE AL DERECHO DE LAS PERSONAS A QUE SE LES PROCURE JUSTICIA.</p>	
--	--	--	--	--

CANALIZACIONES EN EL ESTADO DE MÉXICO				
INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	CANALIZA	INFORMACIÓN	CONTACTO
FUNDACIÓN EN MOVIMIENTO	PASEO DE LOS LAURELES 458-903 BOSQUES DE LAS LOMAS, MÉXICO D.F. C.P. 05120	(REPORTES DE MALTRATO Y ACOSO ESCOLAR)	(COMPETENCIA EDO MÉXICO / NACIONAL)	Por medio del Consejo Ciudadano Tel:+52 (55) 13 27 81 23 www.fundacionenmovimiento.org.mx
CONVIVENCIA ESCOLAR SIN VIOLENCIA (COMPETENCIA ESTADO DE MÉXICO)	ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA.	(REPORTES DE MALTRATO Y ACOSO ESCOLAR)	SE NECESITAS TENER A LA MANO LA CCT (CLAVE DEL CENTRO DE TRABAJO) DE LA ESCUELA INVOLUCRADA.	01 800 0164 667 www.edomex.gob.mx/bullying Lunes a Viernes de 8:00 am a 20:00 HRS.

<p>SEP ESTADO DE MÉXICO OFICINA DE SERVICIOS FEDERALES Y APOYO A LA EDUCACIÓN</p>	<p>DR. NICOLÁS SAN JUAN S/N, COL. PARQUE ADMINISTRATIVO O CUAUHTÉMOC, EXHDA LA MAGDALENA, TOLUCA, EDO. DE MÉXICO</p>	<p>QUEJAS, DENUNCIAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS EN RELACIÓN A LA ESCUELA, DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO, TANTO PARA ESCUELAS PUBLICAS COMO PRIVADAS</p>	<p>QUEJAS EDUCACIÓN BÁSICA PARA TODOS LOS NIVELES</p>	<p>01722 272 9469 01722 272 9470</p>
<p>INSTITUTO DE LA DEFENSORÍA PUBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>-----</p>	<p>SE CANALIZAR A PARA ATENCIÓN JURÍDICA GRATUITA EN EL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>ATENCIÓN JURÍDICA PARTE DE LA RED INTERINSTITUCIONAL A FAVOR DE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>01722 280 3212 01722 280 4484 01722 280 8613</p>

<p>COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	<p>AV. NICOLÁS SAN JUAN, NO 113, COL. EX RANCHO CUAUHTÉMOC, TOLUCA, MÉXICO</p>	<p>CANALIZAR SI CONSIDERA QUE HA SIDO VÍCTIMA DE ABUSO DE PODER POR PARTE DE ALGUNA AUTORIDAD.</p>	<p>LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO ES EL ORGANISMO RESPONSABLE DE PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS HABITANTES DEL ESTADO DE MÉXICO Y DE LOS MEXICANOS Y EXTRANJEROS QUE SE ENCUENTRAN EN SU</p>	<p>01 800 999 400 (24 HRS).</p>
			<p>TERRITORIO, CONTRA ACTOS U OMISIONES DE NATURALEZA ADMINISTRATIVA COMETIDOS POR CUALQUIER AUTORIDAD O SERVIDOR PÚBLICO ESTATAL O MUNICIPAL.</p>	