

Ciudad de México, a 14 de abril de 2020

Nota informativa

Asunto: ¿Cómo interpretar la información disponible en la base de datos de Llamadas Realizadas a Línea Mujeres?

Descripción

El conjunto de datos “**Llamadas realizadas a Líneas Mujeres**” disponible desde abril de 2020 en el [Portal de Datos Abierto de la CDMX](#) refleja la orientación y los servicios que provee la Ciudad a través de una conversación entre la persona que realiza la llamada y la persona operadora de LOCATEL que brinda asistencia. El **Sistema de Registro de Información de Locatel (SIRILO)** le permite a la persona operadora, de forma flexible y dependiendo de cómo se va desarrollando la llamada, clasificar la llamada en distintas temáticas dependiendo del lenguaje usado y el contexto de la persona que realiza la llamada. Es por eso que un mismo hecho puede ser categorizado de dos formas distintas. Este hecho se explica con más detalle en esta nota.

LOCATEL y la Secretaría de Mujeres de la Ciudad de México han realizado, de forma conjunta, capacitaciones a las personas operadoras del sistema que les permiten, con mayor información, clasificar una asesoría. A pesar de que la elección de las temáticas depende de la experiencia de la persona y el lenguaje utilizado en la conversación, estas capacitaciones permiten que una llamada sea, por ejemplo, clasificada con mayor precisión como “violencia de género”.

Flujo de la información

1. LOCATEL utiliza el **Sistema de Registro de Información de Locatel (SIRILO)** implementado por el área de Servicios Integrales desde noviembre de 2016. Está basado en las necesidades que al momento tenían las personas asesoras profesionales.

Figura 1: pantalla de inicio de SIRILO





2. Las llamadas son categorizadas por los **servicios** que se pueden otorgar. De acuerdo al servicio en el que se clasifica, una persona operadora capacitado en esta materia lleva la llamada. En el caso específico de las **llamadas realizadas a Líneas Mujeres** sólo se ofrecen tres clases de servicios: jurídico, psicológico y médico.

Figura 2: elección de tipo de servicio

The screenshot shows a web form titled "Datos Generales". On the left, there are sections for "Servicios" and "Nivel de Atención". Under "Temas de Consulta", "Primera" and "Segunda" are listed. A dropdown menu is open, showing a search bar and a list of services: "Jurídico" (highlighted in red), "Médico", "Psicológico", "Veterinario", "Sistema de Justicia Penal", "Psicoterapia", and "CDMX Contigo". At the bottom of the form, it says "Limite de Caracteres 3000".

3. Las llamadas pueden originarse de **tres fuentes** distintas, marcando al 5658-1111 y se clasifican con "Asesoría", "CDMX Contigo" para atención a migrantes o temas relacionados y "Atención de emergencia", este último se utiliza cuando se detecta que la persona usuaria requiere atención inmediata, también se pueden originar a través del "Botón de apoyo" en el sitio movil <http://locatel.cdmx.gob.mx/> y finalmente a través del número de emergencias 911 donde ellos pueden ofrecer el servicio de asesoría de Locatel y en caso de que acepten establecer una conferencia entre operador 911, asesor Locatel y usuaria.

Figura 3: elección del nivel de atención

The screenshot shows the same web form "Datos Generales". The "Servicios" dropdown is now set to "Jurídico". The "Nivel de Atención" dropdown is open, showing a search bar and a list of attention levels: "Selección del nivel de atención" (highlighted in red), "Asesoría", "Atención de Emergencia", "Botón de Apoyo", "CDMX Contigo", "Justicia Para Ti", and "9-1-1". At the bottom, it says "Limite de Caracteres 3000".



3. Los **datos de los usuarios involucrados** corresponden a los datos de contacto y a la dirección de la persona que está realizando la llamada. Hay campos que son obligatorios (identificados en la Figura 3 con un asterisco rojo). En algunos casos, y dependiendo el tipo de la llamada, estos datos pueden ser invasivos.

Figura 4: datos de los usuarios involucrados

Datos de los Usuarios Involucrados

BUSQUEDA DE USUARIO REPORTANTE

* Tipo de Usuario: Seleccione el Tipo de Usuario

Nombre(s):

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

* Sexo: Masculino Femenino

* Edad: Seleccione la edad

* Estado Civil: Seleccione el estado civil

* Ocupación: Seleccione la ocupación

* Escolaridad: Seleccione la escolaridad

Parentesco: Seleccione un parentesco

* País: México

* Entidad: Seleccione la entidad

* Municipio: Seleccione el municipio

* Colonia: Seleccione la colonia

* C.P.: Seleccione el código postal

Calle:

Num. Ext.:

Num. Int.:

Manzana:

Lote:

* Teléfono:

* Tipo Teléfono: Seleccione el tipo de teléfono

* Datos Obligatorios

4. Los **datos del hecho** corresponden a la ubicación del hecho que afecta a la persona. Como el objetivo de SIRILO sólo es ofrecer una asesoría, **ninguno de estos campos es obligatorio**. En muchas ocasiones, los datos hechos corresponden a los mismos datos de los usuarios involucrados, por lo que ya no se llena dos veces la misma información. Pero sería un error concluir que esto sucede en todas las llamadas.

Figura 5: elección del nivel de atención

Ubicación de los Hechos

Entidad: Seleccione la entidad

Municipio: Seleccione el municipio

Colonia: Seleccione la colonia

C.P.: Seleccione el código postal

Calle:

Num. Ext.:

Num. Int.:

Registrar Atención



6. Dependiendo de la naturaleza de la llamada, esta es clasificada en distintas **temáticas**. La clasificación depende del hecho denunciado así como del flujo de la llamada. Para este paso, las personas asesoras hacen uso de tres herramientas para poder clasificar la llamada: **escucha activa, empatía y contención emocional**. En la última sección se hace hincapié en este hecho. El sistema despliega varias opciones que le permiten al asesor categorizar, de forma flexible, el tipo de temática. Con base en la primer elección del asesor, se despliega una serie de **temáticas asociadas** a la selección previa. Esto implica que una misma llamada puede ser categorizada de formas distintas. Sin embargo, el servicio otorgado será el mismo.

Figura 6 y 7: ejemplos de elección de temas por consulta

The screenshot shows a web form titled "Datos Generales". It has two dropdown menus: "Servicios" (set to "Psicológico") and "Nivel de Atención" (set to "Asesoría"). Below these is a section "Temas de Consulta" with two sub-sections: "Primera" and "Segunda". The "Primera" dropdown is open, showing a list of topics: "Noviazgo", "Adicciones", "Violencia", "Conflictos Emocionales", "Escolar", "Sexualidad", "Grupo De Pares", "Laboral", "Noviazgo" (highlighted in red), "Pareja", and "Salud".

The screenshot shows the same "Datos Generales" form. The "Primera" dropdown is still set to "Noviazgo". The "Segunda" dropdown is open, showing a list of topics: "Termino De La Relacion" (highlighted in red), "Violencia", "Seleccionar", "Inicio", "Mantenimiento", and "Reestablecimiento De La Relacion".



Ejemplo: asesoría jurídica

El siguiente ejemplo muestra un ejemplo ficticio de las temáticas elegidas por la persona asesora como servicio jurídico.

Figuras 8-11: ejemplos de asesoría jurídica

Datos Generales

* Servicios: Jurídico

* Nivel de Atención: Asesoría

Temas de Consulta

Primera: Seleccionar

- Seleccionar
- Administrativa
- Arrendamiento
- Civil
- Familiar
- Fiscal
- Información General
- Laboral
- Mercantil
- Mineral

Límite de Caracteres 3000

Datos Generales

* Servicios: Jurídico

* Nivel de Atención: Asesoría

Temas de Consulta

Primera: Penal

Segunda: Seleccionar

- Delitos Contra La Seguridad Colectiva
- Delitos Contra La Seguridad De La Subsistencia Familiar
- Delitos Contra La Seguridad De Las Instituciones Del Distrito Federal
- Delitos Contra La Vida Y La Integridad Corporal
- Delitos Contra La Vias De Comunicación
- Delitos Contra Los Derechos De Autor
- Delitos De Peligro Para La Vida O La Salud De Las Personas

Límite de Caracteres 3000

Datos Generales

* Servicios: Jurídico

* Nivel de Atención: Asesoría

Temas de Consulta

Primera: Penal

Segunda: Delitos Contra La Vida Y La Integridad...

Tercera: Seleccionar

- Seleccionar
- Aborto
- Ayuda O Inducción Al Suicidio
- Homicidio
- Lesiones

Límite de Caracteres 3000

Datos Generales

* Servicios: Jurídico

* Nivel de Atención: Asesoría

Temas de Consulta

Primera: Penal

Segunda: Delitos Contra La Vida Y La Integridad...

Tercera: Lesiones

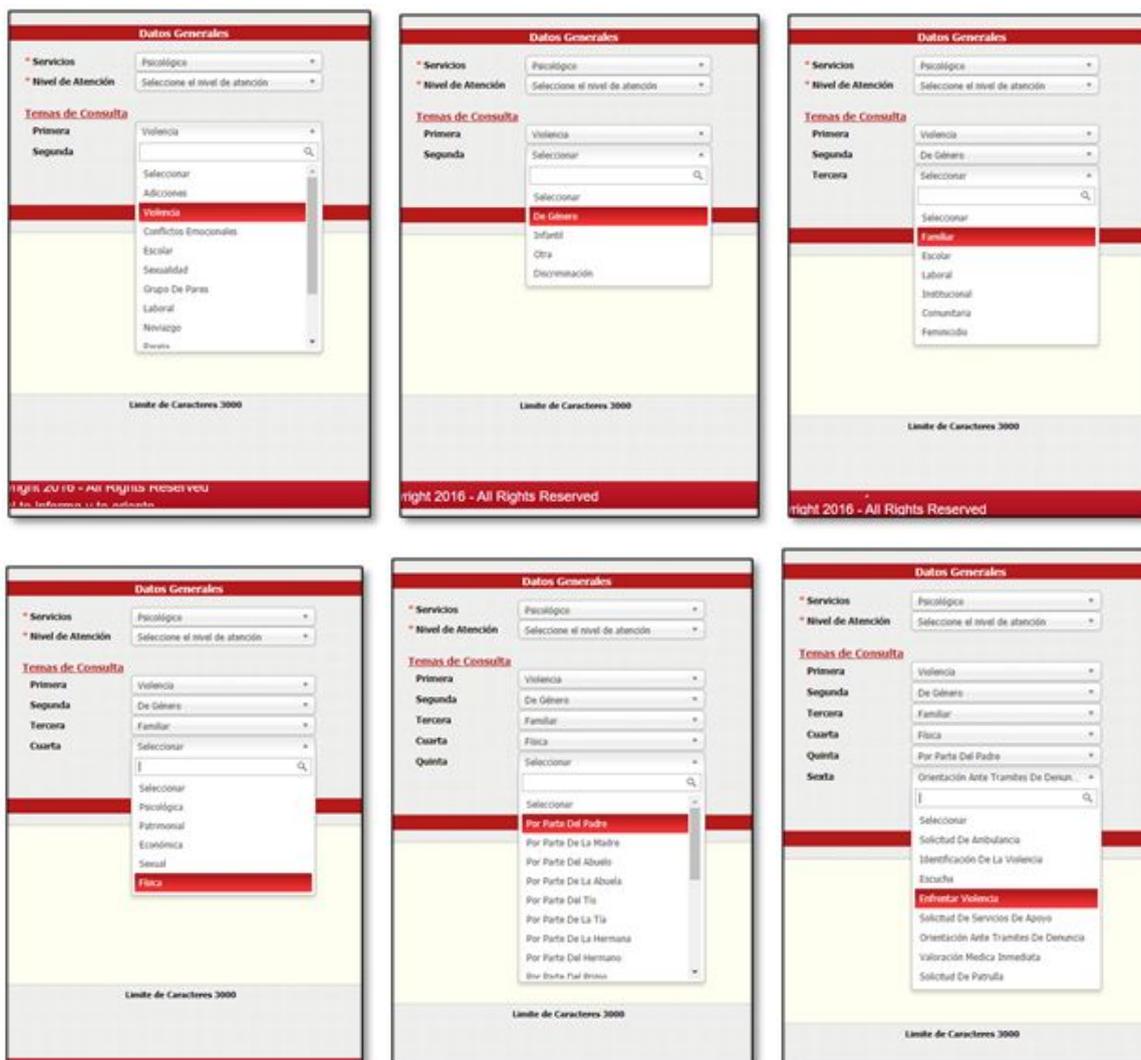
Cuarta: Seleccionar

- Seleccionar
- Dolosas/Culpasas
- Por Tránsito Vial
- Riñas
- Violencia Familiar

Límite de Caracteres 3000

Ejemplo 2: violencia doméstica

El siguiente ejemplo muestra un ejemplo ficticio de las temáticas elegidas por la persona asesora como violencia doméstica.



The screenshots show the following sequence of selections in the 'Temas de Consulta' dropdown menu:

- Primera: Violencia
- Segunda: De Género
- Tercera: Familiar
- Cuarta: Filica
- Quinta: Por Parte Del Padre
- Seata: Enfrentar Violencia

Herramientas utilizadas por las personas asesoras

Para la atención a las personas usuarias, las persona asesoras ejecutan tres procesos durante la llamada:

1. **Escucha activa:** Consiste en escuchar más allá de las palabras denotativas; es escuchar el contexto y su connotación, por ejemplo:
 - a. Reconocer si la persona usuaria está solo/a o en compañía.
 - b. Identificar si la llamada se realiza desde teléfono público o privado.
 - c. Escuchar el tono en el que se expresan las palabras, la velocidad, ritmo y la elección de palabras para expresar un sentimiento.

La escucha implica realizar preguntas específicas y pertinentes de acuerdo con el discurso de la persona usuaria para aclarar, informar, confrontar y reformular, es decir, involucrarse activamente en el diálogo.



2. **Empatía:** Consiste en comprender las experiencias y sentimientos de la persona usuaria, respetando su perspectiva y comunicar este entendimiento. Se busca la confianza y apertura en el proceso de comunicación.
3. **Contención emocional:** Consiste en identificar las expresiones emocionales, modular el tono de voz para acompañar los sentimientos y utilizar un conjunto de técnicas tanto para validar sus emociones como para promover su expresión y canalización de la persona usuaria.

Estos procesos implican la existencia de diversas maneras de abordar la llamada, no existe una ruta única para proveer la atención a las usuarias; en consecuencia, la asesora puede identificar diferentes temas durante la llamada y basándose en sus criterios como profesional especializado seleccionar la temática principal y las subsecuentes conforme se vaya desarrollando la entrevista.

Esta dinámica y el catálogo actual pueden generar que una asesoría relacionada a un tema como violencia de género pueda tener diversas temáticas asociadas. La Dirección General de Contacto Ciudadano reconoce un área de oportunidad para replantear el catálogo de temáticas y espera poder colaborar con dependencias especializadas para su reformulación.