

MUNICIPIOS SEGUROS

Rutas de coordinación para la Salvaguarda de niñas,
niños y adolescentes en eventos masivos





MUNICIPIOS SEGUROS:

Rutas de Coordinación para la Salvaguarda de niñas, niños y adolescentes en eventos masivos

Documento de orientación para autoridades municipales, organizadores de eventos masivos y actores comunitarios

*Versión ejecutiva
agosto 2026*



ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Conceptos clave.....	5
3. Salvaguarda en eventos masivos	7
4. Primeros respondientes para la Salvaguarda de niñas, niños y adolescentes en eventos masivos.....	8
5. Consideraciones para la prevención, detección y respuesta (Salvaguarda aplicada).....	9
6. Elementos para una coordinación estratégica para los espacios seguros en eventos masivos	10
7. Espacios seguros en eventos masivos.....	12
8. Consideraciones para el reportaje y seguimiento desde el espacio seguro para eventos masivos	14
9. Directorio para respuesta a situaciones identificadas en los eventos masivos para la salvaguarda.....	15
10. Anexos	17



INTRODUCCIÓN

Los eventos masivos —ferias, festivales, celebraciones religiosas, actos deportivos, conciertos, carnavales y eventos cívicos— concentran grandes flujos de personas, comercio informal, movilidad acelerada y condiciones que pueden incrementar riesgos para niñas, niños y adolescentes (NNA). En estos contextos, la autoridad municipal y las instituciones aliadas requieren una ruta clara de coordinación que permita prevenir daños, identificar señales de alerta, responder con oportunidad y canalizar de forma segura cualquier situación de vulneración de derechos.

Este documento ofrece criterios prácticos y orientaciones para fortalecer la salvaguarda de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA) en eventos masivos desde el ámbito municipal. Su propósito es apoyar a los municipios en el diseño de espacios seguros, la definición de primeros respondientes, la valoración del riesgo, la coordinación interinstitucional, el registro de incidencias y su canalización. Se trata de una herramienta breve, orientadora para ser aplicada y adaptada al contexto local.

1. CONCEPTOS CLAVE

- **Contención emocional:** Es el acto de acompañar y devolver la tranquilidad a una persona que atraviesa una crisis emocional. (WV, 2024).
- **Evento:** Actividad pública o privada organizada en un lugar y tiempo determinados, con fines recreativos, culturales, deportivos, religiosos, comerciales o cívicos.
- **Evento masivo:** Evento con alta concentración de personas que rebasa la interacción ordinaria del espacio y exige medidas específicas de seguridad, protección civil, movilidad y atención.
- **Espacio seguro:** Punto visible, accesible y resguardado dentro o cerca del evento donde NNA y sus familias pueden recibir atención inicial, orientación, contención emocional y canalización.
- **Explotación sexual infantil:** Forma grave de violencia y delito que utiliza a NNA para obtener un beneficio económico o de otra naturaleza. Debe identificarse y denunciarse de inmediato, sin revictimizar.

Formas de participación

- **Asistentes y Espectadores:** pueden ingresar a una amplia variedad de eventos públicos (deportivos, culturales, conciertos). Sin embargo, existen restricciones claras; el acceso está estrictamente prohibido en lugares donde se promueva el consumo exclusivo de alcohol (como bares o centros nocturnos para adultos). Participación activa, las niñas, niños y adolescentes, pueden tener roles más allá de ser solo público en:
- **Eventos deportivos:** Participan como abanderados, acompañantes de jugadores en la cancha, o voluntarios en ceremonias.
- **Actividades culturales o cívicas:** Pueden participar como parte de coros, grupos de danza, orquestas o delegaciones juveniles que son el centro del evento masivo.
- **Toma de decisiones y escucha:** En foros o eventos sociales masivos, la participación significativa implica que los NNA puedan expresar sus opiniones libremente sobre temas que les afectan, y que estas sean tomadas en cuenta por los adultos.
- **Mendicidad:** Solicitud de dinero o bienes en vía pública o espacios de concurrencia. Cuando involucra a NNA, amerita análisis de riesgo y protección de derechos.
- **Mendicidad forzada:** Situación en la que una persona, incluida una niña, niño o adolescente, es obligada o coaccionada a pedir dinero o bienes.

- **Participación de niña, niños y adolescentes:** El derecho que tienen los niños, niñas y adolescentes de expresar su opinión, que estas sean tomadas en cuenta y sean incorporadas en las decisiones que afectan su vida y su bienestar integral. Lo que implica agenciar su desarrollo, interactuar con otros, movilizar, proponer e incidir en diferentes espacios como la familia, la escuela, la iglesia, la comunidad, el país y la región.
- **Participación de niñas, niños y adolescentes en eventos masivos:** Las niñas, niños y adolescentes participan en eventos masivos principalmente como espectadores o participantes recreativos, teniendo el derecho fundamental a ser escuchados y protegidos. En la legislación y protocolos actuales, su participación activa siempre debe priorizar su seguridad, desarrollo y bienestar, evitando cualquier forma de explotación o vulnerabilidad.
- **Primeros respondientes:** Personas o equipos que tienen el primer contacto con una posible situación de riesgo y activan la atención inicial y la ruta de respuesta.
- **Primera Ayuda Psicológica (PAP):** Respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. La meta principal es la restablecer el estado emocional de la persona ante una crisis, promoviendo la seguridad, la dignidad y los derechos de la persona. (Comité Permanente entre Organismos de las Naciones Unidas (IASC) y el Proyecto Esfera, 2007)
- **Salvaguarda:** Conjunto de medidas, protocolos para prevenir, denunciar y responder a cualquier tipo de violencia que afecten a NNA. (Política de Salvaguarda World Vision Internacional, 2023)
- **Tipos de violencia:** Física, psicológica, sexual, digital, económica, institucional, negligencia, trata, trabajo infantil y otras formas que afecten la integridad y el desarrollo.
- **Trata de personas:** Delito que implica captar, trasladar, recibir o retener personas con fines de explotación. En NNA no se requiere acreditar medios de coacción para su configuración.
- **Trabajo infantil:** Participación de NNA en actividades económicas que afectan su desarrollo, su educación, su salud o su seguridad; puede agravarse en contextos de eventos masivos.
- **Víctima:** Persona que ha sufrido una afectación a sus derechos o integridad.
- **Victimización:** Proceso por el cual una persona sufre el hecho violento y, en ocasiones, daños adicionales por respuestas inadecuadas o revictimizantes.
- **Violencia:** Toda acción u omisión que ocasiona daño o pone en riesgo la integridad física, emocional o el ejercicio de derechos.

2. SALVAGUARDA EN EVENTOS MASIVOS

2.1 Definición

Conjunto de medidas y protocolos para prevenir, denunciar y responder a cualquier tipo de violencia que afecten a NNA. (World Vision, 2023)

Esto implica la creación de estrategias que permitan implementar de manera clave acciones preventivas y de atención oportuna desde un enfoque de derechos de la niñez.

2.2 Elementos clave de la salvaguarda en eventos masivos

- Interés superior de la niñez como criterio rector.
- Identificar y prevenir los principales riesgos a los que se exponen las niñas, niños y adolescentes.
- Protocolos de atención claros y conocidos por todo el personal. Todo el staff, sin excepción (seguridad, voluntariado, logística, etc.) conozca los protocolos de atención a NNA y su papel específico dentro de ellos. Cada persona debe saber qué hacer, con quien reportar, cómo actuar, si recibe o detecta algo.
- Diseño y aplicación estricta de códigos de ética y conducta: El personal debe conocer, firmar y comprometerse a cumplir códigos de ética y conducta. No es posible garantizar entornos seguros si quienes participan en la operación del evento reproducen prácticas violentas, abuso de poder o negligencia.
- Creación de rutas específicas de atención ante cualquier forma de violencia que puedan experimentar niñas, niños y adolescentes, incluyendo situaciones que involucren al personal, incluso personal de las instituciones responsables de su cuidado y protección.
- Establecimiento de medios de reporte adecuados para la niñez, niñez con discapacidad, hablantes de lenguas indígenas o en movilidad.
- No revictimización y confidencialidad de la información.
- Capacitación básica sobre la ruta de atención para todo el personal del evento.
- Coordinación inmediata con instancias competentes cuando existan indicios de violencia, trata, trabajo infantil, pérdida, abandono o explotación.

3. PRIMEROS RESPONDIENTES PARA LA SALVAGUARDA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EVENTOS MASIVOS

3.1 ¿Quiénes son?

Dependerán del contexto municipal, pero generalmente incluyen: personal de protección civil, seguridad pública, DIF municipal, brigadas de organización del evento, personal médico, módulos de información, personal de atención a víctimas, personal de niñez, policías de proximidad, personal de limpieza o mantenimiento capacitado, y organizaciones aliadas acreditadas.

Quienes participan o tienen un rol de responsabilidad es importante mencionar que deberán firmar una responsiva de acuerdo con su nivel de competencia.

3.2 ¿Cuál es su rol?

- Observar, escuchar e identificar señales de riesgo o vulneración de derechos.
- Brindar atención inicial segura, sin confrontar ni exponer a la víctima.
- Activar la ruta de respuesta conforme al nivel de riesgo.
- Acompañar a la persona a un espacio seguro o solicitar apoyo especializado.
- Registrar hechos básicos y preservar información útil sin realizar interrogatorios extensos.

3.3 ¿Qué actividades realizan?

- Identificación de una posible situación de riesgo.
- Acercamiento seguro y valoración inicial: ¿hay peligro inmediato, lesión, pérdida, desorientación o indicios de delito?
- Traslado o resguardo en el espacio seguro si las condiciones lo permiten.
- Aviso al responsable inmediato y activación del enlace institucional correspondiente.
- Canalización al servicio especializado: salud, DIF, procuraduría de protección, seguridad pública, fiscalía o atención a víctimas.
- Registro del caso y seguimiento hasta cierre o transferencia formal de responsabilidad.

3.4 Nivel de actuación de acuerdo a su rol

- Operativo: personal que detecta, contiene y notifica.
- Coordinación: enlace municipal que decide activaciones, recursos y comunicaciones.
- Especializado: instancia responsable de atención jurídica, psicosocial, médica o de protección integral.

4. CONSIDERACIONES PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y RESPUESTA (SALVAGUARDA APLICADA)

4.1 Prevención

1. Integrar la salvaguarda en la planeación del evento y en los permisos municipales.
2. Reforzar supervisiones en zonas de riesgo previamente identificadas: accesos, sanitarios, áreas oscuras, estacionamientos, zonas de alcohol y comercio informal.
3. Campañas informativas dirigidas a cuidadores con mensajes preventivos que impulsen la supervisión, orientación y crianza con ternura a las niñas, niños y adolescentes que asistan con ellos.
4. Campañas informativas dirigidas niñas, niños y adolescentes que los inviten a desarrollar hábitos acordes a su edad para su autocuidado e identificación de los medios de reporte en caso de emergencias.
5. Los primeros respondientes deben estar visiblemente identificados para cualquier asistente a los eventos.
6. Capacitación previa a los equipos sobre rutas y acciones de atención en temas de salvaguarda.
7. Colocar señalética y directorios visibles.

4.2 Detección y denuncia

- Priorizar la seguridad física inmediata de la niña, niño o adolescente.
- No juzgar, no confrontar a la posible persona agresora sin respaldo operativo y no prometer resultados que no dependan del primer respondiente.
- Escuchar activamente sin juzgar, en caso de ser necesario únicamente haz preguntas que permitan confirmar que estás comprendiendo la información. Recuerda que, dependiendo de la edad de la niñez, los relatos pueden no ser cronológicos.
- Activar a la institución competente según el tipo de riesgo.
- Mantener trazabilidad del caso: hora, lugar, persona que reporta y acciones realizadas.

4.3 Respuesta y canalización

- Canalizar de forma inmediata los casos de alto riesgo a servicios de emergencia, protección especializada o fiscalía, según corresponda.
- Cuando exista probable delito, preservar información esencial y realizar la denuncia conforme a la normatividad aplicable.
- Asegurar que la transferencia de responsabilidad quede documentada: quién recibe, a qué hora y en qué condiciones.
- Generar seguimiento posterior para verificar cierre del caso y medidas de protección.



Cuando una niña, niño o adolescente realiza un reporte es fundamental hacerles sentir seguras (os) y creer en su palabra. Sugerimos algunas estrategias para su atención:

- Prioriza siempre su seguridad física y emocional.
- Preséntate claramente: Identifícate y explica que tu función es cuidarle. Esto ayuda a que la NNA vea a la persona detrás del uniforme y se genere confianza.
- Colócate a su nivel: Agáchate o ponte en cuclillas para hablar, evitando una posición intimidante.
- Cuida tu lenguaje corporal: Mantén una postura relajada y una distancia aproximada de un brazo, evitando que se sienta acorralado.
- Asegura privacidad con seguridad: Busca un lugar tranquilo y fuera de la vista de curiosos o posibles agresores, pero sin asilarte completamente (mantente a la vista de terceros).
- Escucha activamente sin juzgar: Permite que exprese a su ritmo sin interrumpir, ni cuestionar su relato.
- Valida y reconoce: Refuerza con frases como “hiciste bien en contarme” o “estoy aquí para ayudarte”.
- Evita promesas que no puedes cumplir: No prometas confidencialidad absoluta; explica que buscaras ayuda para protegerle.

5. ELEMENTOS PARA UNA COORDINACIÓN ESTRATÉGICA PARA LOS ESPACIOS SEGUROS PARA LOS EVENTOS MASIVOS

5.1 ¿Con quién coordinarse?

- I. Presidencia municipal o secretaría del ayuntamiento, para respaldo operativo y toma de decisiones.
- II. Protección civil municipal, para ubicación de módulos, flujos de evacuación y criterios de seguridad.
- III. Seguridad pública municipal y estatal, para respuesta inmediata y protección perimetral.
- IV. Procuraduría de protección de NNA, para medidas especiales de protección.
- V. DIF municipal o estatal, para atención social y resguardo temporal cuando aplique.
- VI. Servicios de salud y urgencias, para valoración médica y apoyo emocional inicial.
- VII. Fiscalía especializada o ministerio público, cuando existan indicios de delito.
- VIII. Atención a víctimas, comisiones u organizaciones especializadas, para acompañamiento y seguimiento.
- IX. Organizadores del evento, concesionarios y personal de logística, para la implementación cotidiana.

5.2 ¿Cómo coordinarse?

- Instalar una mesa previa de planeación con responsables nombrados y datos de contacto validados.
- Construir un mapa de riesgos y ubicar espacios seguros, rutas de acceso y puntos de concentración, acordes al contexto.
- Acordar un protocolo de activación con cadena de llamadas, tiempos de respuesta y responsables de decisión.
- Capacitar brevemente al personal operativo antes del evento.
- Disponer de un directorio impreso y digital con contactos de guardia.

5.3 Identificación del riesgo y niveles de riesgo

En este apartado compartimos un grupo de criterios que deben ser valorados de acuerdo a la experiencia como aquellos más recurrentes o que han demandado una respuesta inmediata y segura.

A continuación, se comparte un ejemplo de matriz que se sugiere se una guía para identificar niveles de riesgo, características y respuesta que deben tener presente las personas adultas que jugaran un rol clave durante los eventos.



Ejemplo de matriz para la identificación local de niveles de riesgo y acuerdos para la respuesta.

	CARACTERÍSTICAS	EJEMPLOS	RESPUESTA
BAJO	No hay peligro inmediato, pero existe necesidad de orientación o apoyo.	Niña o niño extraviado por minutos; adolescente desorientado; duda sobre un acompañante.	Acompañamiento, verificación, registro y reunificación segura.
MEDIO	Hay indicadores de vulnerción o posibilidad de daño si no se actúa.	Trabajo infantil visible, mendicidad con posible coacción, acoso, negligencia, consumo problemático de sustancias en el entorno.	Activación de enlace municipal y canalización a instancia competente.
ALTO	Existe peligro inminente, lesión, indicios de delito o amenaza directa.	Violencia física o sexual, trata, desaparición, abandono, tentativa de traslado no autorizado	Intervención inmediata, resguardo, llamada al 911 y notificación a autoridad especializada (Línea Consejo Ciudadano)

6. ESPACIOS SEGUROS EN EVENTOS MASIVOS

6.1 ¿Qué es un espacio seguro en un evento masivo?

Es un punto de atención reconocido por la organización del evento y por la autoridad municipal, diseñado para brindar protección inmediata a NNA. No sustituye a las instituciones especializadas; funciona como puerta de entrada para la detección, el acompañamiento inicial y la activación de la ruta de coordinación.

6.2 ¿Dónde debe ubicarse?

- En un sitio visible, de fácil acceso y cercano a rutas principales de circulación, pero con suficiente privacidad para entrevistas breves y atención sin exposición pública.
- Próximo a módulos de información, puestos de mando, servicios médicos, protección civil o seguridad, evitando zonas aisladas, oscuras o de alto ruido.
- Con posibilidad de acceso para carriolas, sillas de ruedas y personas con movilidad reducida.
- Con un área de espera segura para niñas, niños, adolescentes y personas acompañantes.

6.3 Señalización mínima

- Identidad visual clara con la leyenda "Espacio Seguro".
- Pictogramas comprensibles para personas de distintas edades y niveles de alfabetización.
- Referencia de atención inmediata: 911, línea local y contacto del puesto de mando.
- Indicaciones direccionales desde accesos, escenarios, baños, áreas de comida y zonas de mayor afluencia.
- Información visible sobre confidencialidad, trato digno y atención a NNA.

6.4 ¿Cómo identificar un espacio seguro?

La señalética debe ser uniforme en todo el evento, de lectura rápida y visible desde la distancia. Se recomienda usar colores contrastantes, tipografía legible, iconografía sencilla y un nombre único para todos los municipios o sedes, evitando mensajes ambiguos.

6.5 ¿Dónde colocar la señalética?

- Entradas y salidas principales.
- Cruces de circulación peatonal.
- Escenarios, juegos, zonas de comida, sanitarios y módulos de información.
- Puesto de mando y rutas hacia servicios médicos o protección civil.
- En coordinación con protección civil municipal y conforme a su reglamentación local.

ESPACIO SEGURO



- Atención inmediata para niñas, niños y adolescentes
- Personal identificado
- Primeros respondedientes
- Canalización



Ejemplo referencial de señalética para identificar un Espacio Seguro.

6.6 Diseño de imagen y línea de atención / QR

La imagen debe incluir nombre del espacio, icono reconocible, número de atención inmediata y, cuando sea posible, un código QR con acceso al directorio local, mapa del evento y pasos básicos para reportar una situación. El QR debe probarse antes del evento y mantenerse activo durante toda la operación.

7. CONSIDERACIONES PARA EL REPORTAJE Y SEGUIMIENTO DESDE EL ESPACIO SEGURO PARA EVENTOS MASIVOS

El espacio debe considerar un formato para el registro de los casos que se reciban y dependiendo del tipo de situación se activaran los protocolos correspondientes, apoyados de un directorio. pueden ser bitácoras, formatos, etc, donde se asegure que la información estará resguardada, esto fortalece el espacio seguro dentro del evento masivo.

A continuación, se presenta un ejemplo con la información mínima necesaria para la atención formato básico, adaptable a cada municipio, para documentar incidencias sin revictimizar:

CAMPO	CONTENIDO MÍNIMO
Datos del evento:	Nombre, fecha, sede, horario y responsable operativo.
Datos del reporte:	Folio único, hora, lugar exacto y medio de recepción.
Persona que reporta:	Nombre o referencia, cargo y contacto, si precede.
Persona afectada:	Iniciales o clave, rango de edad, sexo/género si es relevante para la atención, acompañante presente o ausente.
Descripción breve:	Hechos observados, señales de riesgo y contexto inmediato.
Tipo de riesgo/violencia:	Extravío, negligencia, violencia física, sexual, trabajo infantil, trata, mendicidad forzada, etc.
Tipo de riesgo/violencia:	Contención, traslado, llamada, verificación, primeros auxilios, activación institucional.
Canalización	Institución receptora, nombre de quien recibe y hora de transferencia.
Seguimiento:	Resultado inmediato, estatus y observaciones para cierre.

8. DIRECTORIO PARA RESPUESTA A SITUACIONES IDENTIFICADAS EN LOS EVENTOS MASIVOS PARA LA SALVAGUARDA

8.1 Orientaciones para su integración

1. Incluir nombres de instituciones, responsables, teléfonos directos, horarios de guardia y medios alternos de contacto.
2. Validar la información antes de cada evento y designar a una persona responsable de actualización.
3. Contar con versión impresa en el puesto de mando y en cada espacio seguro, además de una versión digital compartida con el equipo operativo.
4. Separar contactos por función: emergencia, protección, salud, denuncia, atención psicosocial, transporte y resguardo.

8.2 Vinculación y concertación

La eficacia de la ruta depende de acuerdos previos. Se recomienda formalizar mecanismos de colaboración con las instituciones responsables de atender a NNA a nivel municipal y estatal, así como con organizadores del evento, concesionarios, cámaras, comités comunitarios y redes locales de protección.

8.3 Líneas nacionales y locales

El directorio debe contener al menos: 911, líneas locales de orientación o denuncia, Consejo Ciudadano o instancia equivalente en la entidad, protección civil, DIF, procuraduría de protección, atención a víctimas, servicios médicos y fiscalía. Cada municipio deberá adaptar esta lista a su estructura institucional.

8.4 Coordinación para el seguimiento

La seguridad de niñas, niños y adolescentes en eventos masivos no depende de una sola institución, sino de una coordinación clara, visible y practicable. Un municipio preparado es aquel que prevé riesgos, identifica a sus primeros respondientes, dispone de espacios seguros y cuenta con una ruta de actuación conocida por todas las personas involucradas.

Este documento puede servir como base para un protocolo local, una guía operativa para eventos y un instrumento de capacitación. Su mayor valor radica en que cada municipio lo adapte a su realidad, lo ensaye antes de cada evento y lo revise a partir de la experiencia acumulada.

Si eres un municipio interesado en tener más información para fortalecer tu ruta de coordinación, contacta con el oficial de tu territorio, déjanos [aquí tus datos](#) para contactarnos contigo.



ANEXO: TARJETAS DE ACCIÓN RÁPIDA



ACOSO SEXUAL | TENTATIVA DE AGRESIÓN SEXUAL | VIOLACIÓN

1

Contención emocional inmediata (área social, psicológica o jurídica)

2

Valoración de riesgo

3

Si desea denunciar

↓
Acompañamiento a la instancia correspondiente a nivel municipal

4

Si el agresor sigue presente

↓
Número telefónico de atención rápida a nivel municipal

5

En llamadas: ubicar zona segura y confirmar ubicación

6

Atención médica inmediata

↓
Datos de centros de salud municipales. En caso de Trata contactar a @ConsejoCiudadano



VIOLENCIA FÍSICA O PSICOEMOCIONAL

1

Valoración de riesgo a cargo de los primeros respondientes

2

Si hay lesiones

↓
Contactar a la policía municipal

3

Si acepta denunciar

↓
Acompañamiento de un abogado/a para proceder en:
• Instancia municipal responsable de atender la violencia familiar
• Agencia del ministerio público más cercana
• Fiscalía de investigación
• Agencia especializada para la atención de Violencia familiar



MUJER O ADOLESCENTE EN SITUACIÓN DE INTOXICACIÓN

1

Observación inicial:

- Si la persona refiere o muestra signos de estar bajo el efecto de alguna sustancia psicoactiva -----> Derivar a un servicio de salud o institución especializada en adicciones
- Si es menor de edad -----> Canalizar directamente a servicios médicos municipales especializados en adicciones en el municipio

2

Durante el primer contacto:

- Priorizar la escucha activa y la seguridad de la persona
- Mantener un tono respetuoso, empático y libre de juicios
- Evitar comentarios que puedan estigmatizar o discriminar



IDENTIFICACIÓN DE TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL

1

Acercamiento por parte del personal de Consejo Ciudadano 800 5533 000

Realiza valoración sobre la seguridad de NNA

2

Niñas, niños y adolescentes en crisis

- Consejo Ciudadanos brinda contención emocional
- Valora respecto a si se requiere apoyo de unidades de emergencia y de ser aplicable, se realiza enlace

3

Entrevista

- Se identifica su necesidad
- Toma de datos para generar reporte

4

Si la persona decide denunciar

- Ofrece y explica el alcance del servicio de acompañamiento y se realiza la denuncia
- De no aceptar el servicio, con los datos obtenidos se realiza canalización de oficio



¿QUÉ HACER ANTE UNA CRISIS?



Un enojo, no es una crisis

1

Identifica el tipo de crisis

2

Escucha activamente y utiliza un lenguaje empático

3

Valida las emociones (técnica de respiración)

4

Mantén una actitud calmada, firme, no invasiva

5

Permite la expresión emocional

6

Identifica necesidades

7

Evita emitir juicios de valor

8

Canaliza de ser necesario

Una **crisis emocional** surge ante un evento inesperado que genera un estado **temporal** de desequilibrio psicológico, que ocurre cuando una persona enfrenta una situación altamente estresante o amenazante



World Vision México

Mario Valdéz Guzmán

Director Nacional

Verónica Moreno García

Directora de Operaciones

Malcom Aquiles Pérez

Director de Incidencia en Políticas Públicas, Movilización y Salvaguarda

Josefina Ríos

Gerente de Movilización y Participación

Yetzul Aguilar Díaz

Gerente de Salvaguarda

Danae Nevarez Gómez

Diseño Editorial

Ciudad de México, agosto de 2026

Este documento está disponible para su uso público con fines informativos. Por favor utilízalo de manera responsable y respetando las normativas vigentes sobre privacidad y protección de datos.

Las opiniones e interpretaciones de esta publicación pertenecen a sus autores y no necesariamente reflejan las de Visión Mundial de México.

©2026 Vision Mundial de México A.C. Todos los Derechos Reservados.

Protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y demás aplicables en materia de propiedad intelectual de los Estados Unidos Mexicanos, así como aquellas de carácter internacional. Queda prohibido copiar, reproducir, publicar, transmitir, difundir o en cualquier modo explotar, total o parcialmente, sin autorización previa y por escrito de Visión Mundial de México A.C. y/o titulares correspondientes. Cualquier incumplimiento será perseguido y sancionado por Visión Mundial de México A.C. y/o el respectivo titular de los Derechos de Autor.