



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.2 Recibimiento de Llamadas
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Abril 2020	Mayo 2020
6.2.13 Adultos Desaparecidos, Perdidos o Secuestrados		Revisión:	
		1	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 21
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, Art. 130
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Art. 121, 188 y 189
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública, Art. 79 y 83
- Código Penal Federal, Art. 364
- Código Penal del Estado Libre y Soberano del Estado de Oaxaca, Capítulo II
- Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas.
Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro.
- Lineamientos del Servicio de Atención de Denuncias Anónimas 089.

OBJETIVO

Contar con un procedimiento que brinde una atención oportuna a las llamadas que ingresan al Servicio de Denuncia Anónima 089, por lo que el operador telefónico deberá tener los conocimientos y entrenamientos necesarios para una correcta atención, clasificación y canalización de las llamadas en caso de "Adultos Desaparecidos y/o Perdidos" o "Secuestrados".

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro de Control Comando y Comunicación (C4) a través del Centro Estatal de Emergencias, se enfoca en una atención eficaz y eficiente por lo que busca la estandarización en la atención de llamadas al Servicio de Denuncia Anónima 089 para con ello los operadores telefónicos tengan las herramientas necesarias y coadyuven con las autoridades competentes.

Es por ello que esta directiva contempla el desarrollo esencial de la atención de llamadas de denuncia anónima bajo un protocolo estandarizado destinando un procedimiento para la atención de llamadas en caso de adultos desaparecidos, perdidos o secuestrados, los cuales se describen de la siguiente manera:

- a) Adultos Desaparecidos y/o Perdidos
 1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Denuncia Anónima 089.
 2. El Operador recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "089 Denuncia Anónima, cuál es su denuncia".



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4**

3. El Operador comenzará la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de delito del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de denuncia), generará un número de folio, el cual será proporcionado al usuario una vez realizada levantada la denuncia.
 - Con el número de folio el usuario podrá volver a marcar al servicio y agregar información a esa misma denuncia o bien lo proporcionará en la fiscalía correspondiente para levantar su denuncia formal.
4. El operador registrará en el sistema los hechos descritos por el usuario.
5. Asignará el tipo de delito ("Persona Desaparecida") y asignación operativa y de manera automática el sistema se encargará de enviar la denuncia a las corporaciones correspondiente.
 - Mediante el Servicio 089, se canalizan los reportes a las dependencias de Seguridad Pública o Procuración de Justicia de manera inmediata, tomando en consideración el tipo de denuncia, las cuales conducen estas averiguaciones y actúan en caso de ser necesario, es decir, inician labores de investigación y persecución del delito.
6. El operador se encargará de hablar de manera directa a la Dirección de No Localizados (quienes son los encargados de darle la atención pertinente a la denuncia), para dar de conocimiento de dicha denuncia.
7. En caso que el usuario manifieste que la situación se está presentando en el momento, se hace la transferencia al Servicio de Emergencias 9-1-1 para que hagan lo correspondiente.

b) Adultos Secuestrados:

1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Denuncia Anónima 089.
2. El Operador recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "089 Denuncia Anónima, cuál es su denuncia".
3. El Operador comenzará la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de delito del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de denuncia), generará un número de folio, el cual será proporcionado al usuario una vez realizada levantada la denuncia.
 - Con el número de folio el usuario podrá volver a marcar al servicio y agregar información a esa misma denuncia o bien lo proporcionará en la fiscalía correspondiente para levantar su denuncia formal.
4. El operador registrará en el sistema los hechos descritos por el usuario.
5. Asignará el tipo de delito ("Secuestro") y asignación operativa y de manera automática el sistema se encargará de enviar la denuncia a las corporaciones correspondiente.
 - Mediante el Servicio 089, se canalizan los reportes a las dependencias de Seguridad Pública o Procuración de Justicia de manera inmediata, tomando en consideración el tipo de denuncia, las cuales conducen estas averiguaciones y actúan en caso de ser necesario, es decir, inician labores de investigación y persecución del delito.
6. El operador se encargará de hablar de manera directa a la Agencia Estatal de Investigaciones (quienes son los encargados y los especializados en de darle la atención pertinente a la denuncia), para dar de conocimiento de dicha denuncia y actúen de manera inmediata.
 - El operador informará de manera inmediata y económica de dicho suceso al jefe inmediato.
7. En caso que el usuario manifieste que la situación se está presentando en el momento, se coordina y se transfiere al Servicio de Emergencias 9-1-1, con la finalidad de dar seguimiento a dicha incidencia.



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Por lo que dicho protocolo se encuentra disponible para el personal en turno de forma impresa y digital, para con ello los operadores tengan las bases necesarias para brindar al usuario una atención de calidad. Aunado a ello se anexa como evidencia el protocolo para la atención de llamadas de “Adultos Desaparecidos y/o Perdidos” y “Adultos Secuestrados”.

RESPONSABLES

Dirección del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4): Supervisa la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

Dirección del Centro Estatal de Emergencias: Establece medidas que permitan la correcta operatividad del Centro Estatal de Emergencias; mediante instrumentos que homologuen los criterios de atención de emergencias y denuncias.

Coordinación de Denuncia Ciudadana y Despacho de emergencias: Coordina, evalúa y supervisa la operación y desempeño del personal y vigila el cumplimiento y aplicación del reglamento, manuales y protocolos aplicables a los Servicios de Emergencias y Denuncia Anónima.

Jefe de Departamento del Servicio de Denuncia Anónima 089: Revisar la información generada en el servicio, así como ejecutar mecanismos de coordinación Interinstitucional necesarios para la operación del servicio.

Operadores Telefónicos del Servicio de Denuncia Anónima 089: Asesor encargado de la recepción y atención de la llamada telefónica de Denuncia Anónima, que en su caso, genera una denuncia para integrarla en el Sistema.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4
AUTORIZÓ

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencias
REVISÓ