



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
		Julio 2020	Julio 2020
6.2.14 Niños Desaparecidos, Escapados, Abandonados o Secuestrados		Revisión:	
		2	
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 a los Servicios de Emergencia 9-1-1 y 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 "Niños Desaparecidos y/o Escapados", "Abandonados" 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 a los Servicios de Emergencias 9-1-1 y 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 y emergencias bajo un protocolo estandarizado destinando un procedimiento para la atención de llamadas para cada caso, los cuales se describen de la siguiente manera:

a) Niños Desaparecidos, Escapados, Desconocidos y/o Ausentes

Protocolo del Servicio de Emergencias 9-1-1

1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El Operador recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "9-1-1, ¿cuál es su emergencia?"



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

3. El operador telefónico comenzará la entrevista correspondiente (de acuerdo al protocolo de atención de llamadas para "Menor extraviado" o "Persona No Localizada"), generará un número de incidente y el tipo de incidente y agregará de manera inmediata la dirección de donde están ocurriendo los hechos así como la descripción de los mismos, todo de acuerdo a lo relatado por el usuario.
 - Dependiendo del tipo de incidente es la corporación que asistirá al lugar de los hechos.
4. De manera inmediata el supervisor en turno se encargará de enviar el reporte vía correo electrónico a las instancias de No Localizados.
 - No Localizados: son los encargados de emitir el boletín correspondiente de búsqueda.
5. Una vez visualizado el incidente en el sistema por la corporación a quien corresponda atenderá el incidente de manera inmediata y enviara a la unidad más cercana al lugar de los hechos, siempre y cuando el usuario solicite la unidad para asistirlos, de lo contrario únicamente tomarán conocimiento.

Protocolo del Servicio de Denuncia Anónima 089

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 ("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) Niños Explotados, Abusados y/o abandonados

Protocolo del Servicio de Emergencias 9-1-1.

1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El Operador recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "9-1-1, ¿cuál es su emergencia?"
3. El operador telefónico comenzará la entrevista correspondiente (de acuerdo al protocolo de atención de llamadas), si el usuario manifiesta que se trata de un "Niño Explotado, Abusado



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

y/o Abandonado”, en seguida canalizará la llamada al Servicio de Denuncia Anónima 089, en donde levantarán la denuncia correspondiente.

4. En caso de que los hechos estén ocurriendo en el momento, se le tomarán los datos al usuario y la unidad más cercana al lugar de los hechos, acudirá al llamado del usuario.

Protocolo del Servicio de Denuncia Anónima 089.

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 (“Abandono de Personas”, “Trata de Personas” y/o Abuso Sexual) 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. Dicho delito es canalizado a la FGEO (Fiscalía General del Estado de Oaxaca), PRODENNAO (Procuraduría Estatal de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Oaxaca) y a la FEADCMRG (Fiscalía Especializada para la Atención a Delitos Contra la Mujer por Razón de Género) para su atención e investigación de los hechos.
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.

c) Niños Secuestrados:

Protocolo del Servicio de Emergencias 9-1-1.

1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El Operador recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase “9-1-1, ¿cuál es su emergencia?”
3. El operador telefónico comenzará la entrevista correspondiente (de acuerdo al protocolo de atención de llamadas), si el usuario manifiesta que se trata de un “Niño Secuestrado”, en seguida canalizará la llamada al Servicio de Denuncia Anónima 089, en donde levantarán la denuncia correspondiente.
4. En caso de que los hechos estén ocurriendo en el momento, se le tomarán los datos al usuario y la unidad más cercana al lugar de los hechos acudirá para asistir al usuario.



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

Protocolo del Servicio de Denuncia Anónima 089

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 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.

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 "Niños Desaparecidos y/o Escapados, Abandonados y Secuestrados".

A. RESPONSABILIDADES DEL TELE-COMUNICADOR RECIBIENDO LA LLAMADA, DESPACHADORES Y SUPERVISORES.

- **Supervisor**
 - En el Servicio de Emergencias 9-1-1 el supervisor se encargará de verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes de "Niños Desaparecidos, Escapados, abandonados o Secuestrados" a las corporaciones competentes para su atención oportuna.
 - En el Servicio 089 los operadores se apoyaran en el supervisor para canalizar de manera adecuada las denuncias de "Niños Desaparecidos, Escapados, abandonados o Secuestrados" a las dependencias de Procuración de Justicia para su atención de manera inmediata.
- **Operador telefónico**
 - En el Servicio de Emergencias 9-1-1 el operador telefónico tiene como responsabilidad atender las llamadas telefónicas de auxilio o emergencia realizada por la ciudadanía, en caso de tratarse de "Niños Desaparecidos, Escapados, abandonados o



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

Secuestrados” brindarles la asesoría correspondiente al usuario que se encuentra haciendo el reporte.

- En el Servicio de Denuncia Anónima 089 el operador telefónico tiene un alto sentido de responsabilidad y sensibilidad en el manejo de la llamada y de la información a la que se tiene acceso, atenderán y canalizarán a las instituciones la información de los hechos proporcionados por el denunciante, en el caso de ser delitos donde involucre a “Niños Desaparecidos, Escapados, Abandonados o Secuestrados” deberá canalizar la denuncia a la instancia correspondiente de manera inmediata para la atención de la misma.
- **Despachador**
 - En el Servicio de Emergencias 9-1-1 el despacho de corporación son los encargados de enviar la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por el usuario, así como dar seguimiento y transmitir la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente, en el caso de “Niños Desaparecidos, Escapados, Desconocidos y/o Ausentes” y siempre y cuando el usuario haya solicitado la unidad.
 - El Servicio de Denuncia Anónima 089 no cuenta con un área de despacho, puesto que los reportes que llegan al servicio son atendidos por instituciones de Procuración de Justicia, en este caso son atendidos por las Fiscalías Especializadas, quienes llevan el proceso de atención de la denuncia la cual lleva un proceso determinado, por lo cual no hay una respuesta inmediata.

B. INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA NOTIFICACIÓN INMEDIATA PARA LA COORDINACIÓN NECESARIA DENTRO Y FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

La recopilación de datos de la denuncia o del incidente comenzará con aquellos que proporcione el denunciante respecto de los hechos, motivo de su denuncia, aportando elementos de identificación que sean relevantes a efecto de garantizar la correcta canalización a la institución o corporación competente, es por ello que son de suma importancia los siguientes datos dentro de una denuncia o incidente:

- Descripción de los hechos ocurridos.
- Domicilio exacto y cruces de las calles y características del lugar, colonia y municipio.
- Nombre (s), así como características físicas.
- Fecha y hora en que suceden o sucedieron los hechos.
- Vehículos involucrados (placa, color, modelo y marca)

C. CRITERIO PARA LA ACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE AVISO AMBER U OTRA NOTIFICACIÓN PÚBLICA

El Centro de Control, Comando y Comunicación (C4) no cuenta con criterios para la activación del sistema de aviso AMBER o alguna otra notificación pública, sin embargo, a través del Centro Estatal de Emergencias el cual cuenta con los Servicios de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 son recibidos reportes con la información necesaria para dar de conocimiento de manera inmediata a la **Dirección de No Localizados** perteneciente a la Fiscalía General del Estado de Oaxaca, quienes son los encargados de generar **boletines de búsqueda**.



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

D. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO RELACIONADO ESPECIFICAMENTE CON MENORES DESAPARECIDOS O EXPLOTADOS

Los Servicios de emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 son servicios que reciben y canalizan información es un servicio que recibe y canaliza información sensible, en este caso la información se trata de “Niños Desaparecidos, Escapados, Abandonados o Secuestrados”, por lo que los operadores telefónicos deberán estar debidamente capacitados para brindar una correcta atención a la ciudadanía en los cuales se encuentren involucrados niños, niñas y/o adolescentes, es por ello que se necesita de:

- Capacitación de Derechos de los Niños, Niñas y/o Adolescentes
- Orientación para la atención de una llamada donde se ve involucrada la seguridad de Niños, Niñas y/o Adolescentes
- Orientación de hacia dónde tiene que ser dirigida o encaminada la denuncia
- Organizaciones o instituciones que den atención o asesoramiento a los padres de niños que hayan sido violentados.

E. RESPONSABILIDADES DE SEGUIMIENTO

El Centro Estatal de Emergencias a través del Servicio de Denuncia Anónima 089 como bien ha sido mencionado con anterioridad es un Servicio canalizador, por lo que cada denuncia es enviada para su atención a la Fiscalía General del Estado de Oaxaca o a las Fiscalías Especializadas o bien al DIF (Desarrollo Integral para la Familia) a través de la PRODENNAO (Procuraduría Estatal de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes), según sea el tipo de delito reportado por el usuario. Sin embargo, si los hechos reportados por el usuario están sucediendo en el momento, la llamada es canalizada al Servicio de Emergencias 9-1-1 para darle la atención de manera inmediata y oportuna a la misma, donde el despacho de las corporaciones tomará el incidente según corresponda a su ámbito de competencia, mientras el Supervisor en turno le dará seguimiento al incidente hasta el cierre del mismo.

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.



Oaxaca

JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



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

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