

EXTRA PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO
XCIV

OAXACA DE JUAREZ, OAX., MARZO 9 DEL AÑO 2012.

EXTRA

GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO

SUMARIO

SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA

ACUERDO SSP0/003/2012.-DEL SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA, EN EL QUE SE EXPIDEN LOS LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA 089.....**PAG.2**

ACUERDO SSP0/004/2012.-DEL SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA, POR EL QUE SE EXPIDEN LOS LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 066.....**PAG.8**

ACUERDO SSPO/003/2012, del Secretario de Seguridad Pública, en el que se expiden los Lineamientos del Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.

LICENCIADO MARCO TULIO LÓPEZ ESCAMILLA, Secretario de Seguridad Pública, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 27, fracción II, 29 y 35, fracción III, XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado; 111 y 130 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; 8, fracción XII y XX; 12, 45, fracción IX; 46, 47, fracción III, VI, VII, VIII y XXV; 121, 188 y 189 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca; y

CONSIDERANDO

Que el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, establecen que la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y Municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias;

Que los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública con fundamento en el artículo 123, Apartado B, fracción XIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se rigen por sus propias leyes y normas, siendo la Secretaría de Seguridad Pública una Institución de Seguridad Pública, regida por la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca y demás disposiciones jurídicas que para el efecto se expidan;

Que los acuerdos establecidos en la sesión XIX del Consejo Nacional de Seguridad Pública celebrada el 22 de agosto de 2005, tiene como principio fundamental la participación comprometida de la ciudadanía para denunciar los actos ilícitos que atentan contra la convivencia sana y armónica de los ciudadanos, garantizando, para esto, el anonimato del denunciante, de esta forma el Consejo Nacional de Seguridad Pública en su Vigésima Sesión, celebrada el 30 de enero de 2006 emitió el Acuerdo Nacional para un México Seguro, el cual establece operar los sistemas de emergencia (066) y de denuncia anónima (089) en todo el país. Asimismo, en el marco de la Vigésima Tercera Sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Seguridad Pública, celebrada el 21 de agosto de 2008, se estableció el Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, el cual establece asegurar la cobertura de un número único en todo el país para el sistema de atención de emergencias (066) y para el servicio de denuncia ciudadana anónima (089); bajo esta tesitura el Consejo Nacional de Seguridad Pública, mediante Acuerdo 48/49 aprueba que las entidades federativas adquieran, administren y operen el equipo y programas de cómputo que reúna las mismas características técnicas y funciones operativas, para ofrecer de manera eficiente a la comunidad el Servicio Telefónico de Emergencia y de Denuncia Anónima, bajo el indicativo nacional 066 y 089;

Que el ejercicio de las atribuciones conferidas a esta Secretaría de Seguridad Pública, previstas en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, se desarrollan en concordancia al marco de actuación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, y a los acuerdos del Consejo Nacional de Seguridad Pública, los cuales están sujetos a las bases plasmadas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;

Que en relación con los artículos 45, fracción IX de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca y artículo 35, fracción XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Secretario de Seguridad Pública tiene la atribución para expedir los acuerdos que considere necesarios para cumplir con los fines de la Secretaría y, en su caso, ordenar su publicación;

Que los artículos 121, 188 y 189 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, establece que la Secretaría de Seguridad Pública realizará acciones necesarias para el establecimiento del servicio de asistencia telefónica para responder y orientar a la población sobre faltas y delitos de que tenga conocimiento, en coordinación con las Instituciones de Seguridad Pública;

Que en el tratamiento de los datos e información que integran el Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089, las Instituciones deberán observar los principios de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento; en este orden de ideas; el principio de licitud deberá obedecer exclusivamente a las atribuciones legales o reglamentarias de la Secretaría de Seguridad Pública para llevar a cabo las acciones en el servicio de asistencia telefónica a la población y que deberá realizarse a través de los medios previstos en dichas disposiciones; los datos e información deberán destinarse únicamente a la finalidad para la cual fueron obtenidos, dicha finalidad debe ser determinada y legítima; el principio de calidad, consiste en que los datos y la información deben ser exactos, adecuados, pertinentes y no excesivos, respecto de las atribuciones legales de quien los posea; el principio de información, deberá hacer del conocimiento del titular los datos, al momento de recabarlos y en su caso, los propósitos para los cuales se usarán dichos datos; el principio de custodia y cuidado, comprende que los datos e información que integran el Servicio de Denuncia Anónima 089 serán debidamente custodiados, y los integrantes de las Instituciones deberán garantizar el manejo cuidadoso en su tratamiento; por lo que se refiere al principio de seguridad, la Secretaría de Seguridad Pública, a través de la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional deberá adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales que integran el Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089; y por lo que se refiere al principio de consentimiento,

describe que toda transmisión de datos personales deberá contar con el consentimiento del titular de los datos, mismo que deberá otorgarse en forma libre, expresa, informada y por escrito, salvo las excepciones establecidas en la ley.

Que por las razones antes expuestas resulta operativa y técnicamente útil, proporcionar los lineamientos que den legalidad, seguridad y certeza jurídica a los servicios de atención a la población proporcionados por las Instituciones de Seguridad Pública, lo que motiva expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA 089

TÍTULO ÚNICO

DEL SERVICIO DE DENUNCIA ANÓNIMA 089

CAPÍTULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las normas que regulan el funcionamiento y operación del Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089, proporcionado por el Centro Estatal de Emergencias de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 121, 188 y 189 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca y demás disposiciones legales que resulten aplicables.

Artículo 2. Sujetos Obligados. El servicio de asistencia telefónica se aplicará en el Estado y los municipios conforme las bases previstas en los convenios de coordinación, los presentes Lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.

Son sujetos obligados los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089 que de manera directa o indirecta intervengan en el proceso de recepción, tratamiento, canalización, despacho, seguimiento o análisis de la información del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, independientemente de cuál sea su situación laboral, categoría o relación de mando, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca y sus correspondientes reglamentos municipales en lo que resulten aplicables.

Artículo 3. Glosario. Para los efectos del contenido del presente instrumento, se entenderá por:

- I. **Acometida de Señales Telefónicas con Llamadas de Denuncia Anónima.** A la troncal conectada a los sistemas telefónicos para recibir señales digitales o analógicas del Servicio de Denuncia Anónima 089. La acometida con señales del sistema telefónico 089 se recibirá directamente en el Centro de Trabajo.
- II. **Acuerdos.** A los Acuerdos de Confidencialidad y Reserva suscritos por el personal adscrito al Servicio de Denuncia Anónima.
- III. **Anonimato.** Al principio que garantiza el resguardo de la identidad del denunciante, de su información personal o cualquier otro dato del que se pueda derivar su identificación.
- IV. **C4. Siglas de la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación de la Secretaría de Seguridad Pública.**
- V. **Catálogo de Delitos.** Al listado temático incorporado al sistema de los posibles delitos, debidamente ordenados y estructurados, que pueden ser objeto de denuncia por parte de la ciudadanía, y cuyo contenido es la base para la elaboración de estadísticas de información.
- VI. **Centro de Trabajo.** A las instalaciones en donde está ubicado el personal, infraestructura y equipamiento que opera el Centro Estatal de Emergencias.
- VII. **Confidencialidad.** A la protección de la información para hacerla llegar a las instituciones autorizadas para su investigación.
- VIII. **Convenios.** Los acuerdos de coordinación interinstitucional suscritos por Autoridades Municipales, Estatales y Federales con la Secretaría.
- IX. **Denuncia.** Información ciudadana transmitida a través de una llamada telefónica u otros medios, misma que constituye la base del proceso de atención en el Servicio de Denuncia Anónima 089.

- X. Denunciante.** A la persona que proporciona información sobre hechos que puedan constituir un delito, mismos de los que está siendo víctima, se afecta a un tercero o se atenta contra la sociedad.
- XI. Dirección y el Director.** A la Dirección del Centro Estatal de Emergencias y a su Director.
- XII. Estado.** Al Gobierno del Estado de Oaxaca.
- XIII. Integrantes.** Al personal operativo, técnico y administrativo que labore en el Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089, proporcionado por el Centro Estatal de Emergencias de la Secretaría.
- XIV. Folio de Denuncia.** Al número de folio generado por el sistema, mismo que se proporciona al denunciante; contiene los datos debidamente clasificados en cuanto a su naturaleza, los datos de la ubicación geográfica, referencias del lugar, así como personas y objetos involucrados en el delito.
- XV. Información.** Al contenido de datos o narrativas que se suministren por el denunciante, relacionados con un delito.
- XVI. Instituciones.** A las Instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia u Organismos Federales, Estatales, Municipales o Públicos a los que se les canalicen las denuncias para su atención y/o seguimiento. Las Instituciones podrán estar integradas físicamente al interior del Centro de Trabajo o podrán estar interconectadas por cualquier otro medio electrónico digital o analógico para la canalización, atención y seguimiento de las denuncias.
- XVII. Ley.** A la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- XVIII. Lineamientos.** A los presentes Lineamientos.
- XIX. Llamadas de Broma.** Aquellas llamadas distintas a la denuncia en donde el llamante utiliza irresponsablemente el Servicio de Denuncia Anónima, emitiendo comentarios ofensivos con objeto de distraer al Operador de las llamadas motivadas en denuncias reales.
- XX. Llamadas Colgadas.** A aquellas llamadas que se reciben y que antes o al momento que él operador contesta, el comunicante cuelga sin decir nada o producir sonido alguno.
- XXI. Llamadas de Denuncia Ciudadana.** A los reportes en donde se da a conocer por parte de la ciudadanía la comisión o la probable comisión de un delito o una conducta irregular o sospechosa, ya sea de hechos pasados, presentes o futuros.
- XXII. Llamada de Emergencia.** A los reportes distintos a los de denuncia, en donde la ciudadanía necesite un servicio de emergencia, y que conforman la base operativa del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias. En este caso de manera inmediata se transferirá a dicho servicio.
- XXIII. Monitor.** Es el operador del sistema de video vigilancia con que cuente el estado, quién tendrá como función principal supervisar los puntos de monitoreo que le sean asignados.
- XXIV. Municipios.** A los 570 municipios del Estado.
- XXV. Operador.** Al asesor telefónico 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. El Operador es parte de la Dirección y responde en todo caso a las directrices definidas por ésta.
- XXVI. Protocolo de Acceso.** A la guía que establece los lineamientos para el acceso y movilidad de las personas al interior del Centro de Trabajo.
- XXVII. Protocolo de Atención.** A la guía predefinida de criterios y preguntas que deberán estar integrados en el Sistema guía y regirá al Operador en el manejo y gestión de las llamadas en cuanto al contenido, orden y estructura de la integración de la información en la denuncia, esto atendiendo a la naturaleza del mismo.
- XXVIII. Reserva.** A la protección del contenido de la Información, por ser esta sensible a la seguridad pública, la actividad preventiva o de justicia, la protección ciudadana o poner en peligro a las personas involucradas.
- XXIX. Secretaría.** A la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Oaxaca.
- XXX. Servicio de Atención de Denuncia Anónima.** Al proceso de recepción, registro, canalización y seguimiento de la Denuncia Anónima, gestionada a través del prefijo telefónico 089.
- XXXI. Sistema Estatal de Información de Seguridad Pública.** A los datos e interconexiones de voz, datos y video que proporciona a las Instituciones de Seguridad Pública la información en materia de seguridad pública y comunitaria, para generar análisis y reportes aptos para el ejercicio de las atribuciones que tienen encomendadas las Instituciones Policiales.
- XXXII. Sistema.** Al Sistema Informático de gestión del Servicio de Denuncia Anónima, así como al equipamiento y mobiliario necesarios para su operación. Se utilizará el Sistema de Denuncia adoptado por la Secretaría.
- XXXIII. Supervisor de Turno.** Al responsable de un turno, encargado de inspeccionar el trabajo desempeñado por los Operadores, canalizar las denuncias a las Instituciones, dar seguimiento a las mismas y mantener el orden en el área de trabajo. El Supervisor de Turno es parte de la Dirección y responde en todo caso a las directrices definidas por ésta.
- XXXIV. Turno de Trabajo.** Al número de horas al día, que el personal está obligado a laborar para el Servicio de Denuncia Anónima, de acuerdo con la distribución de sus actividades y a las necesidades del servicio.
- Artículo 4. Objetivo.** Ofrecer al ciudadano un modo de participación y colaboración a través de la Denuncia Anónima, con la finalidad de disminuir el índice delictivo e inseguridad, respetando en todo momento el anonimato.
- Artículo 5. Clasificación de las Denuncias.** La información contenida en las denuncias recibidas a través del Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089, serán clasificadas atendiendo a la naturaleza de la información que el usuario proporcione, tomando en cuenta la competencia de las autoridades de los tres niveles de gobierno en materia de Seguridad Pública.
- Artículo 6. Gestión Telefónica y Medios Electrónicos.** El sistema de gestión del Servicio de Atención de Denuncia Anónima funcionará a través del número telefónico único 089 (cecho, ocho, nueve,) con cobertura estatal; o por cualquier medio electrónico a través del cual se pueda realizar la Denuncia Anónima, apoyando este proceso con tecnologías de información, manuales de operación y equipos de comunicación con disponibilidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Artículo 7. Principios de Anonimato, Confidencialidad y Reserva.** El tratamiento de los datos e información que integran el Servicio de Atención de Denuncia Anónima, se regirán por los principios de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento.
- El Operador y Supervisor, así como toda persona que tenga relación directa o indirecta con el proceso de recepción y tratamiento de la denuncia, garantizarán a los usuarios que los datos personales de la denuncia serán tratados con el carácter de anónimo y se desempeñarán sujetándose a los principios de Confidencialidad y Reserva contemplados en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca, así como en las disposiciones aplicables de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, y demás disposiciones aplicables al tenor de los siguientes lineamientos:
- Toda Información deberá ser tratada con la más estricta confidencialidad y reserva dado el carácter anónimo, por tal motivo, no podrá ser divulgada a personas ajenas al Operador, Supervisor e Instituciones que por razón de su competencia conozcan de la misma;
 - Queda estrictamente prohibido que la Información que se genere en el Sistema se exponga para otros fines de los aquí regulados, o que se aluda a ella por cualquier motivo fuera de las horas y áreas laborales, en las que se autoriza únicamente para su manejo oficial, salvo mandato de autoridad competente;
 - La Confidencialidad y Reserva de la Información abarcará todo material impreso, notas manuscritas, apuntes, registros o cualquier otra señal tomada; que tengan relación directa con la atención de la denuncia, o cualquier otro que pueda ser generado por medios electrónicos, por lo que no deberá extraerse fuera del área del propio lugar del Centro de Trabajo, y
 - Toda persona que tenga de manera directa o indirecta acceso al Sistema signará Compromiso de Confidencialidad y Reserva en su manejo, así como las Instituciones diversas a la Dirección integradas al modelo del Servicio de Denuncia Anónima el Convenio de Coordinación Interinstitucional y Responsiva de Confidencialidad y Reserva de la Información que les sea canalizada. Para este efecto, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría autorizará los modelos de convenio que garanticen se cumpla con los principios rectores de la presente regulación.

CAPÍTULO II

DE LOS INTEGRANTES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA

Artículo 8. Relación Jurídica. Los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, se considerarán personal de seguridad pública, por lo que la relación jurídica existente entre las Instituciones de Seguridad Pública y sus Integrantes, será de naturaleza administrativa, regulándose ésta conforme lo establecido en la fracción XIII, apartado B, del artículo 123, de la Constitución Federal, la ley, los presentes Lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 9. Responsabilidad y Sanciones. La actividad de los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, es una actividad que exige vocación de servicio y un alto sentido de responsabilidad y sensibilidad en el manejo de la llamada y de la información a la que se tiene acceso, por lo que su uso indebido implicará la imposición por parte de las Instituciones de las sanciones correspondientes conforme a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca, a los reglamentos municipales correspondientes y demás ordenamientos aplicables en la materia, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales en que se incurra al respecto.

En atención del servicio que se presta, los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, serán apoyados con terapias psicológicas que ~~garanticen su~~ estabilidad emocional y su capacidad en el desempeño de su actividad oficial.

En caso de que los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima violen uno o más de los lineamientos aquí contenidos, quedarán sujetos a una medida correctiva disciplinaria conforme a lo establecido en el artículo 112 y 114 de la ley y demás disposiciones aplicables.

Son medidas correctivas disciplinarias el apercibimiento y arresto, que se imponen a los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública, cuyos actos u omisiones solo constituyen faltas menores en el cumplimiento de la disciplina, el apercibimiento podrá ser verbal o escrito y el arresto podrá ser hasta por treinta y seis horas de acuerdo con la gravedad de la falta o criterio del Supervisor de Turno. En caso de que la falta sea grave se deberá iniciar la investigación correspondiente por la Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría quien determinará lo conducente.

Artículo 10. Supervisor de Turno. Cada turno de servicio, del Servicio de Denuncia Anónima contará con un Supervisor de Turno que además de poder desempeñar las funciones de Operador, vigilará, dirigirá y realizará las acciones necesarias a efecto de que el resto del personal y él mismo cumplan con los principios reguladores de esta disposición.

El Supervisor de Turno realizará la debida canalización de las denuncias anónimas.

Artículo 11. Deberes de los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima. Los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima deberán observar lo siguiente:

- a) Observar los principios rectores de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento, anonimato, confidencialidad, reserva y demás aplicables para el tratamiento de los datos e información que integran el Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089;
- b) Realizar sus funciones con absoluta imparcialidad, así como observar buena conducta, tratando con respeto y rectitud a las personas con que ~~tengan relación con~~ motivo de sus funciones;
- c) Obedecer las órdenes de los superiores jerárquicos y cumplir con todas las obligaciones inherentes a su puesto, así como los procedimientos y protocolos que se les indiquen o formen parte de la capacitación que reciban en relación a su operación;
- d) Cumplir los lineamientos establecidos en el Protocolo de Acceso al Centro de Trabajo;

e) Notificar inmediatamente al superior si se percata de cualquier condición de maquinaria y equipo que pueda entorpecer el servicio o poner en peligro la salud de sus compañeros o causar daños a bienes del Centro de Trabajo;

f) Notificar inmediatamente los daños que llegase a sufrir el equipo a su cargo en el reporte de recepción y entrega de dicho equipo (computadora, diadema, radio, silla, teléfono, etcétera) que tengan asignados;

g) Dentro del centro de trabajo está estrictamente prohibido el uso de teléfonos celulares, radios y demás dispositivos de comunicación personal y/o almacenamiento de información;

h) Utilizar el mobiliario, equipo, sistemas y herramientas de trabajo exclusivamente para uso oficial, evitando su aplicación para fines personales, procurando siempre su buen uso y ahorro; al igual que el de los insumos de agua, combustibles y energía eléctrica proporcionados por el centro de trabajo;

i) Conservar un comportamiento ejemplar dentro y fuera del Centro de Trabajo y horario de trabajo, evitando realizar actos inmorales, usar lenguaje impropio o altisonante, usar o instalar programas en la computadora ajenos a la función del área, reproducir música o videos, encender aparatos electrónicos que distraigan la labor de recepción, registro y canalización de las denuncias, así como mantener un grado máximo de confidencialidad y utilización de la identificación sólo para uso oficial;

j) Usar el uniforme de trabajo. En caso de que no se le haya proporcionado uniforme, usar vestimenta adecuada y formal, conforme a las instrucciones de la superioridad;

k) Asistir puntualmente a sus labores, quedando prohibido ausentarse del lugar donde preste sus servicios sin la autorización previa del Subdirector de Área;

l) Las faltas de asistencia del personal solamente podrán justificarse con el permiso previo del Director o con el documento de incapacidad que para tal efecto se expida, mismo que deberá ser entregado dentro las 72 horas siguientes al momento de su expedición. En caso de que alguna falta no se justificare en la forma antes indicada, se considerará para todos los efectos legales, como falta injustificada;

m) Dentro del centro de trabajo estará estrictamente prohibido fumar, así como asistir al desempeño de sus labores con aliento alcohólico, en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún psicotrópico, narcótico o droga enervante; la mera introducción de bebidas alcohólicas o narcóticos al inmueble, área o estacionamiento donde se ubica el centro de trabajo, ya sea dentro o fuera de las horas de trabajo, será sancionado con la rescisión inmediata y definitiva de la relación laboral;

n) Dentro del Centro de Trabajo estará estrictamente prohibido dormir, ya sea dentro o fuera del horario de trabajo, a menos que se tenga indicación expresa en contrario atendiendo a la naturaleza y condiciones del servicio;

ñ) Está prohibido introducir armas de fuego o de cualquier tipo al centro de trabajo;

o) Se contará con un área de cocina y baños instalados dentro del área de trabajo y será obligación del personal del área mantenerlos limpios y en buen estado. Si algún trabajador comete alguna violación o infracción en su uso, se aplicarán medidas disciplinarias y en caso de que se afecte el patrimonio del Centro de Trabajo se deberá cubrir el daño ocasionado;

p) Las juntas informativas, los talleres de trabajo y cursos de capacitación, se consideran una parte primordial para el efectivo alcance de los objetivos del área, por lo que la asistencia a ellas, se considera obligatoria;

q) En caso de permiso o de terminar la relación laboral, el trabajador deberá entregar con toda anticipación los expedientes, herramientas y cualquier tipo de enseres que le hayan sido resguardados para el desempeño de sus funciones, y

r) Queda prohibido sustraer cualquier tipo de información ya sea escrita o copiada en forma magnética o de cualquier otro tipo. Debido a que las labores del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, son salvaguardar la seguridad e identidad ciudadana, por lo que de hacerlo, además de la terminación de su contrato, se sujetará a las responsabilidades civiles, administrativas y penales a que haya lugar.

Artículo 12. Jornadas de Trabajo y Días de Descanso. Los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima deberán cumplir con los horarios establecidos por el Director y podrán ser modificados por éste en cualquier tiempo ~~según se considere~~ necesario, atendiendo al volumen de llamadas recibidas, eventos que ameriten especial atención, falta de personal, necesidades del servicio, o por ajustes necesarios a los turnos y horarios existentes con la finalidad de prestar un mejor servicio, mejorar la recepción y atención de llamadas de Denuncia Anónima y debida marcha de sus objetivos.

Los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima tendrán 30 minutos de descanso por turno y este período de descanso por ningún motivo podrá ser al inicio o al final de la jornada de trabajo. El tiempo de descanso deberá ser autorizado por el Supervisor de Turno.

Artículo 13. Servicio y Mejora Continua. La recepción de las denuncias cumple un papel fundamental al ser el primer contacto entre el denunciante y el operador del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, por lo cual se mantendrán en constante capacitación, entrenamiento y actualización para optimizar la respuesta en el cumplimiento de protocolos y normatividad, así como para mejorar y homologar su capacidad individual mediante la instrumentación de programas y evaluaciones por parte de la Dirección consistentes en:

- a) Contar con sensibilidad y vocación de servicio a la ciudadanía;
- b) Conocer los protocolos, normas de funcionamiento, como marco de referencia;
- c) Adquirir criterios para resolver situaciones al recibir la denuncia;
- d) Entrenamiento de actualización en la composición y funcionamiento del Sistema;
- e) Capacitación y conocimiento del manejo del Sistema en situaciones críticas;
- f) Entrenamiento en la recepción de las denuncias personalizadas tanto en la llamada telefónica, como a través de los medios electrónicos y escritos;
- g) Conocimientos de gestión en la coordinación con las Instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia u Organismos Federales, Estatales, Municipales o Públicos a los que se les canalicen las denuncias para su atención y/o seguimiento;
- h) Amplios conocimientos del Sistema en los aspectos de comunicaciones, informática y demás, en los que se desenvuelve su actividad, y
- i) Recibir apoyo psicológico.

Artículo 14. Tecnologías y Atención de los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima. Los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, tendrán disponibles las herramientas tecnológicas y de comunicaciones que sean necesarias, así como cualquier tipo de material gráfico o referencial que pueda ser de utilidad para cumplir su objetivo y agilizar la recepción, registro, canalización y seguimiento de las denuncias.

Artículo 15. Actitud y Servicio. Para sus actividades, los Integrantes del Servicio de Atención de Denuncia Anónima se mantendrán atentos a la gestión del Sistema y el cumplimiento del Protocolo, evitando distracciones o cualquier tipo de acción que retrase la recepción, registro, canalización y seguimiento de la denuncia, así como responsabilizarse de la adecuada utilización y cuidado del material y herramientas a los que tienen acceso.

Los Integrantes del Servicio de Atención Denuncia Anónima deberán desempeñar su trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, con la más alta dedicación, eficiencia, eficacia, calidad, discreción y espíritu de servicio.

- a) La dedicación. Es el esmero y empeño que debe de poner el trabajador al servicio de la ciudadanía;
- b) La eficiencia. Es la optimización de los recursos disponibles utilizados para lograr las metas previstas;
- c) La calidad. Es el conjunto de propiedad o características que posee un servicio por medio de las cuales satisface completamente las necesidades requeridas por el ciudadano. Tiene dos aspectos: Objetivo. Es la forma y el resultado de la acción de apoyo al denunciante, tomando su reporte y aplicación de los conocimientos en las tareas desarrolladas, y Subjetivo. Es la importancia que el Supervisor de Turno da a la solución y al desahogo de las actividades de los operadores a su cargo;
- d) Discreción. Es la sensatez para formar juicio, tacto, reserva y prudencia para hablar u obrar, y
- e) Espíritu de Servicio. Es la cualidad que debe caracterizar a todo servidor público y principalmente a los responsables de la seguridad pública, por lo que los trabajadores del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, deben ejecutar sus funciones procurando la atención en forma inmediata.

Artículo 16. Acuerdos de Confidencialidad. Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Denuncia Anónima, celebrarán Compromisos de Confidencialidad de Información con la Secretaría, a efecto de garantizar la Confidencialidad y Reserva de

toda la Información materia de las denuncias a las que tengan acceso con motivo de su actividad.

Artículo 17. Convenios de Coordinación Interinstitucional. Las Instituciones celebrarán convenios de coordinación y cooperación con el Estado o Municipio, a efecto de garantizar la coordinación, cooperación, confidencialidad y reserva de la Información relativa a los datos personales, contenido y materia de las denuncias, a las que tengan acceso con motivo de su actividad.

CAPÍTULO III DE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA

Artículo 18. Recepción de la Llamada. El Operador al recibir una llamada por la línea telefónica la atenderá de inmediato con cortesía, creando confianza para que el Usuario perciba una atención profesional y adecuada a su propósito. Para ese efecto se atenderá con la frase: "Denuncia Anónima 089" (saludo) identificando con ello el servicio e induciendo al denunciante a iniciar su narración.

Artículo 19. Protocolo y Preclasificación de la Llamada. Mediante la aplicación del protocolo, el Operador identificará el motivo de la llamada, para así clasificar la naturaleza del delito, recepcionando y registrando los datos necesarios para su oportuna atención, apegándose al protocolo. En caso de que los hechos reportados sean de diversa materia de la relativa a la Seguridad Pública o Denuncia Anónima, el Operador orientará al Usuario hacia la autoridad u organismo correspondientes. El protocolo preverá la recepción de llamadas del tipo de: denuncias, bromas, información general o de cualquier otra índole.

Artículo 20. Servicio de Emergencias en el Sistema de Denuncia Anónima. Cuando el reporte consista en una llamada de emergencias, se transferirá o canalizará al área de "Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 066", mediante el procedimiento y sistema que se tenga establecido para este efecto bajo el protocolo respectivo.

Artículo 21. Llamadas de Bromas, Colgadas o Información de cualquier tipo distinta a la Denuncia. Cuando la llamada se produzca con la intención de realizar bromas o con objetivo similar, o el llamante guarde silencio en donde ostensiblemente se percibe la intención en ambos casos de distraer a los Operadores del Servicio de Atención de Denuncia Anónima; se recomienda que el sistema cuente con un modelo de contención de estas llamadas, ya sea por medio de un proceso de seguimiento manual o automático, a efecto de evitar que se sigan produciendo llamadas desde esa fuente y garantizar la atención de las llamadas reales. El procedimiento de contención establecerá un equilibrio entre la situación que se guarde en ese momento en el Servicio de Atención de Denuncia Anónima en cuanto a volumen de llamadas, así como a la reincidencia y peligrosidad de la llamada de broma producida, todo esto en relación al tiempo de contención que se le asignará al número telefónico empleado, sin menoscabo de que se dé aviso a la autoridad competente a efecto de aplicar la legislación relativa que prevé la sanción o pena para estos casos al autor de las mismas. No aplica en el servicio, ya que no existiría el anonimato, que es la esencia o eje rector.

Cuando se solicite Información acerca de trámites, teléfonos, direcciones, servicios públicos o de cualquier otra índole, dependiendo de la naturaleza de la información solicitada, se indicará el número telefónico al cual comunicarse para que den orientación.

Cada llamada recibida será clasificada en el Sistema al momento de su recepción, según su naturaleza.

Artículo 22. Procedimiento General de Recepción. En el proceso de la Recepción de la Llamada de Denuncia Anónima, se observará lo siguiente:

- a) El trato al denunciante será concreto y directo, respecto del cumplimiento del objetivo señalado por esta regulación, evitando el señalamiento por parte del Operador haciendo valoraciones, comentarios, consejos, recomendaciones u observaciones personales ajenas a la naturaleza misma de la recepción de la denuncia, evitando ruidos o manifestación de actitudes que supongan la aprobación o desaprobación, o cualquier

otra mención, voz o sonido que lleve a suponer un involucramiento más allá del trato profesional, concreto y directo que como principios regirán la atención al denunciante;

b) El Operador en todo momento deberá observar con su actitud y su voz: sentido de responsabilidad, actitud de servicio y de atención inmediata, evitando adquirir la emoción que manifieste el denunciante para permanecer templado y en control de la recepción de la denuncia y de esa manera cumplir con la misión que se le tiene encomendada;

c) Se determinará si el denunciante formula la llamada porque:

1. Se percata o tiene conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos;
2. Existen indicios evidentes que pueden llegar a constituir lo anterior;
3. Proporciona o agrega de manera complementaria datos de una denuncia reportada, o
4. Solicita informarse del seguimiento de la misma;

d) La recopilación de datos de la denuncia comenzará con aquellos que proporcione el denunciante respecto de los hechos motivo de su denuncia, aportando elementos de identificación que sean relevantes como nombre de calles y cruce de las mismas, colonia, tramo carretero o caminos, localidad o municipio donde ocurren los hechos o se presume sucederá el evento motivo de la denuncia, la identidad de los probables responsables en la comisión del, o los delitos que se denuncian, si se conocen. El Operador puede apoyarse además de señas particulares del lugar que puedan ayudar a las Instituciones a la localización del lugar señalado;

e) Cuando el denunciante proporcione datos personales o cualquier otro elemento que lo identifique, si la naturaleza del evento es tal que al ser revelados estos datos se comprometa severamente la seguridad del denunciante, se omitirá consignar esta información en el Sistema y se le señalará que no es necesario que los aporte;

f) El Operador requerirá al denunciante el detalle de los hechos, escuchando de manera atenta todo lo que éste indica y transcribiendo en el Sistema los datos relevantes cualitativos y cuantitativos que permitan al superior jerárquico determinar a qué Instituciones canalizará la denuncia para su atención, evitando el Operador hacer interpretaciones o conjeturas propias o manifestando cualquier tipo de precisión distinta a la que involucre el seguimiento del protocolo. El Operador tratará en todo momento de indagar y requerir al denunciante los datos que resulten pertinentes derivados de la naturaleza del hecho que motiva la llamada;

g) El Operador deberá atender toda llamada de denuncia apegándose en todo momento a los criterios establecidos en el Protocolo que definirá de manera exhaustiva la Información requerida para cada tipo de denuncia reportada. Se tomará en cuenta para el proceso de recopilación de Información cuando menos las siguientes preguntas básicas:

1. Delito o situación que denuncia.
2. Nombre(s) y/o alias de las personas involucradas, así como características físicas.
3. Domicilio exacto y cruces de las calles de los presuntos involucrados y características del lugar, colonia y Municipio.
4. Horario en que se realizan las actividades delictivas.
5. Vehículos involucrados (placa, color, modelo y marca).
6. Si hay autoridades involucradas, deberá señalarlas.

h) Al registrar la Información en el Sistema, el Operador lo hará apegándose estrictamente a la narración del denunciante, para lo cual estará debidamente capacitado en habilidades de mecanografía, captación y descripción, a efecto de garantizar su capacidad de actuación, así como de retención y adecuada integración de la Información. Asimismo, continuamente se desarrollarán sus capacidades de persuasión y motivación:

i) Si en algún momento de la recepción de la denuncia, el Operador percibe que no ha podido recabar la Información suficiente requerida para integrar adecuadamente la denuncia y canalizarla a la Institución competente, podrá usar frases de empatía o de motivación enérgica, según sea el caso, para llevar al denunciante y reencuzar la narración, tales como: "Para ayudarle de una manera óptima, es necesario que me proporcione...", describiendo el tipo de información buscada, y

j) Una vez que el Operador ha recabado la Información necesaria para la canalización de la denuncia, antes de concluir la llamada, proporcionará al usuario el número de Operador, previamente asignado, y el número de folio de la denuncia recepcionada, el cual es generado automáticamente por el Sistema, y explicará al usuario que en caso de considerarlo prudente podrá volver a llamar posteriormente para completar, aclarar, agregar datos o dar seguimiento a su denuncia, utilizando el número de folio que le fue proporcionado. Al terminar la llamada deberá concluirse con la frase: "Lo atendió el Operador <número>, el folio de su denuncia es el <número>", refiriéndole por último que su denuncia será canalizada a la Institución correspondiente para su debida atención.

Artículo 23. Otros Medios de Recepción de la Denuncia. En los casos en que se reciban denuncias por un medio distinto a la línea telefónica, se atenderán de la forma siguiente:

a) Las denuncias formuladas por los ciudadanos podrán ser realizadas de igual forma por la denuncia electrónica, a través del sitio oficial de internet de la Secretaría o por cualquier medio electrónico, mensaje de texto, reporte por escrito o de manera personal, o por cualquier otra vía que se tenga definida para ese fin, las cuales serán atendidas por el Operador bajo los mismos principios definidos para las denuncias recibidas vía telefónica.

Artículo 24. Registros Automáticos del Sistema. El Sistema establecerá de manera automática la fecha y hora de la recepción del reporte de denuncia, la clave del Operador que la recibe, el número de folio de la denuncia, así como el dispositivo o medio que se utilizó para su recepción y gestión.

CAPÍTULO IV

DE LA ATENCIÓN Y CANALIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS

Artículo 25. Remisión Inmediata de la Denuncia. El Operador remitirá a la brevedad la denuncia al Supervisor en Turno, para su canalización inmediata a las Instituciones, atendiendo a los niveles de gobierno, competencia territorial y material o cualquier otro elemento que lleve a la mejor y más expedita atención de la misma.

Artículo 26. De la atención y canalización de la Denuncia. El Supervisor en Turno, se encargará de la atención y canalización de las denuncias a las Instituciones, comunicándoles toda la información de los hechos proporcionada por el denunciante, de manera pormenorizada que describan el delito o situación que se denuncia, nombre(s) y/o alias de las personas involucradas, así como características físicas, domicilio exacto y cruces de las calles de los presuntos involucrados, y características del lugar, colonia y Municipio, horario en que se realizan las actividades delictivas, vehículos involucrados (placa, color, modelo y marca) y si existen autoridades involucradas, o de cualquier otro elemento que se desprenda de su contenido, como el vínculo existente entre cada uno de estos datos que conformarán la información de la denuncia.

Artículo 27. Organización y Clasificación de la denuncia. Al atender las llamadas de denuncia el operador deberá considerar los siguientes elementos:

- a) El Sistema permitirá realizar la captura de nuevos reportes, los cuales tienen la característica de ser únicos y consecutivos.
- b) Así mismo el Sistema permitirá, consultar reportes anteriores a efecto de aportar nuevos datos por parte del usuario, o retroalimentar la información a las Instituciones encargadas de su atención; en cualquiera de los casos, el Sistema no permitirá cerrar la consulta, hasta en tanto se capture el motivo de la misma.
- c) Una vez que las Instituciones encargadas de la atención de la denuncia, informen sobre las acciones tomadas o resultados obtenidos durante el proceso de atención, el Supervisor del servicio, podrá en el Sistema dar el caso como concluido.

Artículo 28. En el Procedimiento General de Canalización de los Reportes de Denuncia, deberán observarse los siguientes principios:

- a) El Supervisor de Turno deberá observar el sentido de urgencia, mostrar actitud de servicio y realizar la canalización inmediata, evitando hacer valoraciones subjetivas que demeriten la integridad de las denuncias, por lo cual deberá canalizar y transmitir la Información de manera inmediata a las Instituciones, utilizando los medios oficiales que para el efecto se disponga, basándose en la prioridad y circunstancias presentadas para definir el orden de atención de las denuncias, y de esa manera cumplir con la misión que se le tiene encomendada. En todo caso podrá requerir aclaraciones o especificaciones al Operador que haya procesado la llamada;
- b) En tratándose de hechos flagrantes, el operador telefónico y/o supervisor, podrán remitir la información o denuncia directamente a las Instituciones correspondientes (ésto por indicaciones superiores, actuales);
- c) El Monitor que al supervisar los puntos de monitoreo inteligente, se percate de hechos que pueda configurar un delito, deberá informar al supervisor en turno, para que por medio de este, la información se canalice al Servicio de Denuncia Ciudadana;
- d) Al concluir la atención y canalización de la denuncia el Supervisor en Turno deberá registrar en el Sistema este movimiento y capturar de manera breve las observaciones pertinentes, resultantes de la atención de la denuncia a efecto de cerrar el servicio;

e) El Supervisor de turno, se hará cargo de la vinculación, comunicación y seguimiento de la Denuncia vía telefónica o cualquier otro medio disponible, para lograr que dicha entidad del orden federal, estatal y municipal residente en la entidad o incluso fuera de ella, realice la actividad necesaria a efecto de dar la atención que corresponde a la naturaleza de la denuncia. Para el cumplimiento de esta directriz, el Director y el resto del personal de apoyo del Servicio de Denuncia Anónima, mantendrá vinculación y comunicación continua con las instituciones que se encuentren en esta hipótesis;

f) La transmisión de Información entre el Supervisor en Turno y la Institución deberá hacerse vía radio o por medio del dispositivo electrónico de transmisión de datos con que se cuente. Si la naturaleza de la Información requiere de completa Confidencialidad y Reserva se permitirá el uso del teléfono para este fin, y

g) En los casos en que la Institución que deba atender la denuncia no se encuentre integrada al Sistema, recaerá en el Supervisor de Turno la vinculación, comunicación y seguimiento de la denuncia vía telefónica o cualquier otro medio disponible, para lograr que dicha entidad del orden federal, estatal y municipal residente en la entidad, o incluso fuera de ella, realice la actividad necesaria a efecto de dar la atención que corresponda a la naturaleza de la denuncia. Para el cumplimiento de esta directriz, el Director y el resto del personal de apoyo del Servicio de Atención de Denuncia Anónima, mantendrán vinculación y comunicación continua con las Instituciones que se encuentren en esta hipótesis.

CAPÍTULO V DEL SEGUIMIENTO A LA DENUNCIA

Artículo 29. Seguimiento por parte del Usuario. En caso de que un usuario realice una llamada para solicitar información sobre el curso de la investigación a la denuncia, o para realizar una ampliación de datos sobre la misma, deberá proporcionar el número de folio de su denuncia, así como una breve síntesis de los hechos denunciados, a efecto de verificar que efectivamente sea el mismo usuario quien da el seguimiento, hecho lo anterior, se procederá a informar al usuario, sobre el proceso de atención que sigue su denuncia, ó en su caso, se recibirá y capturará la nueva información proporcionada.

Artículo 30. Oficios de Seguimiento. Para estar en posibilidad de informar al usuario, sobre el proceso de atención a su denuncia, las autoridades a las que fue canalizada la denuncia deberán informar de manera mensual y por oficio las acciones tomadas o los resultados obtenidos en cada caso.

Artículo 31. Integridad de la Información. Por ningún motivo se borrará o modificará en el Sistema la Información capturada con anterioridad. En el caso que los nuevos datos involucren una corrección, se especificará con una nota que los datos ingresados con anterioridad son erróneos y se capturaran los datos correctos o ampliados, debiéndose informar de lo anterior a las Instituciones a las que fue canalizada la denuncia en el caso de que ya hubiese sido turnado.

Artículo 32. Convenios de Coordinación con Instituciones. La Secretaría realizará los convenios de coordinación con las Instituciones de los tres niveles de gobierno. Para definir sus competencias, la canalización y retroalimentación del proceso de atención de la denuncia. Para este efecto, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría autorizará los modelos de Convenio para garantizar que se cumpla con los principios rectores de la presente regulación.

CAPÍTULO VI DE LAS ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Artículo 33. Principios de la Información Estadística. La información estadística se rige fundamentalmente por los principios de Objetividad, Transparencia, Confiabilidad y Neutralidad definidos de la siguiente manera:

- a) **Objetividad.**- Se refiere a datos relacionados con hechos reales.
- b) **Transparencia.**- Es el deber que tienen los órganos y entes de gobierno de informar a las personas físicas o morales interesadas, sobre las fuentes, métodos y procedimientos de la estadística que faciliten la interpretación correcta de los datos, siempre y cuando la legislación en la materia no establezca una excepción.
- c) **Confiabilidad.**- Es la certeza de que la generación de estadística se rija de acuerdo a consideraciones estrictamente profesionales, incluidos los principios científicos y éticos, acerca de los métodos y procedimientos para la recolección, procesamiento, almacenamiento y divulgación de los datos estadísticos.
- d) **Neutralidad.**- Es la garantía de que la generación de estadística se realice de tal manera que impida que sus procesos sean manipulados o distorsionados, a objeto de falsear la realidad con la intención de perjudicar o beneficiar a algún sector o persona.

Artículo 34. Generación de Estadística y Mapas Geodelictivos. El Director generará y suministrará oportunamente al C4 estadística mensual, anual y cuando así lo requieran las autoridades, derivada del procesamiento de los datos registrados en el Sistema de Atención de Denuncia Anónima para su sistematización y actualización en el Sistema Único de Información Estatal, clasificando la información en diversos reportes según su aplicación:

- a) Concentrado de las llamadas recibidas según sus diferentes clasificaciones,
- b) Mapas Geodelictivos para detectar y ubicar los delitos y faltas administrativas que se cometen en la demarcación según horarios y días de la semana, y
- c) Los demás reportes tabulares o gráficos que sean necesarios o sean solicitados por algún área de la Dirección, el Centro Nacional de Información, la Secretaría de Seguridad Pública o el C4, relacionados al Servicio de Atención de Denuncia Anónima.

Artículo 35. Al recabar información del Reporte de Denuncia deberán asegurar que se obtengan los siguientes datos con la finalidad de alinear la información suministrada al Sistema de Información Estatal:

- I. El usuario capturista;
- II. Los datos generales, mismos que deberán describir:
 - a) Número de folio de la Denuncia.
 - b) Fecha y hora de la Denuncia.
 - c) Tipo de Denuncia.
 - d) Toda la información
 - e) Tiempo (cuándo ocurre).
 - f) Descripción de la Denuncia (qué, cómo, quiénes, cuántos).
 - g) Descripción de las personas involucradas.
 - h) Descripción de los vehículos involucrados.
 - i) Supervisor que atendió.
 - j) Institución a la que se canalizó;
- III. La ubicación contendrá:
 - a) Estado.
 - b) Municipio y/o Localidad.
 - c) Calle, y número.
 - d) Calle esquina.
 - e) Colonia, carretera o kilómetro.
 - f) Referencias.

Artículo 36. Conservación de los Datos. Los datos obtenidos como resultado del proceso de generación de la estadística deberán ser almacenados, respaldados y conservados mediante soportes técnicos que garanticen su procesamiento informático, estableciendo claves de acceso restringido a efecto de garantizar la Confidencialidad y Reserva de la Información.

Artículo 37. Distribución de la Información. La Dirección enviará estadísticas mensuales y/o cuando le sea requerida por el Sistema Nacional de Seguridad Pública y/o C4, apegándose a las directrices determinadas por éstos para su oportuna integración al Sistema Único de Información Estatal.

Artículo 38. Coordinación Interinstitucional. El Servicio Atención de Denuncia Anónima, coadyuvará con las demás Instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia, así como con las Instituciones relacionadas a la recepción, registro, canalización y/o seguimiento de las denuncias, apegándose a los Convenios de Coordinación y Cooperación vigentes, para apoyar la toma de decisiones y la elaboración de planes de acción.

Artículo 39. Cuando se contrate a terceros para que realicen el tratamiento de los datos e información que integren el Servicio de Atención de Denuncia Anónima, deberá estipularse en el contrato o convenio respectivo, la implementación de medidas de seguridad y custodia de la información prevista en los presentes Lineamientos, así como la imposición de penas convencionales por su incumplimiento.

TRANSITORIOS

ÚNICO. Este acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Oaxaca.

En la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, treinta y uno de enero de dos mil doce.

SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ"
EL SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE OAXACA

LICENCIADO MARCO TULIO LÓPEZ ESCAMILLA

ACUERDO SSPO/004/2012, del Secretario de Seguridad Pública, por el que se expide los Lineamientos del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066.

LICENCIADO MARCO TULIO LÓPEZ ESCAMILLA, Secretario de Seguridad Pública, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 27, fracción II, 29 y 35, fracción III, XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado; 111 y 130 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; 8, fracción XII y XX; 12, 45, fracción IX; 46, 47, fracción III, VI, VII, VIII y XXV; 121, 188 y 189 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca; y

CONSIDERANDO

Que el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, establecen que la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y Municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias;

Que los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública con fundamento en el artículo 123, Apartado B, fracción XIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se rigen por sus propias leyes y normas, siendo la Secretaría de Seguridad Pública una Institución de Seguridad Pública, regido por la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca y demás disposiciones jurídicas que para el efecto se expidan;

Que los acuerdos establecidos en la sesión XIX del Consejo Nacional de Seguridad Pública celebrada el 22 de agosto de 2005, tiene como principio la implementación en todo el país del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, mediante el indicativo 066, de esta forma el Consejo Nacional de Seguridad Pública en su Vigésima Sesión, celebrada el 30 de enero de 2006 emitió el Acuerdo Nacional para un México Seguro, el cual establece operar los sistemas de emergencia (066) y de denuncia anónima (089) en todo el país. Asimismo, en el marco de la Vigésima Tercera Sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Seguridad Pública, celebrada el 21 de agosto de 2008, se estableció el Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, el cual establece asegurar la cobertura de un número único en todo el país para el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia (066) y para el Servicio de Denuncia Anónima (089); bajo esta tesitura el Consejo Nacional de Seguridad Pública, mediante Acuerdo 48/49 aprueba que las entidades federativas adquieran, administren y operen el equipo y programas de cómputo que reúna las mismas características técnicas y funciones operativas, para ofrecer de manera eficiente a la comunidad el Servicio Telefónico de Emergencia y de Denuncia Anónima, bajo el indicativo nacional 066 y 089;

Que el ejercicio de las atribuciones conferidas a esta Secretaría de Seguridad Pública, previstas en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, se desarrollan en concordancia al marco de actuación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, los acuerdos del Consejo Nacional de Seguridad Pública, el cual está sujeto a las bases plasmadas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;

Que en relación con los artículos 45, fracción IX de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca y artículo 35, fracción XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Secretario de Seguridad Pública tiene la atribución para expedir los acuerdos, que considere necesarias para cumplir con los fines de la Secretaría y, en su caso, ordenar su publicación;

Que los artículos 121, 188 y 189 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, establece que la Secretaría de Seguridad Pública realizará acciones necesarias para el establecimiento del servicio de asistencia telefónica para responder y orientar a la población en caso de emergencias, en coordinación con las Instituciones Policiales, salud, bomberos, protección civil y las demás instancias de asistencia pública y privada.

Que en el tratamiento de los datos e información que integran el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066, las Instituciones deberán observar los principios de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento; en este orden de ideas, el principio de licitud deberá obedecer exclusivamente a las atribuciones legales o reglamentarias de la Secretaría de Seguridad Pública para llevar a cabo las acciones en el servicio de asistencia telefónica a la población y que deberá realizarse a través de los medios previstos en dichas disposiciones, los datos e información deberán destinarse únicamente a la finalidad para la cual fueron obtenidos. Dicha finalidad debe ser determinada y legítima; el principio de calidad, consiste en que los datos y la información deben ser exactos, adecuados, pertinentes y no excesivos, respecto de las atribuciones legales de quien los posea; el principio de información, deberá hacer del conocimiento del titular de los datos, al momento de recabarlos y en su caso, los propósitos para los cuales se usarán dichos datos; el principio de custodia y cuidado de la información, comprende que los datos e información que integran el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066 serán debidamente custodiados y los integrantes de las Instituciones deberán garantizar el manejo cuidadoso en su tratamiento; el principio de Seguridad, la Secretaría de Seguridad Pública, a través de la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional deberá adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales que integran el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066; y por lo que se refiere al consentimiento para la transmisión, describe que toda transmisión de datos personales deberá contar con el consentimiento del titular de los datos, mismo que deberá otorgarse en forma libre, expresa, informada y por escrito, salvo las excepciones establecidas en la ley.

Que por las razones antes expuestas resulta operativa y técnicamente útil, proporcionar los lineamientos que den legalidad, seguridad y certeza jurídica a los servicios de atención a la población proporcionados por las Instituciones de Seguridad Pública, lo que motiva expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 066

TÍTULO ÚNICO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 066

CAPÍTULO I DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las normas que regulan el funcionamiento y operación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066, proporcionado por el Centro Estatal de Emergencias de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 121, 188 y 189 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca y demás disposiciones legales que resulten aplicables.

Artículo 2. Sujetos Obligados. El servicio de asistencia telefónica se aplicará en el Estado y los municipios conforme las bases previstas en los convenios de coordinación, los presentes lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.

Son sujetos obligados los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066 que de manera directa o indirecta intervengan en el proceso de recepción, tratamiento, canalización, despacho, seguimiento o análisis de la información del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, independientemente de cuál sea su situación laboral, categoría o relación de mando, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca y sus correspondientes reglamentos municipales en lo que resulten aplicables.

Artículo 3. Glosario. Para los efectos del contenido del presente instrumento, se entenderá por:

- I. **Acometida de Señales Telefónicas con Llamadas de Emergencia:** A la troncal conectada a los sistemas telefónicos para recibir señales digitales o analógicas del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia. La acometida con señales del sistema telefónico 066 se recibirán directamente en los Centros de Trabajo. Cuando se cuente en una misma localidad con sistemas estatales y municipales de atención de emergencias, será el servicio estatal quien reciba y a su vez distribuya las señales para su atención por el resto de las Corporaciones integradas o remotas.
- II. **Acuerdos:** A los Acuerdos de Confidencialidad y Reserva suscritos por el personal adscrito al Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia.
- III. **C2:** Siglas de los Centros de Comando y Control dependientes del Centro Estatal de Emergencias.
- IV. **C4:** Siglas de la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación de la Secretaría de Seguridad Pública.
- V. **Catálogo de Incidentes:** Al listado temático y clasificado de los Incidentes de Emergencias posibles, debidamente ordenados y estructurados, que pueden ser objeto de reporte por parte de la ciudadanía, y cuyo contenido es la base para la elaboración de estadística y análisis de la información.
- VI. **Centro de Trabajo:** A las instalaciones en donde está ubicado el personal, infraestructura y equipamiento que opera el Centro Estatal de Emergencias.
- VII. **Confidencialidad:** A la protección de la información personal del Usuario.
- VIII. **Contención de Bromas:** Al procedimiento a seguir para disminuir el número de llamadas de Broma y Colgadas, y que se integra al Sistema. La contención de bromas se aplicará a partir de los principios de reincidencia y peligrosidad en función de los números telefónicos empleados para producir estas llamadas.
- IX. **Convenios:** A los Convenios de Coordinación y Colaboración Interinstitucional suscritos por la Secretaría con las Corporaciones.
- X. **Corporaciones:** A las instituciones u organismos Estatales, municipales o privados a las que se les canalicen las Emergencias para su atención y/o seguimiento. Las Corporaciones podrán estar integradas físicamente al interior del Centro de Trabajo o podrán estar interconectadas por cualquier otro medio electrónico digital o analógico para la canalización, despacho y atención de los reportes de Incidentes de Emergencias.

XI.	Despachador: Al personal de las Corporaciones encargado de recibir a través del Sistema, los Incidentes y asignar Unidades para su atención y seguimiento. El Despachador podrá también no ser parte de alguna Corporación pero que se le haya asignado esa función. El Despachador responde en principio a las directrices definidas por sus superiores, así como a los lineamientos de la Dirección en los términos de la coordinación definida para el efecto.	XXIX.	Municipios: A los 570 municipios del Estado.
XII.	Dirección y el Director: A la Dirección del Centro Estatal de Emergencias y a su Director.	XXX.	Operación Policial: A las acciones desarrolladas por las Instituciones Policiales para proteger y ayudar a las personas y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; y prevenir, investigar y combatir la delincuencia.
XIII.	Emergencia: Al suceso o sucesos relacionados con eventos que ponen en riesgo la integridad física, el patrimonio o los de un tercero o de la comunidad en general.	XXXI.	Operador: Al personal encargado de la recepción y atención de la llamada telefónica de Emergencia que en su caso genera un Incidente para integrarlo en el Sistema. El Operador es parte de la Dirección y responde en todo caso a las directrices definidas por ésta.
XIV.	Estado de Fuerza: A la plantilla de personal, unidades y demás recursos materiales pertenecientes a una Corporación, dedicados a mantener el orden y la seguridad a través de la atención de Emergencias.	XXXII.	Participación Ciudadana: Al proceso mediante el cual los integrantes de una sociedad se organizan y colaboran en forma individual o colectiva, en las actividades encaminadas a hacer propuestas que influyan en la toma de decisiones de los asuntos públicos o privados de la comunidad.
XV.	Estado: Al Gobierno del Estado de Oaxaca.	XXXIII.	Personal Operativo: Al personal, agentes, u oficiales pertenecientes a las Corporaciones, encargados de atender y dar seguimiento a las Emergencias en campo. El Personal Operativo responde en principio a las directrices definidas por sus superiores, así como a los lineamientos de la Dirección en los términos de la coordinación definida para el efecto.
XVI.	Integrantes: Al personal técnico, operativo y administrativo que labore en el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066, proporcionado por el Centro Estatal de Emergencias de la Secretaría;	XXXIV.	Prioridad: A la clasificación que se le asigna a cada incidente según su naturaleza y que resulta determinante de la inmediatez con la que se debe atender en los grados de mayor a menor prioridad de: alta, media y baja, asignando los colores rojo, amarillo y verde respectivamente para cada uno de esos niveles.
XVII.	Incidente: Al reporte originado por la llamada de Emergencia, conteniendo los datos debidamente clasificados en cuanto a su naturaleza y temática, los datos de ubicación geográfica, referencias, así como de las personas y objetos involucrados, datos del usuario, la prioridad, la canalización, la asignación y despacho de unidades asignadas, y en general todo el desenvolvimiento momento a momento exhaustivamente detallado de la atención dada al mismo.	XXXV.	Protocolo de Acceso: A la guía que establece los lineamientos para el acceso y movilidad de las personas al interior del Centro de Trabajo.
XVIII.	Información: Al contenido de datos o narrativas que se suministren por el Usuario relacionados con la Emergencia.	XXXVI.	Protocolo de Atención: A la guía predefinida de criterios y preguntas que deberá estar integrado en el Sistema guía y regirá al Operador en el manejo y gestión de las llamadas en cuanto al contenido, orden y estructura de la integración de la información en el incidente, esto atendiendo a la naturaleza del mismo.
XIX.	Ley: A la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.	XXXVII.	Proximidad Social: A la función del Estado que atiende a la necesidad de brindar una respuesta eficaz a la demanda social, de mayor presencia y cercanía con una Policía confiable, que se involucre de manera comprometida con las necesidades de la comunidad, lo que posibilita una respuesta de calidad personalizada e integral.
XX.	Lineamientos: A los presentes Lineamientos.	XXXVIII.	Reserva: A la protección del contenido de la Información por ser ésta sensible a la seguridad pública, la actividad preventiva o de justicia, la protección ciudadana o poner en peligro a las personas involucradas.
XXI.	Llamada de Emergencia: A la llamada telefónica o el mensaje recibido por cualquier medio de comunicación directo o tecnológico, por parte de la ciudadanía, solicitando auxilio relacionado con una Emergencia y que conforma la base operativa del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia.	XXXIX.	Secretaría: A la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Oaxaca.
XXII.	Llamadas Colgadas: A aquellas llamadas que se reciben y que antes o al momento que la operadora contesta el comunicante cuelga sin decir nada o producir sonido alguno.	XL.	Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia: Al proceso de recepción, tratamiento, canalización, despacho y seguimiento de Emergencias gestionado a través del prefijo telefónico 066.
XXIII.	Llamadas de Broma: Aquellas llamadas distintas a la Emergencia en donde el llamante utiliza irresponsablemente el Servicio Atención de Llamadas de Emergencia, proporcionando información falsa detectado por el Operador además de comentarios ofensivos con objeto de distraer al Operador de las llamadas motivadas en incidentes reales.	XLI.	Sistema Único de Información Estatal: A los datos e interconexiones de voz, datos y video que proporciona a las Instituciones de Seguridad Pública la información en materia de seguridad pública y comunitaria, para generar análisis y reportes aptos para el ejercicio de las atribuciones que tienen encomendadas las Instituciones Policiales.
XXIV.	Llamadas de Denuncia Ciudadana: A los reportes distintos de la Emergencia en donde se da a conocer por parte de la ciudadanía la comisión o la probable comisión de un delito o una conducta irregular o sospechosa, ya sea de hechos pasados, presentes o futuros. El tratamiento que se le dará a este tipo de llamadas se hará con el máximo cuidado y protección del ciudadano, y podrá atenderse directamente o derivarse a los sistemas o áreas de atención de Denuncia Anónima según la naturaleza de los hechos y la situación en que se reporta, esto es atendiendo a la inmediatez de los eventos, la situación del Comunicante, la competencia de las autoridades viables para su atención, entre otros, mismas que quedarán registradas en el sistema como transferencia de llamada.	XLII.	Sistema: Al Sistema Informático de gestión del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, así como equipamiento y mobiliario necesarios para su operación. Los Municipios deberán utilizar el Sistema de Emergencias adoptado por la Secretaría.
XXV.	Llamadas de Información: A aquellas llamadas en que el ciudadano solicita información acerca de trámites, teléfonos, direcciones, etc., o bien pide orientación sobre servicios públicos entre otras cuestiones diversas a una Emergencia.	XLIII.	Supervisor de Turno: Al responsable de un turno, encargado de inspeccionar el trabajo desempeñado por los Operadores, Despachadores y Monitores y mantener el orden en el área de trabajo. El Supervisor de Turno es parte de la Dirección y responde en todo caso a las directrices definidas por ésta.
XXVI.	Llamadas de Transferencia: A aquellos reportes distintos de la Emergencia en donde un elemento de una Corporación solicita, con motivo del ejercicio de su labor oficial, se le apoye transfiriendo su llamada producida a través del número de emergencia a algún destinatario de su Corporación o de otra con la que requiera coordinarse o vincularse institucionalmente, por encontrarse en campo o en operativos siempre y cuando esté autorizado por la Dirección.	XLIV.	Supervisor General: Es el encargado de inspeccionar, vigilar y evaluar el funcionamiento del Centro Estatal de Emergencias.
XXVII.	Llamadas Falsas: A aquellas llamadas distintas a la Emergencia en donde el llamante simula una situación de urgencia y tanto el Operador como el Despachador le dan seguimiento al Incidente hasta comprobar la intención de provocar infundadamente la reacción de las Corporaciones.	XLV.	Turno de Trabajo: Al número de horas al día que el personal está obligado a laborar para el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, de acuerdo con la distribución de sus actividades y a las necesidades del servicio.
XXVIII.	Monitor: Es el operador del sistema de video vigilancia con que cuente el Estado, quien tendrá como función principal supervisar los puntos de monitoreo que le sean asignados.	XLVI.	Unidad: Al vehículo oficial perteneciente a alguna Corporación, asignado para la atención de las Emergencias.
		XLVII.	Usuario: A la persona que realiza la llamada de Emergencia y/o solicitud de apoyo.

Artículo 4. Objetivo. El objetivo del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia es atender y dar respuesta inmediata a los llamados de auxilio de la ciudadanía, en coordinación con las Corporaciones, que permita proteger la integridad física de las personas, así como su patrimonio y sus derechos.

Artículo 5. Clasificación de las Emergencias. Para establecer la prioridad de atención las Emergencias se clasificarán en:

- I. Alta: Aquellas en las que por la naturaleza del Incidente está en riesgo la integridad física de las personas;
- II. Media: Aquellas que no estando en la hipótesis anterior ponen en riesgo el patrimonio de las personas, y
- III. Baja: Aquellas en que sin estar en el primero o en el segundo caso se requiere la intervención de la autoridad a efecto de prevenir un conflicto o se presenta una situación de bajo riesgo.

Por el tipo de Incidente las Emergencias se clasificarán de acuerdo con un catálogo estructurado por servicio que determinará la vinculación entre cada Incidente y el Protocolo a seguir en cada caso.

Por el avance de la atención los Incidentes se clasifican en nuevo, despachado, arribo de unidad, proceso y cierre.

Artículo 6. Gestión Telefónica y Medios Electrónicos. El sistema de gestión del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia funcionará a través del número telefónico único 066 (cero, seis, seis), con cobertura municipal y/o estatal, o por cualquier medio tecnológico a través del cual se pueda realizar la solicitud de auxilio de la Emergencia, apoyando este proceso con tecnologías de información, manuales de operación y equipos de comunicación con disponibilidad las 24 horas del día todos los días del año.

Artículo 7. Principios de Confidencialidad y Reserva. El tratamiento de los datos e información que integran el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, se regirán por los principios de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento.

El Operador y Despachador así como toda persona que tenga relación directa o indirecta con el proceso de recepción, tratamiento y despacho de la Emergencia, garantizarán a los Usuarios que los datos personales de los reportes serán tratados con el carácter de reservados, y se desempeñarán sujetándose a los principios de Confidencialidad y Reserva contemplados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca, así como en las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, y demás disposiciones aplicables al tenor de los siguientes lineamientos:

- a) La Información de carácter personal deberá ser tratada con la más estricta Confidencialidad y Reserva, por tal no podrá ser divulgada a personas ajenas al Operador, Despachador y Corporaciones;
- b) Queda estrictamente prohibido que la información que se genere en el Sistema se exponga para otros fines de los aquí regulados, o que se aluda a ella por cualquier motivo fuera de las horas y área laborales, en las que se autorizará únicamente para su manejo oficial, salvo mandato de autoridad competente;
- c) La Confidencialidad y Reserva de la información abarcará todo material impreso, notas manuscritas, apuntes, registros o cualquier otra señal tomadas que tengan relación directa con la atención de la Emergencia, o cualquier otro que pueda ser generado por medios electrónicos, por lo que no deberá extraerse fuera del área del propio lugar del Centro de Trabajo, y
- d) Toda persona que tenga de manera directa o indirecta acceso al Sistema signará Compromiso de Confidencialidad y Reserva en su manejo, así como las Corporaciones diversas a la Dirección integradas al modelo del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia mediante el Convenio de Coordinación Interinstitucional y Responsiva de Confidencialidad y Reserva de la Información que les sea canalizada. Para este efecto, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría autorizará los modelos de convenios que garanticen se cumpla con los principios rectores de la presente regulación.

CAPÍTULO II

DE LOS INTEGRANTES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Artículo 8. Relación Jurídica. Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, se considerarán personal de seguridad pública, por lo que la relación jurídica existente entre las Instituciones de Seguridad Pública y sus Integrantes, será de naturaleza administrativa, regulándose ésta conforme lo establecido en la fracción XIII, apartado B, del artículo 123, de la Constitución Federal, la Ley, los presentes Lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 9. Responsabilidad y Sanciones. La actividad de los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia es una actividad que exige vocación de servicio y un alto sentido de urgencia, responsabilidad y sensibilidad en el manejo de la llamada y de la información a la que se tiene acceso, por lo que su uso indebido implicará la imposición por parte de las Corporaciones de las sanciones correspondientes conforme a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca, a los reglamentos municipales correspondientes y demás ordenamientos aplicables en la materia, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales en que se incurra al respecto.

Artículo 10. En atención del servicio que se presta, los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia serán apoyados con terapias psicológicas que garanticen su estabilidad emocional y su capacidad en el desempeño de su actividad oficial.

En caso de que los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia violen uno o más de los lineamientos aquí contenidos, quedarán sujetos a una medida correctiva disciplinaria conforme a lo establecido en el artículo 112 y 114 de la Ley y demás disposiciones aplicables.

Son medidas correctivas disciplinarias el apercibimiento y arresto, que se imponen a los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública, cuyos actos u omisiones solo constituyen faltas menores en el cumplimiento de la disciplina, el apercibimiento podrá ser verbal o escrito y el arresto podrá ser hasta por treinta y seis horas de acuerdo con la gravedad de la falta o criterio del Supervisor de Turno. En caso de que la falta sea grave se deberá iniciar la investigación correspondiente por la Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría quien determinará lo conducente.

Artículo 11. Supervisor de Turno. Cada turno de servicio del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia contará con un Supervisor de Turno que además de poder desempeñar las funciones de Operador, Monitor y Despacho vigilará, dirigirá y realizará las acciones necesarias a efecto de que el resto del personal y él mismo cumplan con los principios reguladores de esta disposición.

El Supervisor de Turno coordinará la debida canalización y enlace de llamadas con las Corporaciones. Una vez que a las Corporaciones se les canalicen los reportes, serán responsables del despacho y atención de la Emergencia en los términos y condiciones que su normatividad interna y el ámbito de su competencia lo determinen. Para este efecto se llevará un registro del proceso de envío y recepción de los reportes, así como, en la medida que la acción derivada lo permita, un seguimiento de los detalles relacionados con la atención prestada.

Artículo 12. Deberes de los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia. Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia deberán observar lo siguiente:

- a) Observar los principios rectores de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento, anonimato, confidencialidad, reserva y demás aplicables para el tratamiento de los datos e información que integran el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066;
- b) Realizar sus funciones con absoluta imparcialidad, así como observar buena conducta, tratando con respeto y rectitud a las personas con que tengan relación con motivo de sus funciones;
- c) Obedecer las órdenes de los superiores jerárquicos y cumplir con todas las obligaciones inherentes a su puesto, así como los procedimientos y protocolos que se les indiquen o formen parte de la capacitación que reciban en relación a su operación;
- d) Cumplir los lineamientos establecidos en el Protocolo de Acceso al Centro de Trabajo;
- e) Notificar inmediatamente al percatarse de cualquier condición de maquinaria y equipo que pueda entorpecer el servicio o poner en peligro la salud de sus compañeros o causar daños a bienes del Centro de Trabajo;
- f) Notificar inmediatamente los daños que sufran el equipo a su cargo en el reporte de recepción y entrega de equipo (computadora, diadema, radio, silla, teléfono, etc.) que tengan asignados;
- g) Dentro del Centro de Trabajo está estrictamente prohibido el uso de teléfonos celulares, radios y demás dispositivos para comunicación personal y/o almacenamiento de información;
- h) Utilizar el mobiliario, equipo, sistemas y herramientas de trabajo exclusivamente para uso oficial, evitando su aplicación para fines personales, procurando siempre su buen uso y ahorro, al igual que el de los insumos de agua, combustibles y de energía eléctrica proporcionados por el Centro de Trabajo;
- i) Conservar un comportamiento ejemplar dentro y fuera del Centro de Trabajo y horario de trabajo, evitando realizar actos inmorales, usar lenguaje impropio o altisonante, usar o instalar programas en la computadora ajenos a la función del área, reproducir música o videos, encender aparatos electrónicos que distraigan la labor de recepción, despacho y atención de Emergencias, así como mantener un grado máximo de confidencialidad y utilización de la identificación sólo para uso oficial;
- j) Usar el uniforme de trabajo. En caso de que no se le haya asignado uniforme, usar vestimenta adecuada y formal, conforme a las instrucciones de la superioridad;
- k) Asistir puntualmente a sus labores, quedando prohibido ausentarse del lugar donde preste sus servicios sin la autorización previa del Supervisor de Turno;
- l) Las faltas de asistencia del personal solamente podrán justificarse con el permiso previo del Director o con el documento de incapacidad que para tal efecto se expida, mismo que deberá ser entregado dentro las 72 horas siguientes al momento de su expedición. En caso de que alguna falta no se justificare en la forma antes indicada, se considerará para todos los efectos legales, como falta injustificada;
- m) Dentro del Centro de Trabajo estará estrictamente prohibido fumar, así como asistir al desempeño de sus labores con aliento alcohólico, en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún psicotrópico, narcótico o droga enervante; la mera introducción de bebidas alcohólicas o narcóticos al inmueble, área o estacionamiento donde se ubica el Centro de Trabajo, ya sea dentro o fuera de las horas de trabajo, será sancionado con la rescisión inmediata y definitiva de la relación laboral;
- n) Dentro del Centro de Trabajo estará estrictamente prohibido dormir, ya sea dentro o fuera del horario de trabajo, a menos que se tenga indicación expresa en contrario atendiendo a la naturaleza y condiciones del servicio;
- o) Está prohibido introducir armas de fuego o de cualquier tipo al Centro de Trabajo;

- p) Se contará con un área de cocina y baños instalados dentro del área de trabajo y será obligación de los mismos mantenerlos limpios y en buen estado. Si algún Integrante comete alguna violación o infracción en su uso, se aplicarán medidas correctivas disciplinarias y en caso de que se afecte el patrimonio del Centro de Trabajo se deberá cubrir el daño ocasionado;
- q) Las juntas informativas, los talleres de trabajo y cursos de capacitación, se consideran una parte primordial para el efectivo alcance de los objetivos del área, por lo que la asistencia a ellas, se considera obligatoria;
- r) En caso de permiso o de terminar la relación laboral, el trabajador deberá entregar con toda anticipación los expedientes, herramientas y cualquier tipo de enseres que le hayan sido resguardados para el desempeño de sus funciones, y
- s) Queda prohibido sustraer cualquier tipo de información ya sea escrita o copiada en forma magnética o de cualquier otro tipo. Debido a que las labores del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia son salvaguardar la seguridad ciudadana, por lo que además de la terminación de su contrato, se sujetará a las responsabilidades civiles, administrativas y/o penales a que haya lugar.

Artículo 13. Jornadas de Trabajo y Días de Descanso. Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia deben cumplir con los horarios establecidos por el Director y podrán ser modificados por éste en cualquier tiempo según se considere necesario, atendiendo al volumen de llamadas recibidas, condiciones climáticas extremas, eventos que ameriten especial atención, falta de personal, necesidades del servicio, o por ajustes necesarios a los turnos y horarios existentes con la finalidad de prestar un mejor servicio, mejorar la recepción y atención de llamadas de Emergencia y debida marcha de sus objetivos.

Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia tendrán 30 minutos de descanso por turno y este período de descanso por ningún motivo podrá ser al inicio o al final de la jornada de trabajo. El tiempo de descanso deberá ser autorizado por el Supervisor de Turno.

Artículo 14. Servicio y Mejora Continua. La recepción de las Emergencias cumple un papel fundamental al ser el primer contacto entre el Usuario y los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, por lo cual se mantendrán en constante capacitación, entrenamiento y actualización para optimizar la respuesta en el cumplimiento de protocolos y normatividad, así como para mejorar y homologar su capacidad individual mediante la instrumentación de programas y evaluaciones por parte de la Dirección, consistentes en:

- Contar con sensibilidad y vocación de servicio a la ciudadanía;
- Conocer los protocolos, normas de funcionamiento, como marco de referencia;
- Adquirir criterio para resolver situaciones de emergencia;
- Entrenamiento de actualización en la composición y funcionamiento del Sistema;
- Capacitación y conocimiento del manejo del Sistema en situaciones críticas;
- Entrenamiento en la recepción de la Emergencia personalizada tanto en la llamada telefónica, como a través de los medios electrónicos y escritos;
- Conocimientos de gestión en la coordinación con las Corporaciones;
- Amplios conocimientos del Sistema en los aspectos de comunicaciones, informática y demás necesarios en los que se desenvuelve su actividad, y
- Recibir apoyo psicológico.

Artículo 15. Tecnologías y Atención de los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia. Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia tendrán disponibles las herramientas tecnológicas y de comunicaciones que sean necesarias, así como cualquier tipo de material gráfico o referencial que pueda ser de utilidad para cumplir su objetivo y agilizar la recepción y despacho o canalización de la Emergencia. El Sistema contará con cartografía digital inteligente que permita al Operador y a los Despachadores agilizar la movilización de Unidades, su supervisión y seguimiento.

Artículo 16. Actitud y Servicio. Para su actividad, los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia se mantendrán atentos a la gestión del Sistema y el cumplimiento del Protocolo, evitando distracciones o cualquier tipo de acción que retrase la recepción, tratamiento y despacho de la Emergencia, así como responsabilizarse de la adecuada utilización y cuidado del material y herramientas a los que tiene acceso.

Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia deberán desempeñar su trabajo, cualquiera que sea su naturaleza con la más alta dedicación, eficiencia, eficacia, calidad, discreción y espíritu de servicio.

- La dedicación; Es el esmero y empeño que debe de poner el trabajador al servicio de la ciudadanía;
- La eficiencia. Es la optimización de los recursos disponibles utilizados para lograr las metas previstas;
- La calidad. Es el conjunto de propiedad o características que posee un servicio por medio de las cuales satisface completamente las necesidades requeridas por el ciudadano. Tiene dos aspectos: Objetivo. Es la forma y el resultado de la acción de auxilio al Usuario, tomando en cuenta la rapidez, efectividad, solución oportuna al problema y aplicación de los conocimientos en las tareas desarrolladas, y Subjetivo. Es la importancia que el Supervisor de Turno da a la solución y al desahogo de las actividades de los operadores y despachadores a su cargo;
- Discreción. Es la sensatez para formar juicio, tacto, reserva y prudencia para hablar u obrar, y
- Espíritu de Servicio. Es la cualidad que debe caracterizar a todo servidor público y principalmente a los responsables de la seguridad pública, por lo que los trabajadores

del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, deben ejecutar sus funciones procurando el auxilio en forma inmediata, teniendo en mente que cada segundo que se pierde puede significar la diferencia entre la vida y la muerte.

Artículo 17. Acuerdos de Confidencialidad. Los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia celebrarán Compromisos de Confidencialidad de Información con la Secretaría, a efecto de garantizar la Confidencialidad y Reserva de la Información relativa a los datos personales materia de las Emergencias a las que tengan acceso con motivo de su actividad.

Artículo 18. Convenios de Coordinación Interinstitucional. Las Corporaciones celebrarán Convenios de Coordinación y Colaboración con el Estado o Municipio, a efecto de garantizar la Coordinación, Colaboración, Confidencialidad y Reserva de la Información relativa a los datos personales materia de las Emergencias a las que tengan acceso con motivo de su actividad.

CAPÍTULO III DE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADAS

Artículo 19. Recepción de la Llamada. El Operador al recibir una llamada por la línea telefónica definida para la recepción de Emergencias, la atenderá de inmediato con cortesía, creando confianza inicial para que el Usuario perciba una atención profesional y adecuada a su propósito. Para ese efecto atenderá con frases como: "066 Emergencias", identificando con ello el servicio e induciendo al Solicitante a iniciar su narración.

Artículo 20. Protocolo y Preclasificación de la Llamada. Mediante la aplicación del Protocolo, el Operador identificará el motivo de la llamada del Usuario, para definir y clasificar la naturaleza de la Emergencia, obteniendo de manera ágil e inmediata los datos necesarios para su oportuna atención, apegándose al Protocolo que se basará en la clasificación de la Emergencia atendiendo al tipo de servicio. En caso de que los hechos reportados sean de diversa materia de la relativa a la Seguridad Pública o la Protección Civil, el Operador orientará al Solicitante hacia la autoridad u organismo correspondientes. El Protocolo preverá la recepción de llamadas del tipo de: Emergencias, Bromas, Transferencias, Información general o de cualquier otra índole.

Artículo 21. Denuncias Ciudadanas en el Sistema de Emergencias. Cuando el reporte consista en una Denuncia Ciudadana Anónima, se transferirá o canalizará al área de "Servicio de Denuncia Anónima 089", procedimiento y sistema que se tenga establecido para este efecto bajo el Protocolo relativo. En todo caso se protegerá escrupulosamente la identidad del Usuario por todos los medios posibles.

Artículo 22. Llamadas de Bromas, Falsas, Colgadas, Solicitudes de Transferencia o Información, de cualquier tipo distintas a la Emergencia. Cuando la llamada se produzca con la intención de realizar Bromas o con similar objetivo, el llamante guarde silencio en donde ostensiblemente se percibe la intención en ambos casos de distraer a los Operadores del Servicio de Atención Ciudadana; se recomienda que el Sistema cuente con un modelo de contención de estas llamadas ya sea por medio de un proceso de seguimiento manual o automático, a efecto de evitar que se sigan produciendo desde esa fuente y garantizar la atención de las llamadas reales. El procedimiento de contención establecerá un equilibrio entre la situación que se guarde en ese momento en el Centro de Atención en cuanto a volumen de llamadas, así como a la reincidencia y peligrosidad de la llamada de Broma producida, todo esto en relación al tiempo de contención que se le asignará al número telefónico empleado, sin menoscabo de que se dé aviso a la autoridad competente a efecto de aplicar la legislación relativa que prevé la sanción o pena para estos casos al autor de las mismas.

Tratándose de Llamadas Falsas, una vez que la Unidad asignada determine de manera indubitable la falsedad del reporte y la intención de simular una situación de urgencia así como distraer a las Corporaciones, podrá turnarse a la autoridad competente el reporte del Incidente respectivo a efecto de que se aplique la legislación relativa que prevé la sanción para los autores de este tipo de llamadas.

En los casos de llamadas en los que se solicite una Transferencia por un miembro de una Corporación la misma se realizará atendiendo a la urgencia y circunstancias, primando en todo caso el apoyo que se le deba proporcionar a las Corporaciones para garantizar la integridad y eficiencia de su labor en campo, así como su necesidad de vinculación y coordinación interinstitucional.

Cuando se solicite Información acerca de trámites, teléfonos, direcciones, servicios públicos o de cualquier otra índole, dependiendo de la naturaleza de la información solicitada, se indica el número telefónico al cual comunicarse para que le den orientación.

Cada llamada recibida será clasificada en el Sistema al momento de su recepción, según su naturaleza.

Artículo 23. Procedimiento General de Recepción. En el proceso de la Recepción de Emergencias, se observará lo siguiente:

- El trato al Solicitante será concreto y directo respecto al cumplimiento del objetivo señalado por esta regulación, evitando el señalamiento por parte del Operador haciendo valoraciones, comentarios, consejos, recomendaciones u observaciones personales ajenas a la naturaleza misma de la recepción de la Emergencia, evitando ruidos o manifestación de actitudes que supongan la aprobación o desaprobación, o cualquier

otra mención, voz o sonido que lleve a suponer un involucramiento más allá del trato profesional, concreto y directo que como principios regirán la recepción al Usuario;

b) El Operador en todo momento debe observar con su actitud y su voz: sentido de urgencia, actitud de servicio y de atención inmediata, evitando adquirir la emoción que manifieste el Usuario para permanecer templado y en control de la recepción de la Emergencia y de esa manera cumplir con la misión que se le tiene encomendada;

c) Se determinará si el Usuario formula la llamada porque:

1. Se percata o se encuentra él o terceras personas en una situación que pone en riesgo su integridad física, su patrimonio y/o el de la sociedad;
2. Tiene indicios de que puede llegar a ocurrir lo anterior;
3. Proporciona o agrega de manera complementaria datos de una Emergencia reportada, o
4. Solicita información acerca del seguimiento de un Incidente ya reportado;

d) La recopilación de datos de la Emergencia comenzará con los datos que proporcione el Usuario respecto a dónde suceden los hechos, aportando elementos de identificación que sean relevantes como nombre de calles y cruce de las mismas, colonia, tramo carretero o caminos, localidad o municipio dónde ocurren los hechos o se presume sucederá el evento motivo del reporte. El Operador puede apoyarse además de señas particulares del lugar que puedan ayudar a las autoridades a la localización en campo del lugar señalado;

e) Cuando el Usuario proporcione datos personales o cualquier otro elemento que lo identifique, si la naturaleza del evento es tal que al ser revelados estos datos se comprometa severamente la seguridad del Usuario, se omitirá consignar esta información en el Sistema, y se le señalará que no es necesario que los aporte;

f) El Operador requerirá al Usuario el detalle de los hechos, escuchando de manera atenta todo lo que éste indica y transcribiendo en el Sistema los datos relevantes cualitativos y cuantitativos que permitan al Despachador determinar el tipo y la cantidad de recursos necesarios para atender la Emergencia, evitando el Operador hacer interpretaciones o conjeturas propias, o manifestando cualquier tipo de precisión distinta a la que involucre el seguimiento del Protocolo. El Operador tratará en todo momento de indagar y requerir al Usuario los datos que resulten pertinentes derivados de la naturaleza del hecho que motiva la llamada;

g) El Operador deberá atender toda llamada de Emergencias apeguándose en todo momento a los criterios establecidos en el Protocolo que definirá de manera exhaustiva la Información requerida para cada tipo de Incidente reportado. Se tomará en cuenta para el proceso de recopilación de Información cuando menos cinco preguntas básicas:

1. DÓNDE: ¿Dónde sucede?
2. QUÉ: ¿Qué es lo que pasa?
3. CUÁNDO: ¿Cuándo sucedió?
4. CÓMO: ¿Cómo sucedió?
5. QUIÉN: ¿Quiénes están involucrados?

h) Al registrar la Información en el Sistema, el Operador lo hará apeguándose estrictamente a la narración del Usuario, para lo cual estará debidamente capacitado en habilidades de mecanografía, captación y descriptivas, a efecto de garantizar su capacidad de actuar con agilidad y rapidez, así como de retención y adecuada integración de la Información. Asimismo continuamente se desarrollará sus capacidades de persuasión y motivación;

i) Si en algún momento de la recepción de la Emergencia el Operador percibe que no ha podido recabar la Información suficiente requerida para integrar adecuadamente el Incidente y así despachar, canalizarlo y enviar la ayuda requerida, podrá usar frases de empatía o de motivación energética según sea el caso, para llevar al Usuario y reencauzar la narración, tales como: "Para ayudarlo de una manera óptima, es necesario que me proporcione...", describiendo el tipo de Información buscada;

j) Una vez que el Operador ha recabado la Información necesaria para la canalización de la Emergencia, antes de concluir la llamada, proporcionará al Usuario el número de Operador, previamente asignado, y el folio del Incidente levantado, el cual es generado automáticamente por el Sistema, y explicará al Usuario que en caso de considerarlo prudente podrá volver a llamar posteriormente para completar, aclarar o agregar datos a su reporte, utilizando el número de folio que le fue proporcionado. Al terminar la llamada deberá concluirse con la frase: "Lo atendió el Operador <número>, el folio de su Incidente es el <número>..." Refiriéndose por último que su Emergencia será canalizada a la autoridad correspondiente para su debida atención, y

k) En caso de que la Emergencia reportada requiera de la asistencia directa del personal de despacho de alguna Corporación, el Operador transferirá la llamada al Despachador de la Corporación requerida, indicándole claramente al Usuario a dónde se transferirá la llamada, utilizando la frase: "Lo voy a transferir con el despachador de (nombre de la Corporación)... manténgase en la línea por favor..."

Artículo 24. Otros Medios de Recepción de Emergencias. En los casos en que se reciban Incidentes por un medio distinto a la línea telefónica de emergencias, se atenderán de la forma siguiente:

- a) Las Emergencias formuladas por los ciudadanos podrán ser realizadas de igual forma por medios electrónicos, mensaje de texto, reporte por escrito o de manera personal, o por cualquier otra vía que se tenga definida para ese fin, las cuales serán atendidas por el Operador bajo los mismos principios definidos para las Emergencias recibidas vía telefónica, y
- b) Las Emergencias detectadas por las Corporaciones durante su operación regular en campo, serán reportadas y atendidas por el Despachador bajo los mismos principios definidos para la Emergencia recibida por vía telefónica. En este caso la emergencia será integrada al Sistema por el propio Supervisor de Turno.

Artículo 25. Registros Automáticos del Sistema. El Sistema establecerá de manera automática la fecha y hora de la recepción del Incidente de Emergencia, la clave del Operador que la recibe, la identificación del número telefónico de origen, así como el dispositivo o medio que se utilizó para su recepción y gestión.

CAPÍTULO IV DEL TRATAMIENTO Y DESPACHO DEL SERVICIO

Artículo 26. Remisión Inmediata de la Emergencia. El Operador canalizará a la brevedad la Emergencia al Despachador correspondiente para el despacho inmediato por parte de las Corporaciones, atendiendo a los niveles de gobierno, competencia territorial y material o cualquier otro elemento que lleve a la mejor y más expedita atención de la misma.

Artículo 27. Tratamiento y Despacho de la Emergencia. El Despachador se encargará del tratamiento y despacho de las Emergencias a la Corporación que tenga asignada, comunicando a las Unidades en campo de manera pormenorizada los datos que describan el lugar y tipo de Emergencia, la naturaleza y características de las personas, vehículos u objetos involucrados, o de cualquier otro elemento que se desprenda de su contenido como el vínculo existente entre cada uno de estos datos que conformarán la Información del Incidente.

Artículo 28. Organización y Clasificación de los Incidentes. Al atender una Emergencia el Despachador debe considerar los siguientes elementos:

- a) El Sistema mostrará las Emergencias activas sólo al Despachador de la Corporación a la que corresponde su atención, pudiendo ser uno o más Despachadores los responsables de atender una misma Emergencia;
- b) El Sistema mostrará las Emergencias y los datos relacionados a éstas, distinguiendo las Emergencias de mayor prioridad para facilitar al Despachador una ágil identificación de éstas para su atención inmediata, y
- c) Para organizar las Emergencias activas, el Sistema utiliza una combinación de formas y colores para indicar de manera visual el grado de avance de atención y la Prioridad que guarda cada Emergencia.

Artículo 29. Procedimiento General de Despacho. En el proceso de Despacho de Emergencias, se observará lo siguiente:

- a) El Despachador en todo momento debe observar sentido de urgencia, actitud de servicio y atención inmediata, evitando hacer valoraciones subjetivas que demeriten la integridad de los Incidentes, por lo cual deberá canalizar y transmitir la Información de manera inmediata hacia la Unidad y/o Personal Operativo de la Corporación, basándose en la Prioridad y circunstancias presentadas para definir el orden de atención de las Emergencias, y de esa manera cumplir con la misión que se le tiene encomendada. En todo caso podrá requerir aclaraciones o especificaciones al Supervisor de Turno;
- b) El Despachador debe registrar en tiempo real en el Sistema cada uno de los movimientos de las Unidades derivados de la atención de la Emergencia así como las demás actividades propias de la operación de cada Corporación. Los movimientos y actividades serán transmitidos al Despachador por las Unidades y/o Personal Operativo de la Corporación encargados de prestar el servicio de atención a la ciudadanía;
- c) Al concluir la atención de la Emergencia el Despachador deberá registrar en el Sistema este movimiento y capturar de manera breve las observaciones pertinentes, resultantes de la atención de la Emergencia a efecto de cerrar el Incidente, esto atendiendo a la naturaleza del servicio prestado. El Despachador encargado del despacho y seguimiento de las Emergencias que requieren atención pre hospitalaria, deberá ingresar en el Sistema, Información acerca de la identidad y condición de las personas enfermas, heridas o lesionadas, así como del tipo de atención y/o traslado que se realizaron;
- d) En los casos en que por la naturaleza de la Emergencia o cualquier circunstancia especial no amerite la asignación de una Unidad para acudir al lugar de los hechos, el Supervisor de Turno deberá registrar en el Sistema el motivo por el cual no se envía Unidad al momento de cerrar el Incidente de Emergencia;
- e) La transmisión de Información entre el Despachador y la Unidad y/o Personal Operativo de la Corporación, deberá hacerse vía radio o por medio del dispositivo electrónico de transmisión de datos con que se cuente;
- f) El Despachador deberá atender toda Llamada de Emergencia asignando la Unidad y/o Personal Operativo de la Corporación que esté más cerca a la ubicación de la Emergencia, absteniéndose de negar el servicio por carencia de Unidades y/o Personal Operativo, o bien, basándose en estimaciones discrecionales que restan importancia a la Emergencia. Se tomará en cuenta para el despacho de Unidades cuando menos cuatro aspectos:
 1. Lo que está sucediendo.
 2. La ubicación donde está sucediendo.
 3. El número de personas involucradas.
 4. La peligrosidad actual o latente;
- g) En los casos en que la Corporación que deba atender la Emergencia no se encuentre integrada al Sistema, recaerá en el Supervisor de Turno la vinculación, comunicación y seguimiento del Incidente vía telefónica o cualquier otro medio disponible, para lograr que dicha entidad del orden federal, estatal, municipal o privado residente en la entidad o incluso fuera de ella, realice la actividad necesaria a efecto de dar la atención que corresponda a la naturaleza del Incidente. Para el cumplimiento de esta directriz, el Director y el resto del personal de apoyo del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, mantendrán vinculación y comunicación continua con las instituciones públicas y privadas que se encuentren en esta hipótesis.

**CAPÍTULO V
DEL SEGUIMIENTO POR EL USUARIO**

Artículo 30. Seguimiento por parte del Usuario. En caso de que un Usuario realice una llamada respecto al seguimiento o para ampliación de datos sobre una Emergencia reportada con anterioridad, se le requerirá el número de folio señalado anteriormente para confirmar la precisión del mismo, a efecto de acceder al avance de la atención de su Incidente en el Sistema y brindarle información al respecto.

Artículo 31. Encuestas de Seguimiento. Para medir la eficiencia del servicio, desde el propio Centro de Trabajo podrán realizarse encuestas telefónicas con aquellas personas que requirieron los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia, a efecto de valorar la rapidez y efectividad de la intervención realizada por las Corporaciones, llevándose un registro y estadística de esta materia que permita medir los avances y mejoras que se tengan. Asimismo se podrán enviar misivas a los beneficiarios del servicio a efecto de cerrar el círculo de atención.

Artículo 32. Integridad de la Información. Por ningún motivo se borrará o modificará en el Sistema la Información capturada con anterioridad. En caso que los nuevos datos involucren una corrección, se especificará con una nota que los datos ingresados con anterioridad son erróneos y se capturan los datos correctos o ampliados. En caso de ampliación de la Información se adicionará indicando que se trata de un reporte ampliado y su fecha y hora.

Artículo 33. Convenios de Coordinación con Corporaciones. El Estado y los Municipios celebrarán Convenios de Coordinación con las distintas autoridades que representen a las Corporaciones para definir y regular el acceso en línea o la remisión de Incidentes del Sistema, cuidando siempre que se dé el tratamiento y despacho a las Emergencias a efecto de obtener su atención adecuada y expedita. Para este efecto la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría autorizará los modelos de Convenio para garantizar que se cumplan con los principios rectores de la presente regulación.

**CAPÍTULO VI
DE LAS ESTADÍSTICAS Y EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Artículo 34. Principios de la Información Estadística. La información estadística se rige, fundamentalmente por los principios de Objetividad, Transparencia, Confiabilidad y Neutralidad definidos de la siguiente manera:

- a) **Objetividad.**- Se refiere a datos relacionado con hechos reales;
- b) **Transparencia.**- Es el deber que tienen los órganos y entes de gobierno de informar a las personas físicas o morales interesadas, sobre las fuentes, métodos y procedimientos de la estadística que faciliten la interpretación correcta de los datos, siempre y cuando la legislación en la materia no establezca una excepción;
- c) **Confiabilidad.**- Es la certeza de que la generación de estadística se rija de acuerdo a consideraciones estrictamente profesionales, incluidos los principios científicos y éticos, acerca de los métodos y procedimientos para la recolección, procesamiento, almacenamiento y divulgación de los datos estadísticos, y
- d) **Neutralidad.**- Es la garantía de que la generación de estadística se realice de tal manera, que impida que sus procesos sean manipulados o distorsionados, a objeto de falsear la realidad, con la intención de perjudicar o beneficiar a algún sector o persona.

Artículo 35. Generación de Estadística y Mapas Geodéctivos. El Director generará y suministrará oportunamente al C4 estadística mensual, anual y cuando así lo requieran las autoridades, derivada del procesamiento de los datos registrados en el Sistema de Atención de Emergencias para su sistematización y actualización en el Sistema Único de Información Estatal, clasificando la información en diversos reportes según su aplicación:

- a) Concentrado de las llamadas recibidas según sus diferentes clasificaciones;
- b) Tiempos promedio de: recepción o captura de la llamada, de despacho y llegada de la Unidad, de atención de las llamadas de Emergencia, y demás datos que permitan la evaluación del desempeño de los Integrantes del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia y Corporaciones;
- c) Mapas Geodéctivos para detectar y ubicar los delitos y faltas administrativas que se cometen en la demarcación según horarios y días de comisión, y
- d) Los demás reportes tabulares o gráficos que sean necesarios o sean solicitados por algún área de la Dirección, el Centro Nacional de Información, la Secretaría, el C4 o por las Corporaciones, relacionados al Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia.

Artículo 36. Sistema Estatal de Información de Seguridad Pública. Al recabar información del Incidente de Emergencia, deberán asegurar que se obtengan los siguientes datos con la finalidad de alinear la Información suministrada al Sistema Estatal de Información de Seguridad Pública:

- I. El usuario capturista;
- II. Los datos generales, mismos que deberán cuando menos describir:

- a) Folio.
 - b) Teléfono.
 - c) Fecha y hora del incidente.
 - d) Tipo de incidente.
 - e) Prioridad.
 - f) Tiempo (cuándo ocurre).
 - g) Descripción del incidente (qué, cómo, quiénes, cuántos).
 - h) Descripción de las personas involucradas.
 - i) Descripción de los vehículos involucrados.
 - j) Servicio requerido (corporación).
 - k) Quién reporta.
 - l) Despachador que atendió.
 - m) Unidades asignadas.
- III. La ubicación contendrá:**
- a) Estado.
 - b) Municipio y/o Localidad.
 - c) Calle y número.
 - d) Calle esquina.
 - e) Colonia, carretera o kilómetro.
 - f) Referencias.

Artículo 37. Conservación de los Datos. Los datos obtenidos como resultado del proceso de generación de la estadística deberán ser almacenados, respaldados y conservados mediante soportes técnicos que garanticen su procesamiento informático, estableciendo claves de acceso restringido a efecto de garantizar la Confidencialidad y Reserva de la Información.

Artículo 38. Distribución de la Información. La Dirección enviará estadísticas mensualmente y/o cuando le sea requerida al Sistema Nacional de Seguridad Pública y/o a C4 apegándose a las directrices determinadas por éstos para su oportuna integración al Sistema Estatal de Información de Seguridad Pública

Artículo 39. Coordinación Interinstitucional. El Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia Estatal coadyuvará con las Instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia, así como con las Corporaciones relacionadas a la recepción, despacho y/o atención de Emergencias, a través de la Información generada y procesada en el Sistema de Atención de Emergencias vertida en reportes y análisis cartográficos, apegándose a los Convenios de Coordinación y Colaboración vigentes, para apoyar la toma de decisiones y la elaboración de planes de acción.

Artículo 40. Cuando se contrate a terceros para que realicen el tratamiento de los datos e información que integren el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066, deberá estipularse en el contrato o convenio respectivo, la implementación de medidas de seguridad y custodia de la información prevista en los presentes Lineamientos, así como la imposición de penas convencionales por su incumplimiento.

TRANSITORIOS

UNICO. Este acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Oaxaca.

En la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, treinta y uno de enero de dos mil doce.

SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ"
EL SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE OAXACA

LICENCIADO MARCO TULIO LÓPEZ ESCAMILLA

PERIÓDICO OFICIAL
SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO
INDICADOR

JEFE DE LA UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS

C. DAGOBERTO NOÉ LAGUNAS RIVERA
OFICINA Y TALLERES
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN
TELÉFONO Y FAX
51 6 37 26
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

CONDICIONES GENERALES

EL PAGO DE LAS PUBLICACIONES DE EDICTOS, AVISOS Y SUSCRIPCIONES DEBE HACERSE EN LA RECAUDACIÓN DE RENTAS, DEBIENDO PRESENTAR EL ORIGINAL O LA COPIA DEL RECIBO DE PAGO.

TODOS LOS DOCUMENTOS A PUBLICAR SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL, ESTA UNIDAD NO RESPONDE POR ERRORES ORIGINADOS EN ESCRITURA CONFUSA, BORROSA O INCORRECTA.

LAS INSERCIONES CUYA SOLICITUD SE RECIBA DESPUÉS DEL MEDIO DÍA DE **MIÉRCOLES**, APARECERÁN HASTA EL NUMERO DE LA SIGUIENTE SEMANA.

LOS EJEMPLARES DE PERIÓDICOS EN QUE APAREZCAN LA O LAS INSERCIONES QUE INTERESAN AL SOLICITANTE, SOLO SERÁN ENTREGADOS CON EL COMPROBANTE DEL INTERESADO, DE HABERLO EXTRAVIADO SE ENTREGARAN PREVIO PAGO DE LOS MISMOS.

