

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Secretaría de Seguridad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD

DICIEMBRE DE 2020

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN
CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Diciembre de 2020
	Código:	20600202000000L
	Página:	

ÍNDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de procesos	V
Relación de procesos y procedimientos	VI
Descripción de los procedimientos	VII
Dirección de Administración y Operación de la Red	
Proceso: Recepción telefónica de incidentes de emergencia y denuncia anónima	
Procedimientos:	
1. Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y registro en el aplicativo de captura.	20600202000000L/01
2. Atención de la llamada telefónica al 0-89, registro en el Aplicativo de Captura y canalización de la misma al área competente.	20600202000000L/02
3. Canalización de la denuncia anónima que ingresa a través de la página web de la Secretaría de Seguridad para su atención por el área competente.	20600202000000L/03
Simbología	VIII
Registro de ediciones	X
Distribución	XI
Validación	XII

III. PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa de la Secretaría de Seguridad.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

IV. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las acciones que tiene encomendadas la Dirección de Administración y Operación de la Red del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad para la recepción de llamadas de emergencia y denuncias anónimas, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas que regulan su aplicación, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía mexicana.

V. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



VI. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Recepción telefónica de incidentes de emergencia y denuncia anónima. De la recepción de la llamada de emergencias y denuncias anónimas, a turnarla en el Aplicativo de Captura al área competente.

Procedimientos:

- Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y registro en el aplicativo de captura.
- Atención de la llamada telefónica al 0-89, registro de denuncia en el Aplicativo de Captura y canalización de la misma al área competente.
- Canalización de la denuncia anónima que ingresa a través de la página web de la Secretaría de Seguridad para su atención por el área competente.

VII. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Diciembre de 2020
	Código:	20600202000000L/01
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y registro en el Aplicativo de Captura.**OBJETIVO**

Brindar asistencia a las usuarias o los usuarios para atender situaciones de emergencia, mediante la atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y registro en el Aplicativo de Captura.

ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad encargado de responder las llamadas telefónicas que ingresan al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículos 1 párrafos primero, tercero y quinto, 6, Inciso A, fracción II y 21 párrafo noveno. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero, Del Poder Ejecutivo, Sección Tercera, Del Ministerio Público y de la Seguridad Pública, Artículo 86 Bis. "Gaceta del Gobierno", 10, 14 y 17 noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, Disposiciones Preliminares, Artículo 2, Título Séptimo, Del Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública, Capítulo I, Consideraciones Generales, Artículos 111 párrafo segundo y 111 Bis, párrafo primero. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo I Del Objeto de la Ley, Artículos 4, 6, 7, Título Segundo Principios y Deberes, Capítulo I De los Principios, Artículo 22. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero, De la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, Artículos 19 fracción II y 21 Bis fracción XXVI. "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Primero de la Seguridad Pública y sus Fines, Artículo 2 y 8 fracciones II, IV y XI, y Capítulo Tercero. De las Atribuciones del Secretario de Seguridad. Artículo 16, apartado A. En materia de seguridad pública, fracción XXXVI. "Gaceta del Gobierno", 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México, Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 1 fracciones III, IV y V, Capítulo II. De las Instancias de Coordinación, Artículo 5 fracciones I, V y VI; Capítulo IV, De los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, Artículo 18; Capítulo V, Del Sistema de Emergencia y de Denuncia Anónima, Artículos 22 y 23. "Gaceta del Gobierno", 14 de mayo de 2014, sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, De las Disposiciones Generales, Capítulo Primero, Del Objeto y Ámbito de Aplicación de la Ley, Del objeto de la Ley, Artículo 1, De las finalidades de la Ley, Artículo 2, fracciones I, II, IV, V y VI, De los Sujetos Obligados Artículo 3, fracción I, Título Segundo, De los Principios y Disposiciones Aplicables al Tratamiento de la Información, Capítulo Primero, De los Principios en Materia de Protección de Datos Personales, Excepciones al Principio de Consentimiento Artículo 21 fracciones II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.
- Reglamento de la Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículos 1, 2 y 4 fracciones I y II; Capítulo III, Del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones y de los Centros de Mando Regional y Centros de Mando Municipal, Artículos 26 y 27 fracciones I, IV y V; y Capítulo VI, Del Sistema de Atención a Llamadas de Emergencia 066 artículo 86. "Gaceta del Gobierno", 30 de junio de 2015.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad. Capítulo VI, De las Atribuciones Específicas de las Direcciones Generales y Unidades Administrativas de la Secretaría, Artículo 39 fracciones II, III y IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de mayo de 2019 y, reformas.
- Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, artículo Segundo, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, 25 de agosto de 2008.

- Acuerdo 10/XXXVII/14 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, aprobados en su Trigésima Séptima Sesión Ordinaria, celebrada el 19 de diciembre de 2014. Diario Oficial de la Federación, 13 de enero de 2015.
- Acuerdos 12/XXXVIII/15 Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia e Integración de Base Nacional y 15/XXXVIII/15 Proyecto de Reforma Legislativa para Establecer el Sistema de Llamadas de Emergencia del Consejo Nacional de Seguridad Pública, aprobados en su Trigésima Octava Sesión Ordinaria, celebrada el 21 de agosto de 2015. Diario Oficial de la Federación, 05 de octubre de 2015.
- Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de colaboración en materia de Seguridad y Justicia y modifica el Plan Técnico fundamental de numeración. Diario Oficial de la Federación, 02 de diciembre de 2015.
- Acuerdo 06/XXXIX/15 Norma Técnica para la estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia del Consejo Nacional de Seguridad Pública, aprobados en su Trigésima Novena Sesión Ordinaria, celebrada el 18 de diciembre de 2015. Diario Oficial de la Federación, 08 de enero de 2016.
- Acuerdo 03/XL/16 Coordinación con las entidades Federativas, las acciones necesarias para operar en todo el país el Número Único de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, aprobados en su Cuadragésima Sesión Ordinaria, celebrada el 30 de agosto de 2016. Diario Oficial de la Federación, 09 de septiembre 2016.
- Acuerdo 09/XLI/16 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, aprobados en su Cuadragésima Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 20 de diciembre de 2016. Diario Oficial de la Federación, 04 de enero 2017.
- Acuerdo 10/XLIII/17 Norma Técnica de los Centros de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo del Consejo Nacional de Seguridad Pública, aprobados en su Cuadragésima Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 21 de diciembre de 2017. Diario Oficial de la Federación, 06 de febrero 2018.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. 2260C0000 Centro de Mando y Comunicación y 2260C2000 Dirección de Administración y Operación de la Red. Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2013.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, Gobierno de la República. Secretaría de Gobernación. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), Centro Nacional de Información. Octubre de 2017.
- Oficio número 2034A-0177/2019 de fecha 16 de enero de 2019, mediante el cual el Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, Subsecretario de Administración remite la codificación estructural de la Secretaría de Seguridad.
- Oficio número 20600202000000L/C5/6156/2020 de fecha 26 de agosto de 2020, mediante el cual el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad asigna las funciones al Operador telefónico del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Administración y Operación de la Red del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad a través del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1 es el área encargada de la recepción de las llamadas de emergencia ciudadana al 9-1-1, del registro en el Aplicativo de Captura y de la canalización a las dependencias responsables para la atención correspondiente.

La Operadora o el Operador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1 deberán:

- Recibir las llamadas telefónicas al 9-1-1 y atenderlas conforme a lo estipulado en el Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia.
- Clasificar la llamada al 9-1-1 conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
- Solicitar los datos primarios, y complementarios establecidos en el Manual de Operador Interviniente vigente para la atención de la llamada a la usuaria o el usuario.
- Registrar la llamada en el Sistema de Captura y aplicar la instrucción de trabajo correspondiente.
- Crear el folio correspondiente a la llamada a través del Aplicativo de Captura y proporcionar a la usuaria o al usuario el folio del reporte correspondiente.
- Verificar en el Aplicativo de Captura si el incidente ya fue reportado y, en su caso, informar a la usuaria o al usuario que el incidente ya fue reportado, proporcionar el folio de registro e informar que ya ha sido canalizado al área competente.
- Aplicar guion de cierre de la llamada conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y finalizar la llamada.

La Usuaría o el Usuario deberá:

- Realizar llamada telefónica al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

- Informar el motivo de la llamada telefónica.
- Proporcionar los datos primarios y complementarios de la emergencia para la atención correspondiente.

DEFINICIONES

Aplicativo de Captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por la usuaria o el usuario que se reciben a través de llamada al 9-1-1.

Área competente: Área o unidad administrativa que de acuerdo con sus atribuciones es la encargada de atender y dar seguimiento a las emergencias.

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia: Es un documento de carácter oficial y de observancia nacional, que tiene como finalidad fomentar la homologación y el adecuado intercambio de información estandarizada por medio de la clasificación y descripción de los principales incidentes de emergencia relacionados con el ámbito médico, de seguridad pública y de protección civil que acontecen con mayor medida en nuestro país y que son reportados a través del número de atención de llamadas de emergencia 9-1-1, además de servir como instrumento de referencia para su registro estadístico a través de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia a nivel nacional.

Datos complementarios: Se refiere a la información que ayude a complementar la información del reporte en el Sistema de Captura, como: nombre de la o del usuario, confirmación del número de teléfono de contacto y en su caso, si se requiere de otro tipo de apoyo.

Datos primarios: Es la información general de la llamada, tales como: ubicación del lugar de los hechos y datos generales del incidente.

Emergencia: Aquella situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida.

Folio: Registro en el Sistema de Captura que contiene información relacionada con el origen de la llamada, y se genera un código único e irrepetible.

Incidente: Es la clasificación o denominación de una llamada por la usuaria o al usuario a la operadora o al operador.

Llamada de relevancia social: Aquella que de acuerdo con su naturaleza repercute de manera significativa en la sociedad.

Llamada impropcedente: Aquella llamada o situación no catalogada como de emergencia, ya sea porque se realizó con fines evaluativos o no presenta una solicitud creíble para su atención.

Llamada procedente: Llamada que es catalogada como emergencia de acuerdo con el Catálogo Nacional de Incidentes.

Llamada de relevancia social: Aquella que de acuerdo con su naturaleza repercute de manera significativa en la sociedad.

Ventana Emergente: Pantalla que contiene los datos primarios y número de registro para la atención de la llamada.

INSUMOS

- Llamada de emergencia que ingresa al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad a través del 9-1-1

RESULTADOS

- Llamadas telefónicas de Emergencia que ingresa al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad atendida y registrada en el aplicativo de captura.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Se conecta con los procedimientos inherentes a cada una de las áreas competentes de la atención de los incidentes.

POLÍTICAS

- En el caso de que la operadora o el operador al momento de determinar una llamada como procedente e identificar que se requiere de una atención especializada deberá aplicar lo establecido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública en el Catálogo Nacional de Emergencias.
- Cuando la operadora o el operador responde una llamada procedente y se corta la comunicación, deberá marcar al número registrado con la finalidad de obtener la información necesaria para la canalización y atención del incidente. Lo anterior, siempre y cuando no se vulnere la integridad de la usuaria o del usuario.
- En caso de que la operadora o el operador al momento de aplicar el Protocolo General de Recepción de Llamadas de emergencia reciba un reporte de relevancia social deberá informar de inmediato a la Jefa o al Jefe Superior inmediato.

- La operadora o el operador al momento de recibir la llamada telefónica procedente de un incidente que es competencia de otra entidad Federativa, deberá responder y transferir conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia.
- Cuando la operadora o el operador al momento de responder la llamada telefónica procedente se percate que se trata de una llamada de denuncia Anónima 089, deberá responder y transferir al área competente.
- Cuando exista un problema técnico con el aplicativo de captura para ingresar datos primarios y complementarios, la operadora o el operador deberá de comunicarse con la usuaria o el usuario 1 hora después de que el aplicativo de captura se restablezca, a fin de proporcionarle el número de folio de su llamada de emergencia.
- Para el caso de que la operadora o el operador identifiquen que una usuaria o un usuario ha reportado en más de dos ocasiones un incidente y que éste no ha sido atendido, deberá registrar la información en el mismo folio y dar aviso a la Jefa o al Jefe Superior inmediato.

DESARROLLO

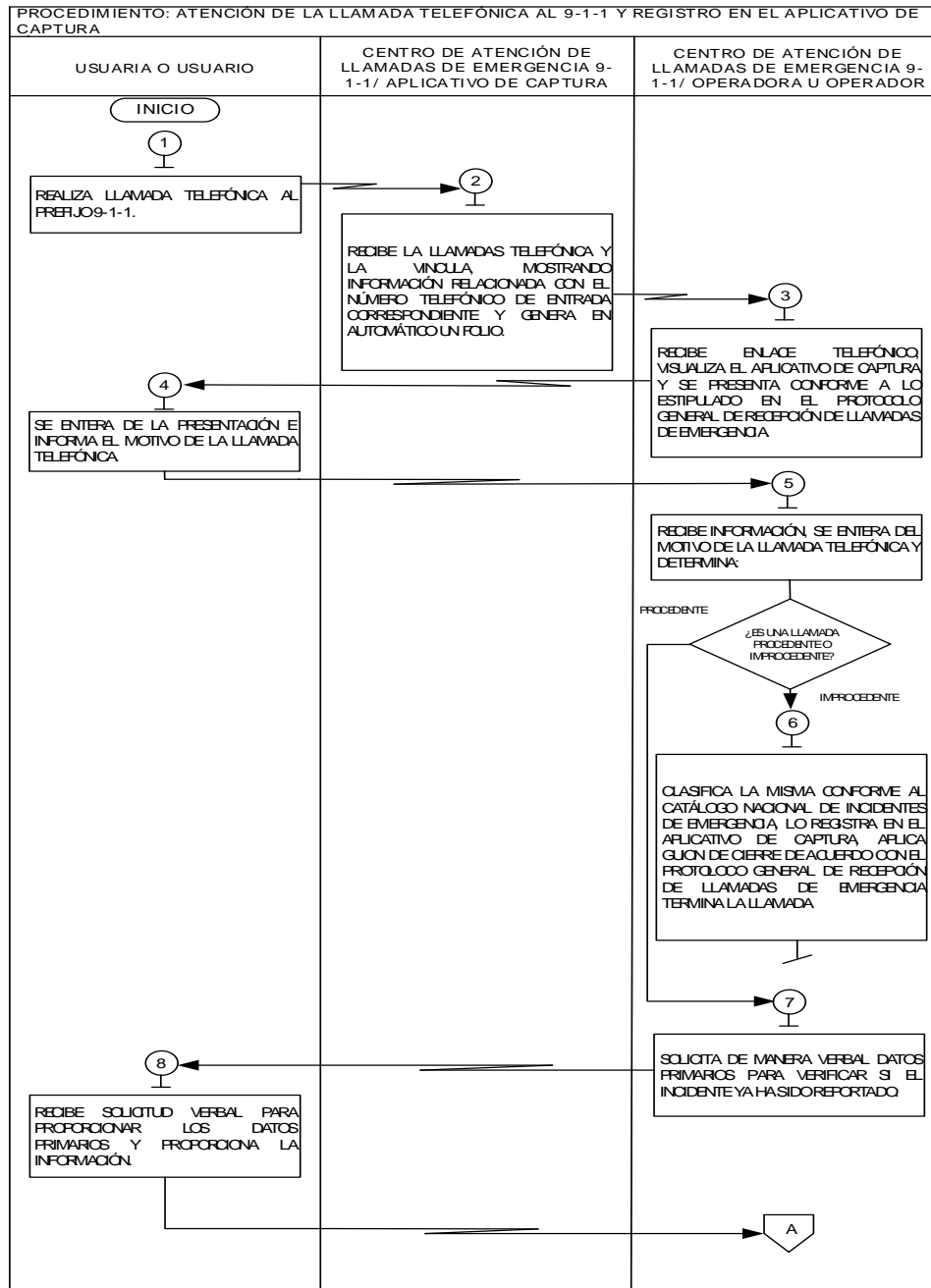
PROCEDIMIENTO: Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y registro en el Aplicativo de Captura.

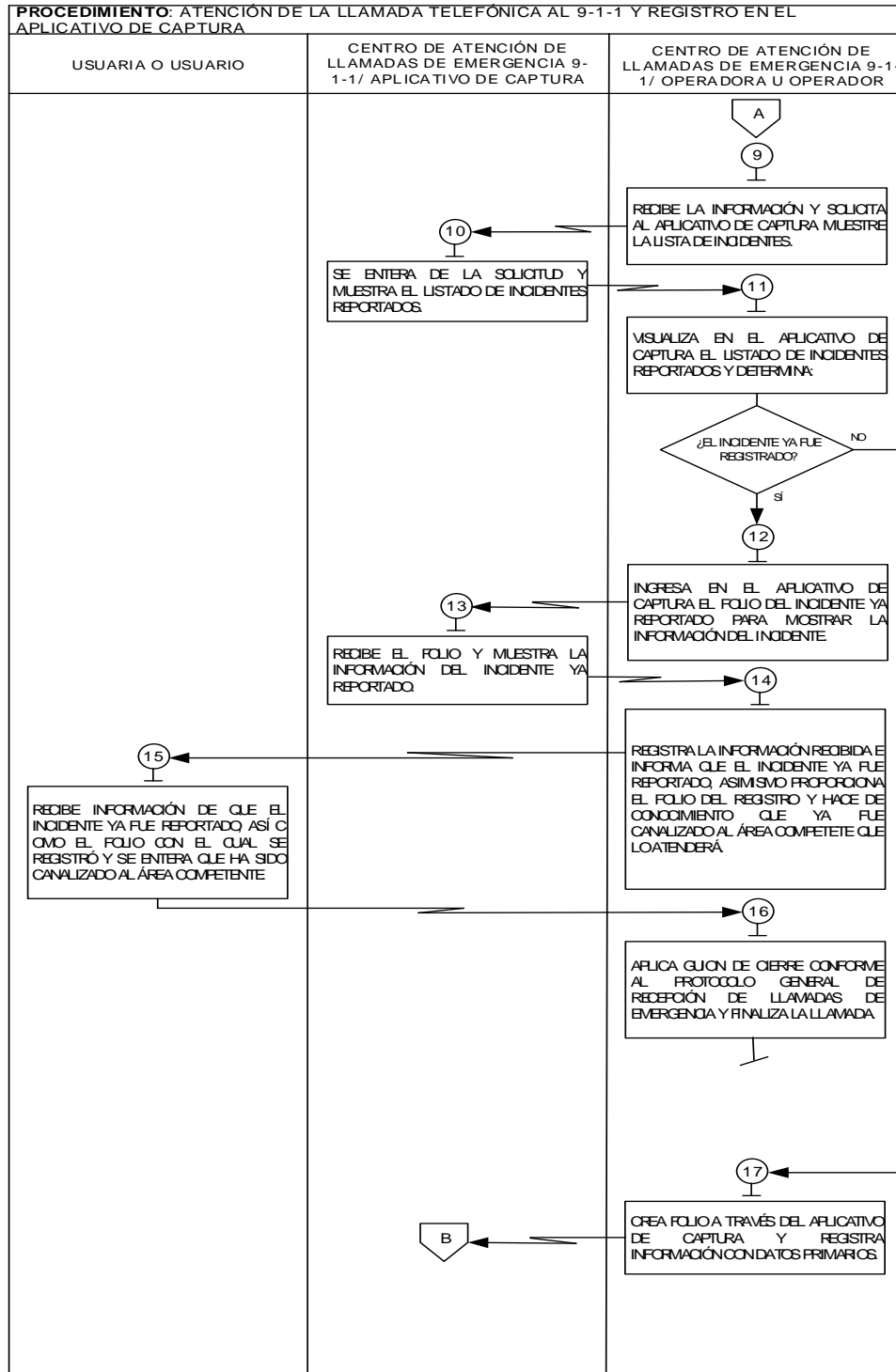
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuaría o usuario	Realiza llamada telefónica al prefijo 9-1-1.
2	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Recibe la llamada telefónica de la usuaria o el usuario y la vincula con la operadora o el operador, muestra información relacionada con el número telefónico de entrada correspondiente y genera en automático un folio.
3	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Recibe enlace telefónico con la usuaria o el usuario, visualiza el Aplicativo de Captura y se presenta conforme a lo estipulado en el Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia.
4	Usuaría o usuario	Se entera de la presentación de la operadora o del operador e informa el motivo de la llamada telefónica.
5	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Recibe información, se entera del motivo de la llamada telefónica y determina: ¿Es una llamada procedente o improcedente?
6	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Es una llamada improcedente. Clasifica la misma conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, lo registra en el Aplicativo de Captura, aplica el guion de cierre de acuerdo con el Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y termina la llamada con la usuaria o el usuario. Concluye el procedimiento.
7	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Viene de la actividad número 5. Es una llamada procedente. Solicita de manera verbal a la usuaria o al usuario datos primarios para verificar si el incidente ya ha sido reportado.
8	Usuaría o usuario	Recibe solicitud verbal para proporcionar los datos primarios a la operadora o al operador y le proporciona la información.
9	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Recibe la información de la usuaria o el usuario y solicita al aplicativo de captura muestre la lista de incidentes.
10	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Se entera de la solicitud, muestra a la operadora o al operador el listado de incidentes reportados.
11	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Visualiza en el Aplicativo de captura el listado de incidentes reportados y determina: ¿El incidente ya fue registrado?
12	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	El incidente sí fue registrado Ingresa en el Aplicativo de Captura el folio del incidente ya reportado para mostrar la información del incidente.
13	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Recibe el folio y muestra a la operadora o al operador la información del incidente ya reportado.
14	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Registra la información recibida por la usuaria o el usuario en la llamada telefónica y le informa que el incidente ya fue reportado, asimismo, le proporciona el folio del registro y le hace de conocimiento que ya fue canalizado al área competente que lo atenderá.

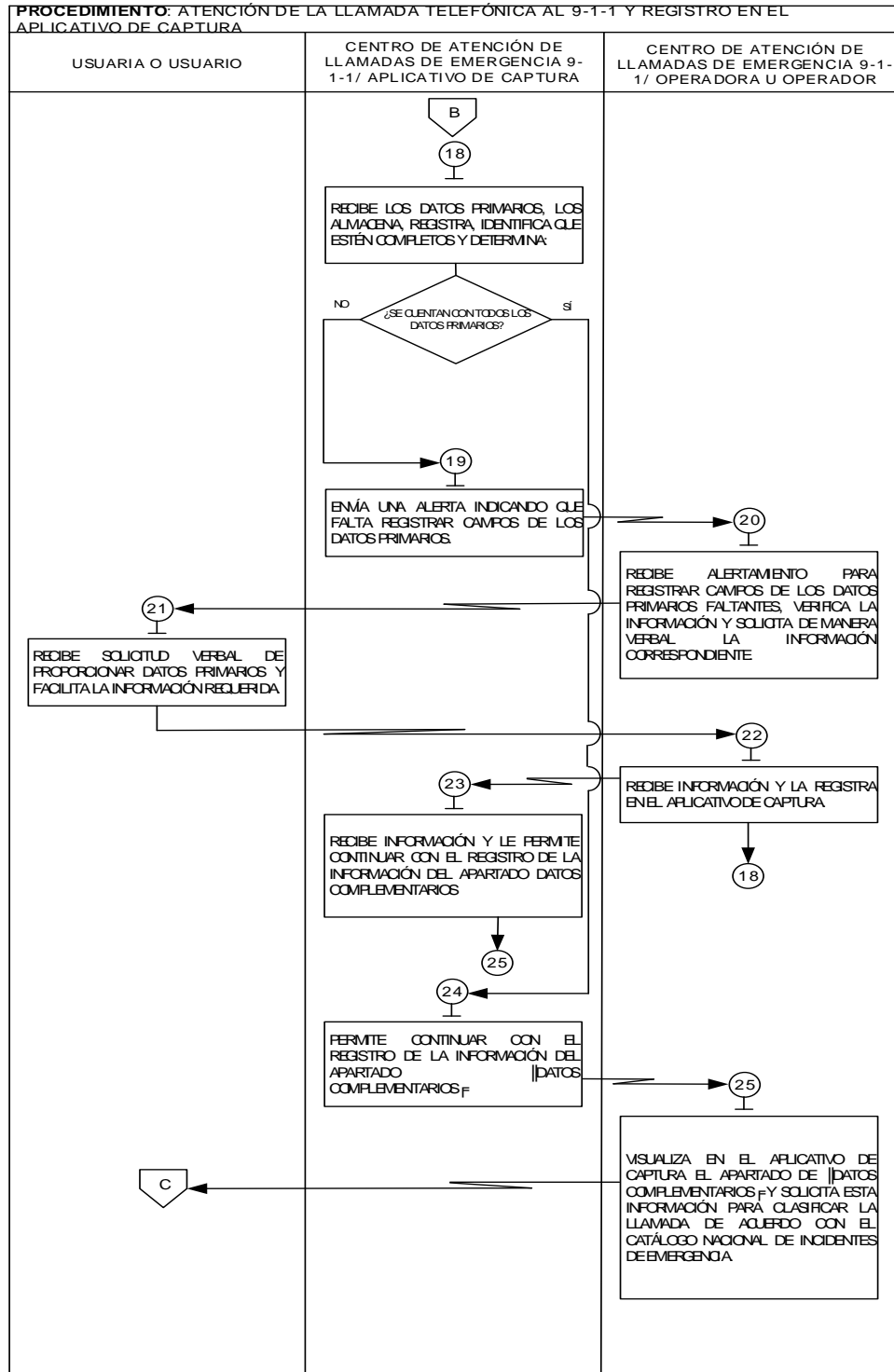
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
15	Usuaría o usuario	Recibe de la operadora o el operador información de que el incidente ya fue reportado, así como el folio con el cual se registró y se entera que ha sido canalizado al área competente.
16	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Aplica guion de cierre conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y finaliza la llamada con la usuaria o el usuario. Concluye el procedimiento.
17	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Viene de la actividad número 11. El incidente no fue registrado Crea folio a través del Aplicativo de Captura y registra información con los datos primarios proporcionados por la usuaria o el usuario.
18	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Recibe los datos primarios, registrados y almacenados los datos primarios capturados por la operadora o el operador, despliega, determina: ¿Se cuentan con todos los datos primarios?
19	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	No se cuenta con todos los datos primarios Envía una alerta a la operadora o al operador indica que falta registrar campos de los datos primarios.
20	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Recibe alertamiento del Aplicativo de Captura para registrar campos de los datos primarios faltantes, verifica la información y solicita de manera verbal a la usuaria o al usuario la información correspondiente.
21	Usuaría o usuaria	Recibe solicitud verbal de la operadora o del operador de proporcionar datos primarios y facilita la información requerida.
22	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Recibe la información de la usuaria o el usuario y la registra en el Aplicativo de Captura.
23	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Recibe información capturada por la operadora o el operador y le permite continuar con el registro de la información del apartado datos complementarios. Se conecta con la actividad número 25.
24	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Viene de la actividad número 18 Si se cuenta con todos los datos primarios. Permite a la operadora o al operador continuar con el registro de la información del apartado de "datos complementarios".
25	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Visualiza en el Aplicativo de Captura el apartado de "datos complementarios" y solicita esta información a la usuaria o al usuario para clasificar la llamada de acuerdo con el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
26	Usuaría o usuario	Recibe solicitud de la operadora o del operador de proporcionar los datos complementarios, se entera y brinda la información.
27	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Recibe de la usuaria o del usuario los datos complementarios y los registra en el Aplicativo de Captura.
28	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Recibe los datos complementarios, permite el registro y almacena la información de los datos complementarios.
29	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Clasifica la llamada en el Aplicativo de Captura de acuerdo con el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
30	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Aplicativo de Captura	Queda capturada la clasificación del incidente, genera folio y canaliza el reporte del incidente al área competente para su atención y el folio a la operadora o el operador. Se conecta con los procedimientos inherentes a cada una de áreas competentes para la atención de los incidentes.
31	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Recibe folio del reporte del aplicativo de captura y lo proporciona a la usuaria o al usuario.

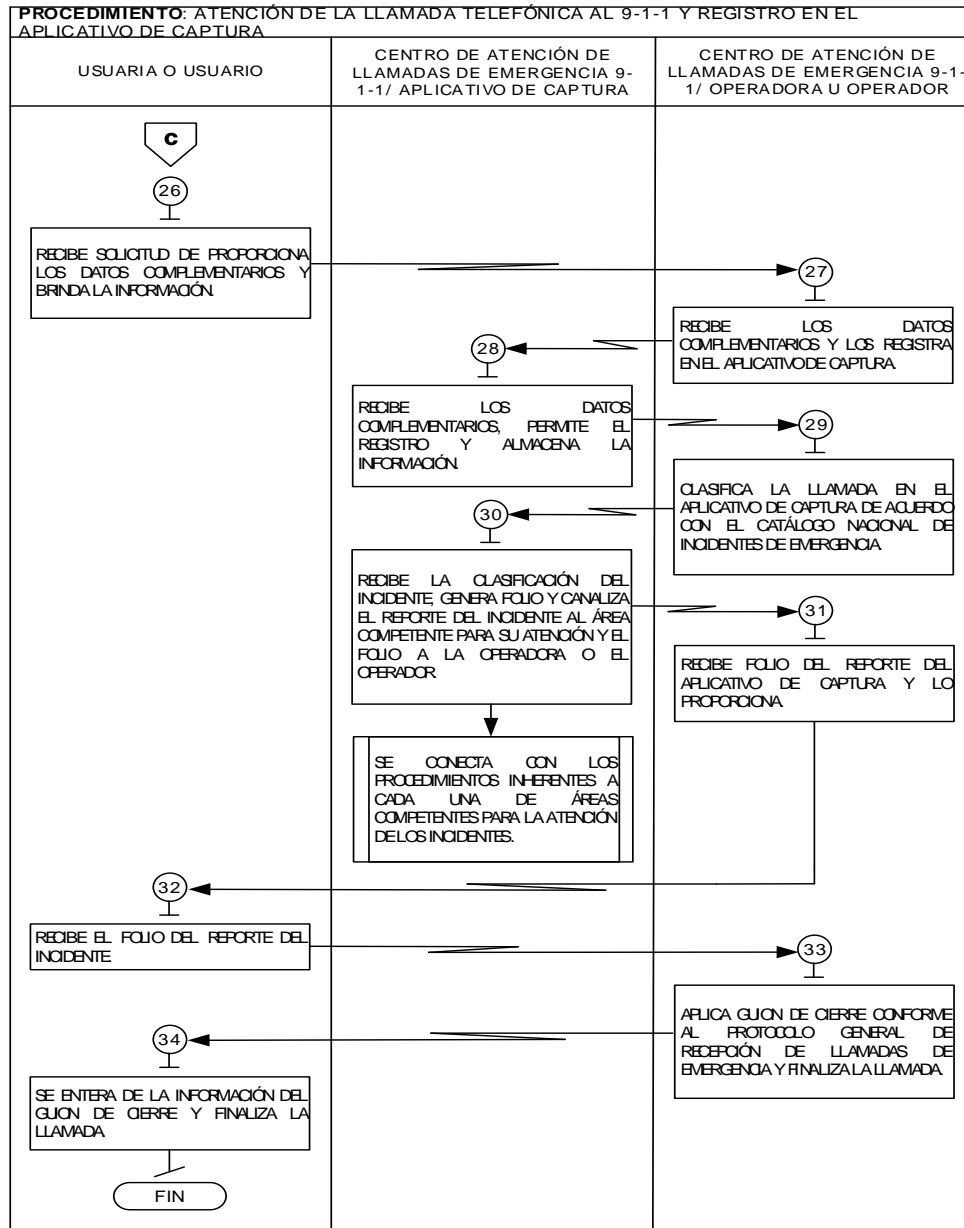
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
32	Usuaría o usuario	Recibe de la operadora o del operador el folio del reporte del incidente.
33	Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1/ Operadora u operador	Aplica guion de cierre conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y finaliza la llamada.
33	Usuaría o usuario	Se entera de la información del guion de cierre y finaliza la llamada. Fin del procedimiento.

DIAGRAMA









MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de llamadas telefónicas que ingresan al 9-1-1.

$$\frac{\text{Tiempo real de atención de llamadas de emergencia}}{\text{Tiempo establecido de atención de llamadas de emergencia}} \times 100 =$$

Porcentaje de tiempo en la eficiencia en la atención de llamadas de emergencia.

Registro de evidencias

- Todas las evidencias quedan registradas en el Aplicativo de Captura.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Diciembre de 2020
	Código:	20600202000000L/02
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Atención de la llamada telefónica al 0-89, registro de denuncia en el Aplicativo de Captura y canalización de la misma al área competente.

OBJETIVO

Asistir de forma inmediata a las personas que de forma anónima presentan denuncias conforme al Protocolo establecidos, mediante la atención de la llamada al 0-89, registro y canalización de la misma.

ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad que atiende las llamadas que ingresan al Sistema de denuncia anónima de 089, al personal que las registra y turna las denuncias anónimas 089 así como a las dependencias encargadas de recibir las denuncias correspondientes.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, artículos 1 párrafos primero, tercero y quinto, 6, Inciso A, fracción II y 21 párrafo noveno. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero, Del Poder Ejecutivo, Sección Tercera, Del Ministerio Público y de la Seguridad Pública, Artículo 86 Bis. "Gaceta del Gobierno", 10, 14 y 17 noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, Disposiciones Preliminares, Artículo 2, Título Séptimo, Del Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública, Capítulo I, Consideraciones Generales, Artículos 111 párrafo segundo y 111 Bis, párrafo primero. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo I Del Objeto de la Ley, Artículos 4, 6 y 7, Título Segundo Principios y Deberes, Capítulo I De los Principios, Artículo 22. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero, De la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, Artículos 19 fracción II y 21 Bis fracción XXVI. "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Primero de la Seguridad Pública y sus Fines, Artículos 2 y 8 fracciones II, IV y XI, y Capítulo Tercero. De las Atribuciones del Secretario de Seguridad. Artículo 16, apartado A. En materia de seguridad pública, fracción XXXVI. "Gaceta del Gobierno", 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México, Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 1 fracciones III, IV y V, Capítulo II. De las Instancias de Coordinación, Artículo 5 fracciones I, V y VI; Capítulo IV, De los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, Artículo 18; Capítulo V, Del Sistema de Emergencia y de Denuncia Anónima, Artículos 22 y 24. "Gaceta del Gobierno", 14 de mayo de 2014, sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, De las Disposiciones Generales, Capítulo Primero, Del Objeto y Ámbito de Aplicación de la Ley, Del objeto de la Ley, Artículo 1, De las finalidades de la Ley, Artículo 2, fracciones I, II, IV, V y VI, De los Sujetos Obligados Artículo 3, fracción I, Título Segundo, De los Principios y Disposiciones Aplicables al Tratamiento de la Información, Capítulo Primero, De los Principios en Materia de Protección de Datos Personales, Excepciones al Principio de Consentimiento Artículo 21 fracciones II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.
- Reglamento de la Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículos 1, 2 y 4 fracciones I y II; Capítulo III, Del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones y de los Centros de Mando Regional y Centros de Mando Municipal, Artículo 26; y Capítulo VII, Del Sistema de Atención de Denuncia Anónima 089, Artículos 97, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106. "Gaceta del Gobierno", 30 de junio de 2015.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad. Capítulo VI, De las Atribuciones Específicas de las Direcciones Generales y Unidades Administrativas de la Secretaría, Artículo 39 fracciones II, III y IV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 14 de mayo de 2019 y, reformas.
- Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, artículo Segundo, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, 25 de agosto de 2008.
- Acuerdo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de México por el que se establece el Protocolo para la Atención de denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México. “Gaceta del Gobierno”, 10 de abril de 2014.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. 2260C0000 Centro de Mando y Comunicación y 2260C2000 Dirección de Administración y Operación de la Red, “Gaceta del Gobierno”, 14 de agosto de 2013.
- Oficio número 2034A-0177/2019 de fecha 16 de enero de 2019, mediante el cual el Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, Subsecretario de Administración remite las claves de codificación estructural de la Secretaría de Seguridad.
- Oficios número 20600202000000L/C5/6160/2020, 20600202000000L/C5/6159/2020, 20600202000000L/C5/6158/2020 y 20600202000000L/C5/6157/2020, de fecha 26 de agosto de 2020, mediante los cuales el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad instruye las funciones al Encargado, Supervisor General, Supervisor y operador telefónico del Sistema de denuncia anónima 089.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Administración y Operación de la Red es la unidad administrativa del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad encargada de la recepción de las denuncias anónimas, de su registro en el Aplicativo de Captura y de la canalización a las dependencias responsables para la atención correspondiente.

La o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad deberá:

- Validar el oficio original y copia para turnar denuncias a las áreas competentes, y entregar a la o al Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red para el envío correspondiente.

La o el Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red deberá:

- Rubricar el oficio original y copia e impreso de las denuncias que no fueron enviada a través del Aplicativo de Captura a las áreas competentes para su atención y entregar a la o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad para validación mediante firma autógrafa.
- Instruir la atención al oficio original, validado por la o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad y entregar a la Encargada o al Encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089 para el envío correspondiente.

La Encargada o Encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089 de la Dirección de Administración y Operación de la Red deberá:

- Elaborar el oficio en original y copia de manera semanal para turnar las denuncias a las áreas competentes y entregar a la o al Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red para validación mediante rubrica.
- Cumplir la instrucción de la o el Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red y recibir oficio original y copia e impreso de las denuncias validado por la o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad y realizar el envío correspondiente.
- Archivar en el expediente correspondiente los acuses de recibo de los reportes de denuncia enviados vía oficio a las áreas competentes que no están interconectadas en el Aplicativo de Captura.

La Supervisora o el Supervisor del Sistema de Denuncia Anónima 089 de la Dirección de Administración y Operación de la Red deberá:

- Identificar, integrar e imprimir las denuncias que no fueron turnadas a través del Aplicativo de Captura e informar a la Encargada o al encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089.
- Turnar los reportes de denuncia anónima a través del Aplicativo de Captura a las dependencias competentes para su atención.

La Operadora o el Operador del Sistema de Denuncia Anónima 089 de la Dirección de Administración y Operación de la Red deberá:

- Registrar la llamada de denuncia anónima conforme al “Protocolo para la Atención de Denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México”.
- Solicitar a la usuaria o el usuario la información para identificar el tipo de denuncia que se reporta.
- Ingresar información en el Aplicativo de Captura que le proporcionó la usuaria o el usuario.
- Clasificar la llamada en el Aplicativo de Captura conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
- Complementar la información registrada en Aplicativo de Captura y concluir el registro.
- Transferir la llamada que requiera atención especializada al área competente con base en el Protocolo de Transferencia de Llamada y cerrar el folio.
- Proporcionar a la usuaria o usuario el número de folio del registro de su denuncia, aplicar guion de cierre conforme al “Protocolo para la Atención de Denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México” y finalizar la llamada.

La o el Titular del área competente que brinda la atención especializada deberá:

- Analizar la llamada telefónica y brindar la atención que se requiera.
- Recibir el reporte de la denuncia anónima a través del Aplicativo de Captura.

La Usuaria o el Usuario deberá:

- Realizar llamada telefónica al número 089.
- Informar a la operadora telefónica o al operador telefónico el motivo de la llamada telefónica.
- Proporcionar la información solicitada por la Operadora o el Operador relacionada con la denuncia.
- Recibir el número de folio de su denuncia y concluir la llamada.

DEFINICIONES

Aplicativo de Captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por la usuaria o el usuario que se reciben a través de llamada al 089.

Área competente: Área o unidad administrativa que de acuerdo con sus atribuciones es la encargada de atender y dar seguimiento a las denuncias.

Atención Especializada: Es cuando la denuncia necesita una asesoría especializada por parte de otra área.

Datos complementarios: Se refiere a la información que ayude a complementar la información del reporte en el Aplicativo de Captura, como: elementos del tipo penal y/o falta administrativa, características de personas y/o objetos involucrados, etcétera.

Denuncia anónima: Aviso por el cual una persona de manera confidencial, a través del 089, hace del conocimiento de la autoridad competente la probable comisión de un delito o falta administrativa.

Denuncias Pendientes: Son aquellas denuncias finalizadas por la operadora o el operador en espera de ser turnadas.

Llamada impropcedente: Aquellas llamadas o situaciones que no son catalogadas como de denuncia, ya sea porque se realizaron con fines evaluativos o no reúne los elementos necesarios para ser consideradas como delito y/o falta administrativa.

Llamada procedente: Llamada mediante la cual se reporta un hecho que pueda ser constitutivo de un delito y/o falta administrativa.

Sistema de Denuncia Anónima 089: Es el área del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad que tiene como objetivo, mantener un canal de comunicación abierta entre la ciudadanía, las autoridades, municipales, locales y federales, con la finalidad de atender y dar seguimiento a las denuncias que se realizan, respetando en todo momento el anonimato del denunciante, manejando la información proporcionada con absoluta discreción y confidencialidad y al que puede llamarse de forma gratuita desde cualquier teléfono.

Turnar: Remitir la información relacionada a las denuncias o faltas administrativas que es enviada a las áreas competentes a través del Aplicativo de Captura.

INSUMOS

- Llamada telefónica que ingresa al Sistema de Denuncia Anónima 089 del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad.

RESULTADOS

- Llamada telefónica que ingresa al Sistema de Denuncia Anónima 089 atendida, registrada y canalizada al área competente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Procedimientos inherentes a cada una de las áreas especializadas para la atención de la llamada.
- Procedimiento inherente de las áreas competentes de la atención del reporte.

POLÍTICAS

- Cuando la operadora telefónica o el Operador telefónico determine que es una llamada procedente y reciba la información proporcionada por la usuaria o el usuario relacionada a la denuncia o hechos, e identifique que el reporte es competencia de otra Entidad Federativa, deberá transferir la llamada a la Entidad correspondiente.
- Cuando la operadora telefónica o el Operador telefónico determine que es una llamada procedente y reciba información por parte de la usuaria o el usuario e identifique que se trata de una Emergencia deberá transferirla de manera inmediata al Centro de Atención Llamadas de Emergencia 9-1-1.
- La Operadora telefónica o el Operador telefónico que al momento de recibir información con datos complementarios del reporte identifique que el hecho es de alto impacto y/o relevancia social, deberá informar de manera inmediata al Superior Jerárquico, para su coordinación con las áreas correspondientes.
- Cuando la operadora telefónica o el operador telefónico determine que es una llamada procedente, y no pueda ingresar la información en el Aplicativo de Captura, utilizará los medios alternos de registro indicando a la usuaria o al usuario que se comunique más tarde para proporcionarle su folio. Una vez restablecido el Aplicativo de Captura el operador telefónico tendrá treinta minutos para ingresar la información y generar el folio.

DESARROLLO

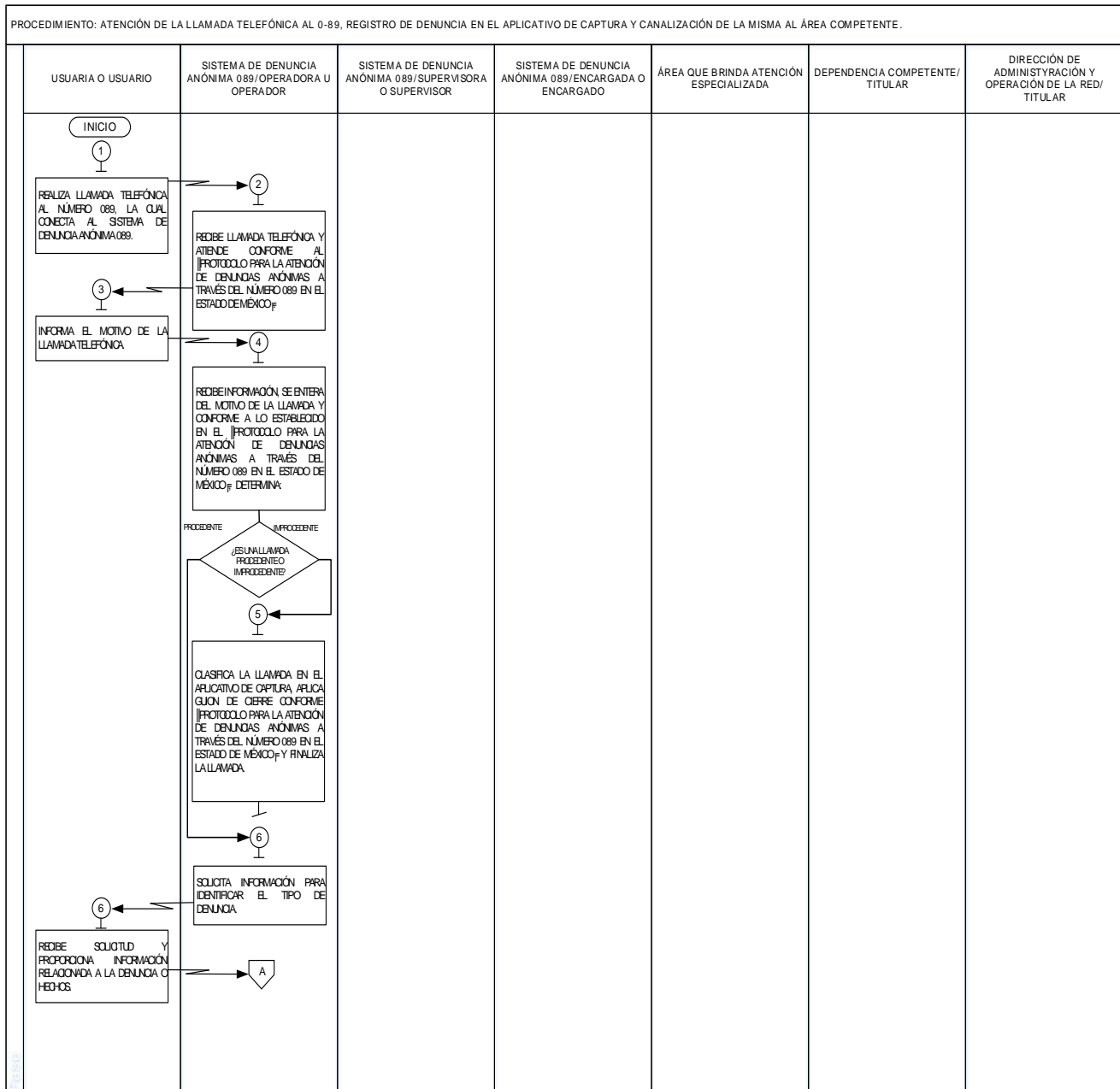
PROCEDIMIENTO: Atención de la llamada telefónica al 0-89, registro de denuncia en el Aplicativo de Captura y canalización de la misma al área competente.

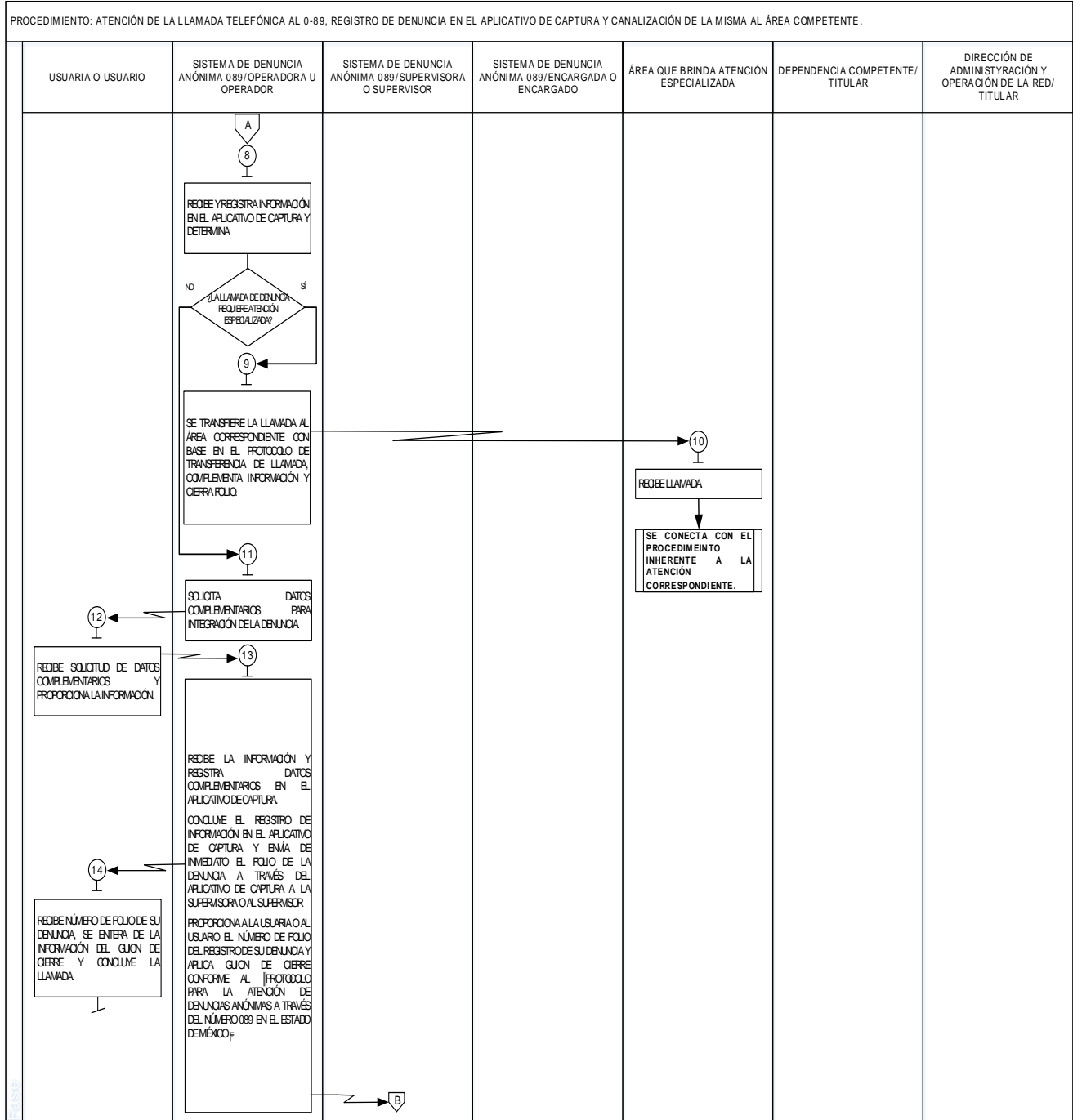
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuaria o Usuario	Realiza llamada telefónica al número 089, la cual conecta al Sistema de Denuncia Anónima 089.
2	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora telefónica u operador telefónico	Recibe llamada telefónica y atiende a la usuaria o al usuario conforme al "Protocolo para la Atención de Denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México".
3	Usuaria o Usuario	Informa el motivo de la llamada telefónica.
4	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora u operador	Recibe información, se entera del motivo de la llamada telefónica y conforme a lo establecido en el "Protocolo para la Atención de Denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México" determina: ¿Es una llamada procedente o improcedente?
5	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora u operador	Es una llamada improcedente Clasifica la llamada en el Aplicativo de Captura, aplica guión de cierre al "Protocolo para la Atención de Denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México" y finaliza la llamada. Concluye el procedimiento.
6	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora u operador	Es una llamada procedente. Solicita información a la usuaria o al usuario para identificar el tipo de denuncia.

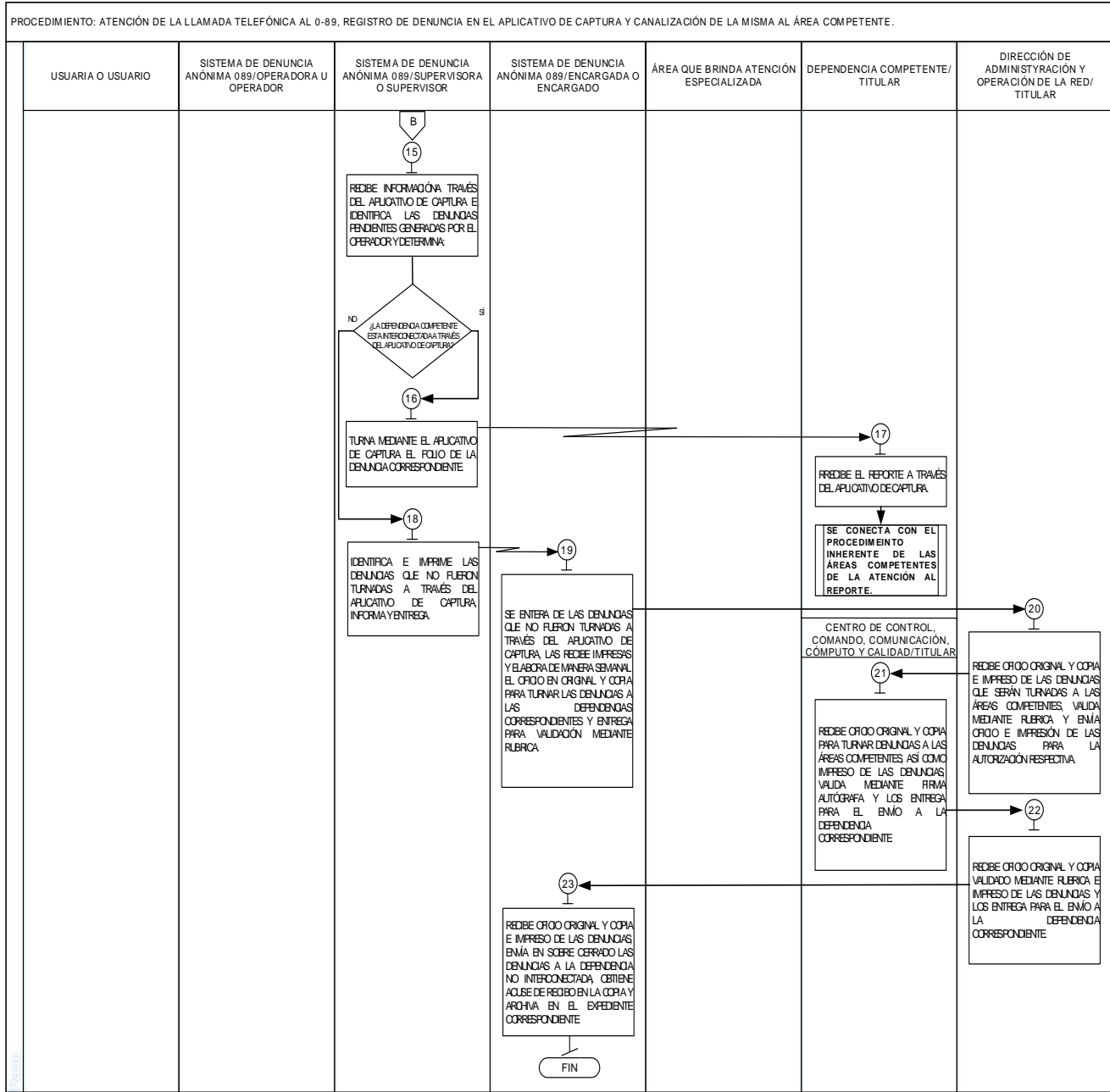
7	Usuario o Usuaria	Recibe solicitud y proporciona información relacionada a la denuncia o hechos.
8	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora u operador	Recibe y registra información en el Aplicativo de Captura y determina: ¿La llamada de denuncia requiere atención especializada?
9	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora u operador	La llamada de denuncia sí requiere atención especializada Transfiere la llamada al área competente con base en el Protocolo de Transferencia de Llamada, complementa información y cierra folio.
10	Área que brinda la atención especializada	Recibe la llamada y se entera. Se conecta con los procedimientos inherentes a cada una de las áreas especializadas para la atención de la llamada.
11	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora u operador	La llamada de denuncia no requiere atención especializada. Solicita a la usuaria o al usuario los datos complementarios para la integración de la denuncia.
12	Usuaria o usuario	Recibe solicitud de datos complementarios y proporciona la información.
13	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Operadora u operador	Recibe la información y registra datos complementarios en el Aplicativo de Captura. Concluye el registro de información en el Aplicativo de Captura y envía de inmediato el folio de la denuncia a través de Aplicativo de Captura a la supervisora o supervisor. Proporciona a la usuaria o usuario el número de folio del registro de su denuncia y aplica guion de cierre conforme al "Protocolo para la Atención de Denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México".
14	Usuaria o usuario	Recibe número de folio de su denuncia, se entera de la información del guion de cierre y concluye la llamada.
15	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	Recibe información de la Operadora o el Operador a través del Aplicativo de Captura e identifica las denuncias pendientes generadas por la operadora telefónica o el operador telefónico y determina: ¿La dependencia competente esta interconectada a través del Aplicativo de Captura?
16	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	La dependencia competente sí esta interconectada a través del Aplicativo de Captura. Turna mediante el Aplicativo de Captura a la o las dependencias competentes el folio de la denuncia correspondiente.
17	Dependencia competente/Titular	Recibe el folio de la denuncia a través del Aplicativo de Captura. Se conecta con el Procedimiento inherente de las áreas competentes de la atención del reporte.
18	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	La dependencia competente no está interconectada a través del Aplicativo de Captura. Identifica e imprime las denuncias que no fueron turnadas a través del Aplicativo de Captura, informa y entrega a la o al encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089.
19	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Encargada o Encargado	Se entera de las denuncias que no fueron turnadas a través del Aplicativo de Captura, y recibe denuncias impresas. Elabora de manera semanal el oficio en original y copia para turnar las denuncias a las áreas competentes y entrega al Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red junto con denuncias impresas para validación mediante rubrica.
20	Dirección de Administración y Operación de la Red / Titular	Recibe oficio original y copia e impreso de las denuncias que serán turnadas a las áreas competentes, valida mediante rubrica y envía oficio e impresión de las denuncias para la autorización respectiva del titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad.
21	Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad/ Titular	Recibe oficio original rubricado y copia junto con denuncias impresas para turnarlas a las áreas competentes, valida mediante firma autógrafa y entrega la documentación recibida al titular de la

		Dirección de Administración y Operación de la Red para el envío a la dependencia correspondiente.
22	Dirección de Administración y Operación de la Red / Titular	Recibe oficio original y copia firmado e impreso de las denuncias y los entrega a la Encargada o Encargado para el envío a la dependencia correspondiente.
23	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Encargada o Encargado	Recibe oficio original y copia e impreso de las denuncias, envía en sobre cerrado las denuncias a la dependencia no interconectada, obtiene acuse de recibo en la copia y archiva en el expediente correspondiente.
Fin del Procedimiento.		

DIAGRAMA







MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficacia en el turnado de los reportes de denuncia anónima a las dependencias competentes para su atención:

$$\frac{\text{Número mensual de denuncia anónima turnados a través del Aplicativo de Captura}}{\text{Número mensual de denuncia anónima recibidas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089}} \times 100 =$$

Porcentaje de denuncia anónima turnados por mes a través del Aplicativo de Captura

$$\frac{\text{Número mensual de denuncia anónima turnados a través de oficio}}{\text{Número mensual de denuncia anónima recibidas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089}} \times 100 =$$

Porcentaje de denuncia anónima turnados por oficio al mes

Registro de evidencias:

- Todas las evidencias quedan registradas en el Sistema de Denuncia Anónima 089.
- Expediente que integra los acuses de recibo de los reportes enviados vía oficio a las dependencias que no están interconectadas en el Aplicativo de Captura.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Diciembre de 2020
	Código:	20600202000000L/03
	Página:	

PROCEDIMIENTO: Canalización de la denuncia anónima que ingresa a través de la página web de la Secretaría de Seguridad para su atención por el área competente.

OBJETIVO

Enviar la denuncia de las usuarias o los usuarios recibida en la página web de la Secretaría de Seguridad, mediante su canalización para la atención del área competente.

ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad encargado de canalizar las denuncias anónimas 089 que ingresan a través del sitio de la página web de la Secretaría de Seguridad mediante el Aplicativo de Captura.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, Artículos 1 párrafos primero, tercero y quinto, 6, Inciso A, fracción II y 21 párrafo noveno. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero, Del Poder Ejecutivo, Sección Tercera, Del Ministerio Público y de la Seguridad Pública, Artículo 86 Bis. "Gaceta del Gobierno", 10, 14 y 17 noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, Disposiciones Preliminares, Artículo 2, Título Séptimo, Del Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública, Capítulo I, Consideraciones Generales, Artículos 111 párrafo segundo y 111 Bis, párrafo primero. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo I Del Objeto de la Ley, Artículos 4, 6 y 7, Título Segundo Principios y Deberes, Capítulo I De los Principios, Artículo 22. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Tercero, De la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, Artículos 19 fracción II y 21 Bis fracción XXVI. "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Primero de la Seguridad Pública y sus Fines, Artículos 2 y 8 fracciones II, IV y XI, y Capítulo Tercero. De las Atribuciones del Secretario de Seguridad. Artículo 16, apartado A. En materia de seguridad pública, fracción XXXVI. "Gaceta del Gobierno", 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México, Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 1 fracciones III, IV y V, Capítulo II. De las Instancias de Coordinación, Artículo 5 fracciones I, V y VI; Capítulo IV, De los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, Artículo 18; Capítulo V, Del Sistema de Emergencia y de Denuncia Anónima, Artículos 22 y 24. "Gaceta del Gobierno", 14 de mayo de 2014, sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Primero, De las Disposiciones Generales, Capítulo Primero, Del Objeto y Ámbito de Aplicación de la Ley, Del objeto de la Ley, Artículo 1, De las finalidades de la Ley, Artículo 2, fracciones I, II, IV, V y VI, De los Sujetos Obligados Artículo 3, fracción I, Título Segundo, De los Principios y Disposiciones Aplicables al Tratamiento de la Información, Capítulo

Primero, De los Principios en Materia de Protección de Datos Personales, Excepciones al Principio de Consentimiento Artículo 21 fracciones II y III. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 30 de mayo de 2017.

- Reglamento de la Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículos 1, 2 y 4 fracciones I y II; Capítulo III, Del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones y de los Centros de Mando Regional y Centros de Mando Municipal, Artículo 26; y Capítulo VII, Del Sistema de Atención de Denuncia Anónima 089, Artículos 97, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106. "Gaceta del Gobierno", 30 de junio de 2015.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad. Capítulo VI, De las Atribuciones Específicas de las Direcciones Generales y Unidades Administrativas de la Secretaría, Artículo 39 fracciones II, III y IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de mayo de 2019 y, reformas.
- Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad, artículo Segundo, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, 25 de agosto de 2008.
- Acuerdo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de México por el que se establece el Protocolo para la Atención de denuncias Anónimas a través del número 089 en el Estado de México. "Gaceta del Gobierno", 10 de abril de 2014.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. 2260C0000 Centro de Mando y Comunicación y 2260C2000 Dirección de Administración y Operación de la Red. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de agosto de 2013.
- Oficio número 2034A-0177/2019 de fecha 16 de enero de 2019, mediante el cual el Lic. Víctor Rodrigo Curioca Ramírez, Subsecretario de Administración remite las claves de codificación estructural de la Secretaría de Seguridad.
- Oficios número 20600202000000L/C5/6160/2020, 20600202000000L/C5/6159/2020, 20600202000000L/C5/6158/2020 y 20600202000000L/C5/6157/2020, de fecha 26 de agosto de 2020, mediante los cuales el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad instruye las funciones al Encargado, Supervisor General, Supervisor y operador telefónico del Sistema de denuncia anónima 089.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Administración y Operación de la Red es la unidad administrativa del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad encargada de la recepción de las denuncias anónimas a través de la página web de la Secretaría de Seguridad, de su registro en el Aplicativo de Captura y de la canalización a las dependencias responsables para la atención correspondiente.

La o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad deberá:

- Validar el oficio en original y copia y el impreso de las denuncias que no fueron turnadas a través del Aplicativo de Captura y enviar a la o al Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red para su envío a la dependencia competente para la atención de la denuncia.

La o el Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red deberá:

- Rubricar el oficio original y copia y el impreso de las denuncias que no fueron turnadas a través del Aplicativo de Captura, y entregar a la o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad para validación mediante firma autógrafa.
- Entregar a la Encargada o Encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089 el oficio original y copia y el impreso de las denuncias que no fueron turnadas a través del Aplicativo de Captura validado por la o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad para el envío a la dependencia correspondiente.

La Encargada o Encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089 de la Dirección de Administración y Operación de la Red deberá:

- Elaborar el oficio para turnar las denuncias a las áreas competentes y entregar al Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red para validación mediante rubrica.
- Realizar el envío correspondiente del oficio validado por la o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad y rubricado por la o el Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red.
- Integrar en el archivo correspondiente los acuses de recibo de los reportes de denuncia enviados vía oficio a las áreas competentes que no están interconectadas en el Aplicativo de Captura.

La Supervisora o el Supervisor del Sistema de Denuncia Anónima 089 de la Dirección de Administración y Operación de la Red deberá:

- Conocer por el Aplicativo de Captura las denuncias recibidas a través del sitio de la página web de la Secretaría de Seguridad.

- Puntear geográficamente el lugar de los hechos en el mapa asignado en el Aplicativo de Captura y guardar las modificaciones.
- Turnar a la dependencia competente a través del Aplicativo de Captura el reporte de la denuncia anónima para su atención.
- Identificar e imprimir las denuncias que no fueron turnadas a través del Aplicativo de Captura e informar a la Encargada o al Encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089.

La o el Titular de la Dependencia Competente deberá:

- Atender el reporte de la denuncia anónima a través del Aplicativo de Captura u oficio de remisión de Denuncia Anónima.

La Usuaría o el Usuario deberá:

- Realizar la denuncia a través del sitio de la página web de la Secretaría de Seguridad en el apartado de “Sistema de Denuncia Anónima 089 en el Estado de México”.

DEFINICIONES

Aplicativo de Captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por la usuaria o el usuario que se reciben a través de llamada al 089.

Atención Especializada: Es cuando la denuncia necesita una asesoría especializada por parte de otra área.

Denuncia anónima: Aviso por el cual una persona de manera confidencial, a través del 089, hace del conocimiento de la autoridad competente la probable comisión de un delito o falta administrativa.

Denuncia improcedente: Aquella denuncia que no cuenta con los elementos mínimos necesarios para la atención por parte de la autoridad competente.

Denuncia procedente: Aquella denuncia que cuenta con los elementos mínimos necesarios para la atención por parte de la autoridad competente.

Denuncias Pendientes: Son aquellas denuncias finalizadas por la operadora o el operador en espera de ser turnadas.

Página Web: Es la página de enlace de la Secretaría de Seguridad para realizar denuncias anónimas.

Sistema de Denuncia Anónima 089: Es el área del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad que tiene como objetivo, mantener una canal de comunicación abierta entre la ciudadanía, las autoridades, municipales, locales y federales, con la finalidad de atender y dar seguimiento a las denuncias que se realizan, respetando en todo momento el anonimato del denunciante, manejando la información proporcionada con absoluta discreción y confidencialidad y al que puede llamarse de forma gratuita desde cualquier teléfono.

Turnar: Remitir la información relacionada a las denuncias o faltas administrativas que es enviada a las áreas competentes a través del Aplicativo de Captura.

INSUMOS

- Denuncia anónima que ingresa al Sistema de Denuncia Anónima del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad a través del sitio de la página web de la Secretaría de Seguridad.

RESULTADOS

- Denuncia anónima que ingresa a través de la página web de la Secretaría de Seguridad canalizada para su atención por el área competente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Se conecta con los procedimientos inherentes de cada una de las áreas competentes para la atención de las denuncias.

POLÍTICAS

- Cuando la Supervisora o el Supervisor determinen que es una denuncia anónima que ingresa a través de la página web de la Secretaría de Seguridad e identifique que es competencia de otra Entidad Federativa, deberá enviarla vía correo electrónico a la Entidad Correspondiente.
- La Supervisora o el Supervisor que al momento de recibir una denuncia que ingrese a través de la página web de la Secretaría de Seguridad e identifique que es de alto impacto o relevancia social, deberá informar de manera inmediata a la Jefa o al Jefe Superior Inmediato.

- Cuando el Supervisor determine que es una Denuncia Anónima procedente ingresada a través de la página web de la Secretaría de Seguridad, e identifica que se trata de una Emergencia, deberá informar por cualquier medio de comunicación autorizado de manera inmediata al Centro de Atención Llamadas de Emergencia 9-1-1.
- La Supervisora o el Supervisor que al momento de recibir por medio del Aplicativo de Captura una Denuncia Anónima procedente ingresada a través de la página web de la Secretaría de Seguridad, e identifique que se puede desprender la posible comisión de un ilícito a suscitarse en fechas próximas, deberá informar de manera inmediata a la Jefa o al Jefe Superior Inmediato para su coordinación con las áreas correspondientes.

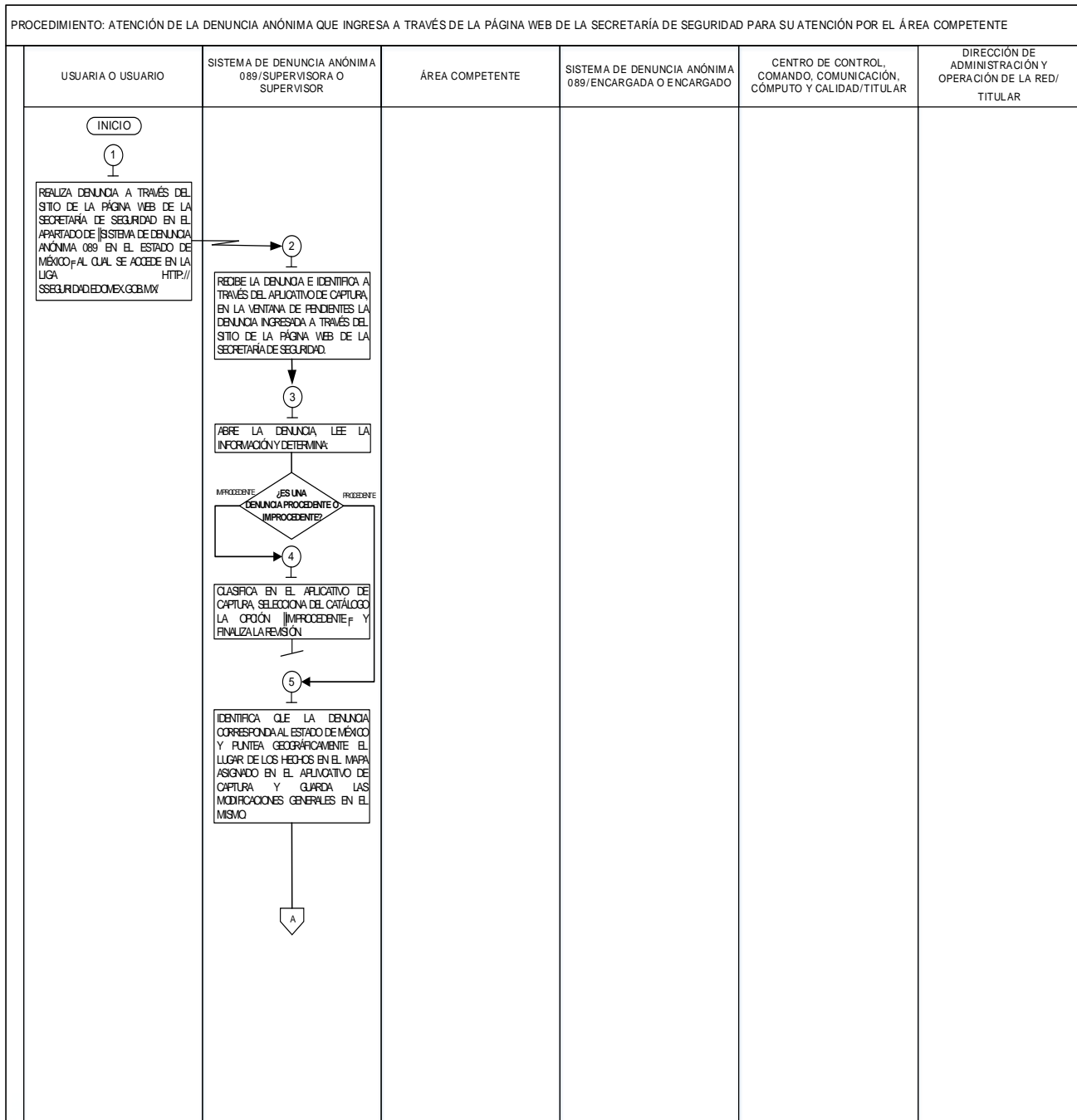
DESARROLLO

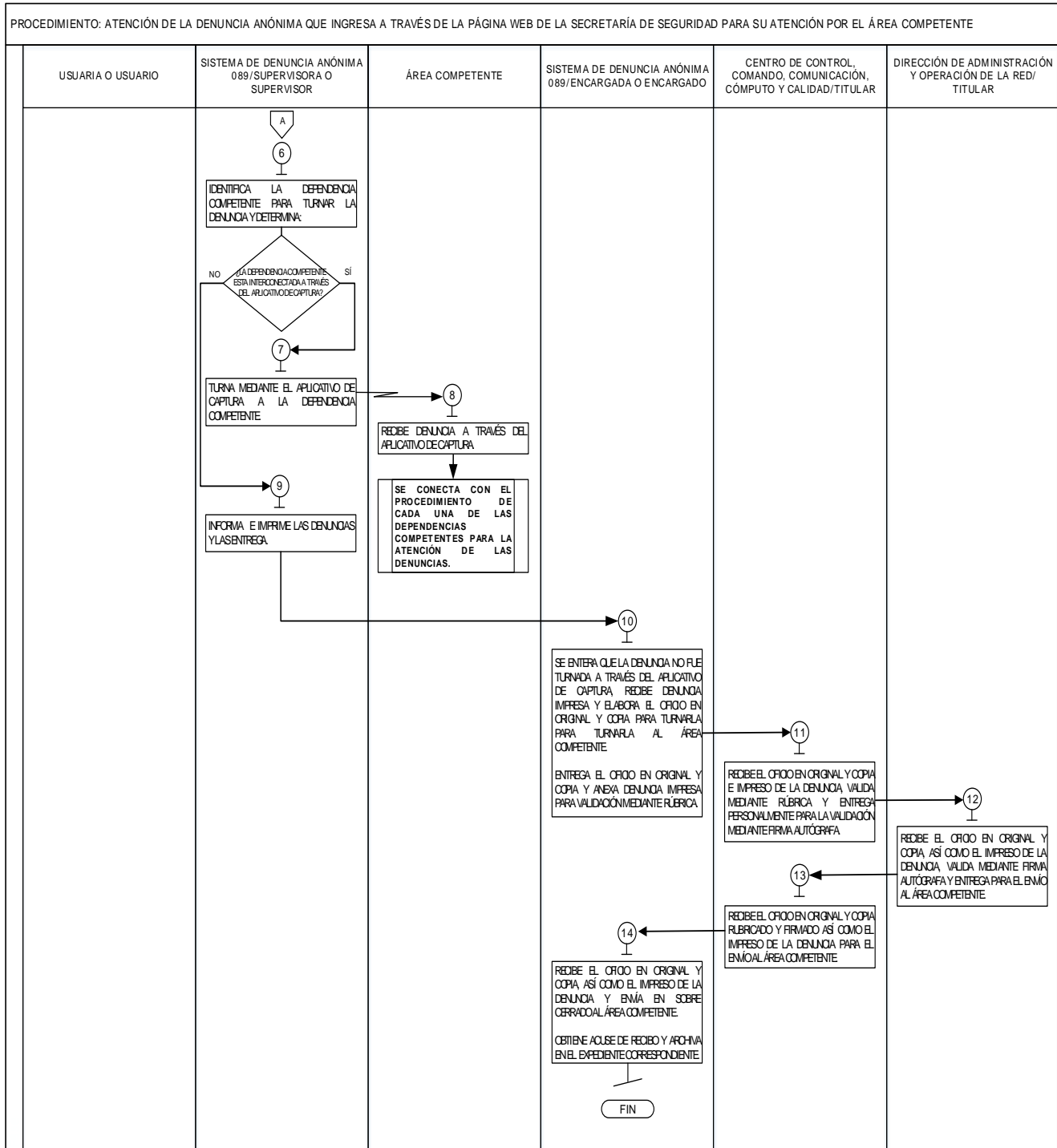
PROCEDIMIENTO: Canalización de la denuncia anónima que ingresa a través de la página web de la Secretaría de Seguridad para su atención por el área competente.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuaría o usuario	Realiza denuncia a través del sitio de la página web de la Secretaría de Seguridad en el apartado de "Sistema de Denuncia Anónima 089 en el Estado de México" al cual se accede en la liga http://sseguridad.edomex.gob.mx/
2	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	Recibe la denuncia e identifica a través del Aplicativo de Captura, en la ventana de pendientes la denuncia ingresada a través del sitio de la página web de la Secretaría de Seguridad.
3	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	Abre la denuncia, lee la información y determina: ¿Es una denuncia procedente o improcedente?
4	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	Es una denuncia improcedente. Clasifica en el Aplicativo de Captura, selecciona del catálogo la opción "improcedente" y finaliza la revisión. Concluye el procedimiento.
5	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	Es una denuncia procedente. Identifica que la denuncia corresponda al Estado de México y puntea geográficamente el lugar de los hechos en el mapa asignado en el Aplicativo de Captura y guarda las modificaciones generales en el mismo.
6	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	Identifica el área competente para turnar la denuncia y determina: ¿El área competente esta interconectada a través del Aplicativo de Captura?
7	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o supervisor	La dependencia competente sí está interconectada a través del Aplicativo de Captura. Turna la denuncia mediante el Aplicativo de Captura al área competente.
8	Área competente	Recibe la denuncia a través del Aplicativo de captura. Se conecta con los procedimientos inherentes de cada una de las áreas competentes para la atención de las denuncias.
9	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Supervisora o Supervisor	La dependencia competente no está interconectada a través del Aplicativo de Captura. Informa a la encargada o al encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089, imprime la denuncia y la entrega a la Encargada o al Encargado del Sistema de Denuncia Anónima 089.
10	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Encargada o Encargado	Se entera de la denuncia que no fue turnada a través del Aplicativo de Captura, recibe denuncia impresa y elabora el oficio en original y copia para turnarla al área competente. Entrega el oficio en original y copia y anexa denuncia impresa para validación mediante rúbrica de la o del Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red.
11	Dirección de Administración y Operación de la Red/ Titular	Recibe el oficio en original y copia e impreso de la denuncia, valida mediante rubrica y entrega personalmente a la o al Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad para la validación mediante firma autógrafa.
12	Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad/ Titular	Recibe el oficio en original y copia, así como el impreso de la denuncia, valida mediante firma autógrafa y entrega a la o al Titular de la Dirección de Administración y Operación de la Red para el envío al área competente.

13	Dirección de Administración y Operación de la Red/ Titular	Recibe el oficio en original y copia rubricado y firmado por la o el Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad, así como el impreso de la denuncia para el envío al área competente.
14	Sistema de Denuncia Anónima 089/ Encargada o Encargado	<p>Recibe el oficio en original y copia, así como el impreso de la denuncia y envía en sobre cerrado al área competente.</p> <p>Obtiene acuse de recibo y archiva en el expediente correspondiente.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>

DIAGRAMA





MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficacia en el turnado de los reportes de denuncia anónima a las dependencias competentes para su atención:

$$\frac{\text{Tiempo real en la canalización de la Denuncia Anónima ingresada a través de la página web de la Secretaría de Seguridad.}}{\text{Tiempo establecido para la canalización de la Denuncia Anónima ingresada a través de la página web de la Secretaría de Seguridad.}} \times 100 =$$

Porcentaje de tiempo en la eficiencia en la canalización de la Denuncia Anónima ingresada a través de la página web de la Secretaría de Seguridad.

Registro de evidencias




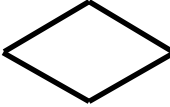


- Todas las evidencias quedan registradas en el Sistema de Denuncia Anónima 089.
- El expediente con los acuses de recibo de los reportes enviados vía oficio a las áreas competentes que no están interconectadas en el Aplicativo de Captura.

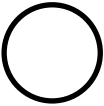


FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición:	Segunda
	Fecha:	Diciembre de 2020
	Código:	20600202000000L
	Página:	

VIII. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o Final del Procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Hoja en un mismo Procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de Flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Línea Continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

Símbolo	Representa
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Línea de Comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, módem, correo electrónico, etc. La dirección de flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Conector de Procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual deriva o hacia donde va.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Diciembre de 2020
	Código: 20600202000000L
	Página:

X. REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición, marzo de 2010. Elaboración del Manual de Procedimientos.

Segunda Edición, diciembre de 2020. Actualización del Manual de Procedimientos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Diciembre de 2020
	Código: 20600202000000L
	Página:

XI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad.
2. Dirección de Administración y Operación de la Red.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN, CÓMPUTO Y CALIDAD	Edición: Segunda
	Fecha: Diciembre de 2020
	Código: 20600202000000L
	Página:

XII. VALIDACIÓN

Mtro. Hugo de la Cuadra Mendoza
 Titular el Centro de Control, Comando,
 Comunicación, Cómputo y Calidad
 (Rúbrica).

Rogelio Sánchez Hernández
 Director de Administración
 y Operación de la Red
 (Rúbrica).