

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: GOBIERNO, Secretaría General de Gobierno, Coordinación General de Protección Civil y Gestión Integral del Riesgo, Dirección General de Protección Civil, Dirección de Emergencias, Departamento de Locatel.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL.

NOVIEMBRE DE 2024

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	

ÍNDICE

Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de Procesos	V
Descripción del Procedimiento	VI
1. Atención de Llamadas Telefónicas de la línea LOCATEL.	20500602010002L/1
Simbología	VII
Registro de Ediciones	IX
Distribución	X
Validación	XI
Créditos	XII

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	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, el Gobierno del Estado de México, 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 de la Coordinación General de Protección Civil y Gestión Integral del Riesgo a través del Departamento LOCATEL, en materia de atención telefónica de la línea LOCATEL. 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 unidad administrativa del Ejecutivo Estatal.

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.

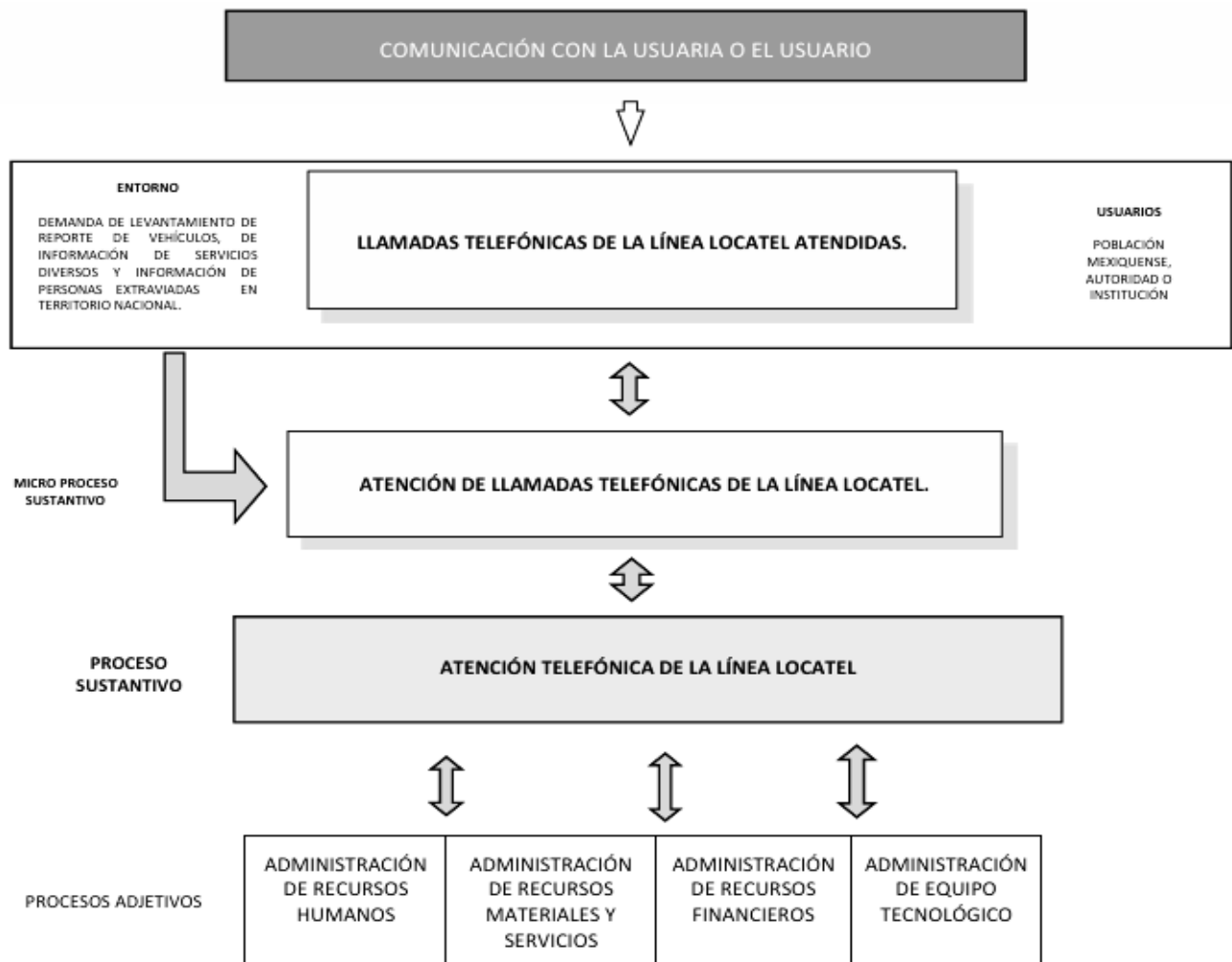
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	IV

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia del Departamento de LOCATEL de la Coordinación General de Protección Civil y Gestión Integral del Riesgo de la Secretaría General de Gobierno, en materia de atención de la línea telefónica LOCATEL, mediante la formalización y estandarización del procedimiento de trabajo y el establecimiento de las políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de las personas servidoras públicas que los ejecutan al brindar la información solicitada por el usuario.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	VI

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	

PROCEDIMIENTO:

Atención de llamadas telefónicas de la línea LOCATEL.

OBJETIVO:

Proporcionar información de servicios diversos, de personas y vehículos extraviados en territorio Estatal, mediante la atención de llamadas telefónicas de la línea LOCATEL.

REFERENCIAS:

- Código Administrativo del Estado de México, artículo 6.4. Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 13 de diciembre de 2001.
- Reglamento del Libro VI del Código Administrativo del Estado de México, artículos 87 y 88. Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 08 de enero de 2016.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa. 20500602010002L Departamento de LOCATEL, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 17 de mayo de 2023.

DEFINICIONES:

Datos del vehículo:	Marca o submarca, color, año, placas, número de serie, número de motor, fecha del robo, municipio donde ocurrió el robo, nombre de la persona propietaria del vehículo, teléfono de localización para dar seguimiento al reporte.
Filiatorios:	Datos personales: nombre, apellido, documento, sexo, lugar y fecha de nacimiento, edad, estado civil, complexión, estatura, tez, cara, frente, cabello, cejas, nariz, ojos, orejas, boca, mentón, pómulos, labios, barba, bigote, señas particulares. Vestimenta y calzado etc.
Línea LOCATEL:	Sistema informático que concentra, resguarda y procesa información registrada de personas extraviadas, accidentadas, detenidas o fallecidas, 722 1 67 88 08, 722 2 14 24 25, 722 2 13 28 86 atención 24 horas los 365 días del año.
Persona Extraviada:	La persona de quien se desconoce su paradero como accidentada, desaparecida, detenida y fallecida.
Seudónimo:	Nombre utilizado por una persona en un determinado ámbito.
Usuario:	Se entenderá como Familiar, Autoridad o Institución.

INSUMOS:

- Solicitud de información de servicios diversos, de personas extraviadas en territorio Estatal y levantamiento de reporte de vehículos extraviados.

RESULTADOS:

- Llamadas telefónicas de la línea LOCATEL atendidas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Procedimientos inherentes a la atención de los servicios de emergencia.

POLÍTICAS:

- La persona operadora de la línea LOCATEL deberán cuidar su lenguaje y mantendrá el tono de voz que brinde y haga sentir al usuario confianza para expresar su situación.
- La persona operadora de la línea LOCATEL deberá abstenerse de proporcionar atención cuando detecte que la llamada es realizada por una persona posible delincuente intentando obtener información.
- La persona operadora de la línea LOCATEL deberá hacer un rastreo de reporte de personas localizadas.

DESARROLLO:

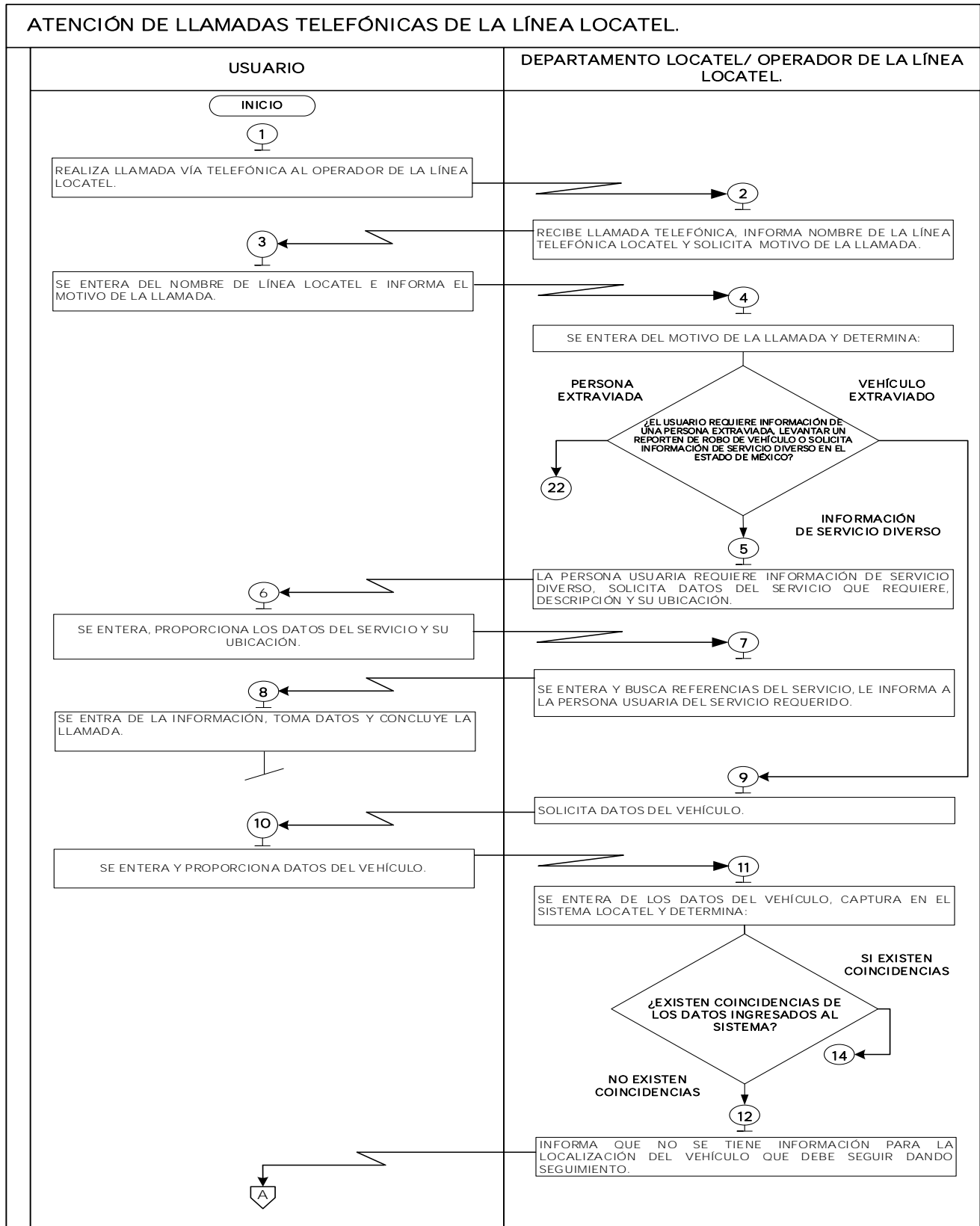
Procedimiento: Atención de Llamadas Telefónicas de la Línea LOCATEL.

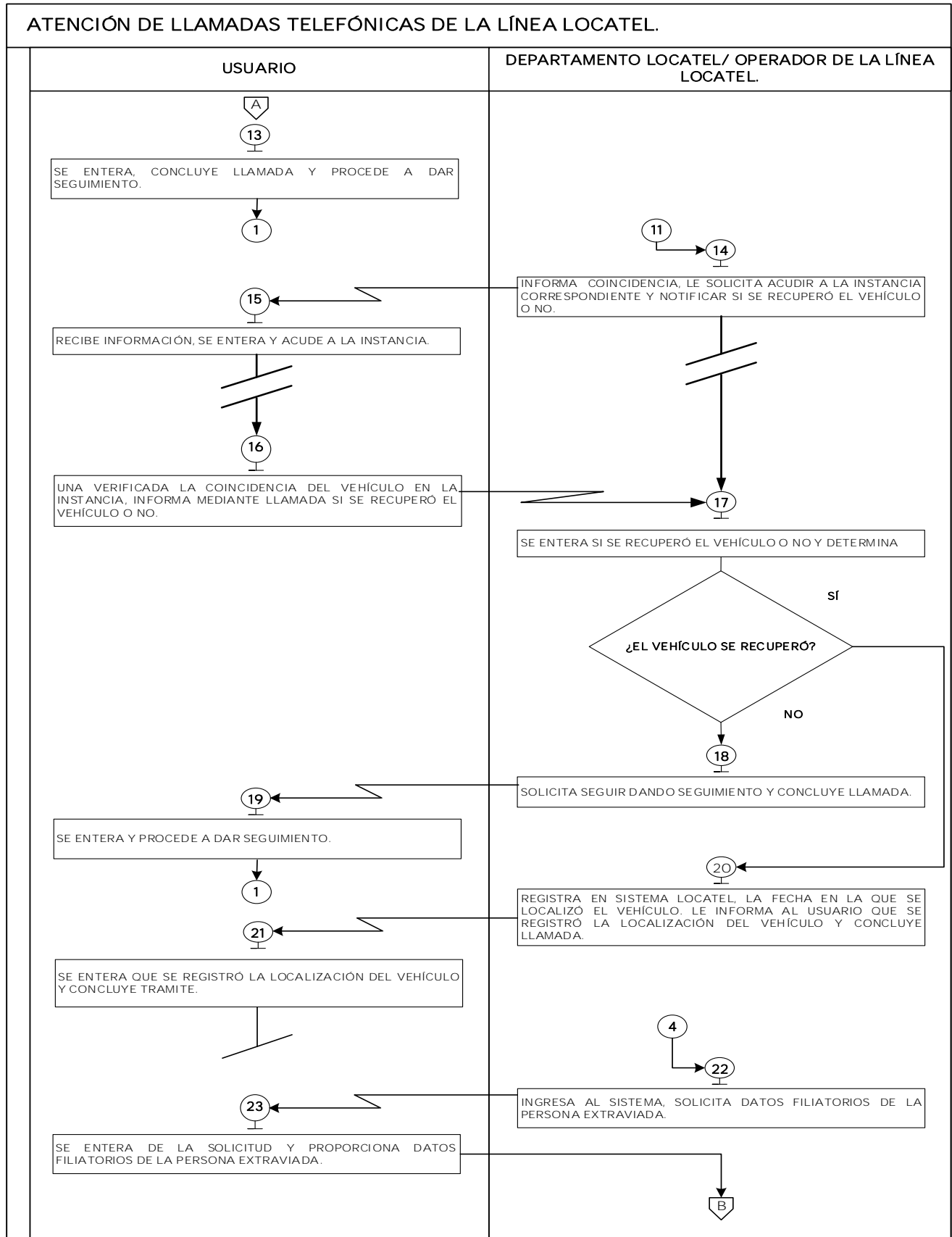
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Usuario	Realiza llamada vía telefónica al operador de la línea LOCATEL.
2.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Recibe llamada telefónica, hace del conocimiento el nombre de la línea telefónica LOCATEL, y solicita al usuario informar el motivo de la llamada y de la solicitud.
3.	Usuario	Se entera del nombre de línea LOCATEL e informa a la persona operadora de la Línea LOCATEL el motivo de la llamada.
4.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Se entera del motivo de la llamada y determina: ¿El usuario requiere información de servicio diverso, persona extraviada o del extravió de vehículo?
5.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	El usuario requiere información de servicio diverso. Solicita datos del servicio que requiere y su ubicación.
6.	Usuario	Se entera de la solicitud y proporciona los datos del servicio del cual requiere información, así como su ubicación para una pronta referencia.
7.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Se entera, realiza búsqueda de referencias del servicio, proporciona información al usuario del servicio requerido.
8.	Usuario	Se entra de la información, toma datos y concluye llamada.
9.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	El usuario requiere información de vehículo extraviado. Solicita al usuario datos del vehículo.
10.	Usuario	Se entera de la solicitud y proporciona datos del vehículo.

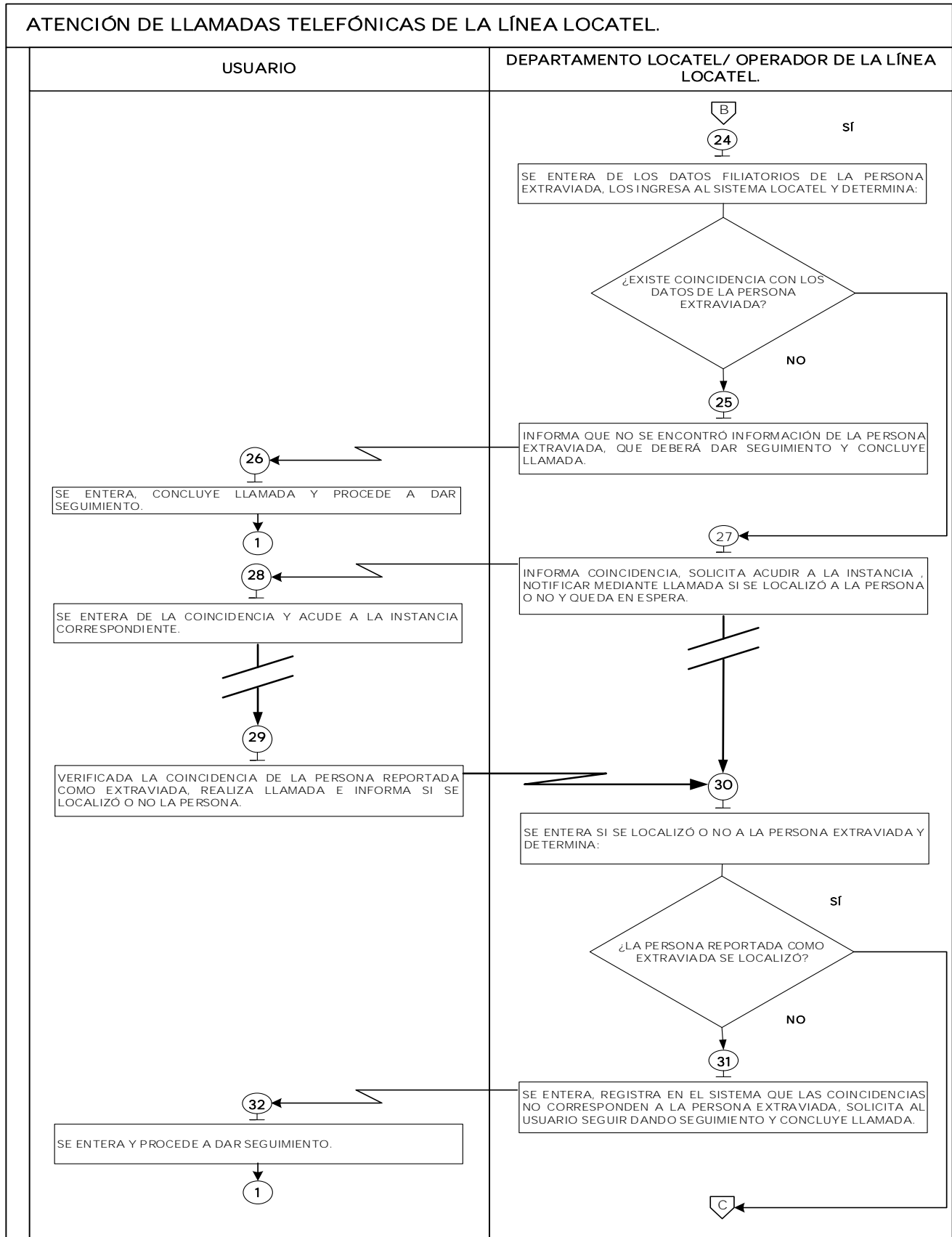
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
11.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Se entera de los datos del vehículo, los captura en el Sistema LOCATEL y determina: ¿Existen coincidencias de los datos ingresados al Sistema?
12.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	No existen coincidencias de datos Informa que no se tiene información para la localización del vehículo que debe seguir dando seguimiento.
13.	Usuario	Se entera, concluye llamada y procede a dar seguimiento. Se conecta con la actividad 1.
14.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Sí existen coincidencias en los datos Proporciona información de la coincidencia al usuario, le solicita acudir a la instancia correspondiente de recuperación de vehículos y notificar si se recuperó el vehículo o no. Espera respuesta del usuario.
15.	Usuario	Recibe información, se entera que deberá notificar si se recupera el vehículo o no, acude a la instancia correspondiente de recuperación de vehículos.
16.	Usuario	Una vez que verificó la coincidencia del vehículo extraviado en la instancia correspondiente de recuperación de vehículos, informa mediante llamada telefónica a la persona operadora de la línea LOCATEL si se recuperó el vehículo o no.
17.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Se entera si se recuperó el vehículo o no y determina: ¿El vehículo se recuperó?
18.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	No se recuperó el vehículo Le solicita al usuario seguir dando seguimiento y concluye llamada.
19.	Usuario	Se entera y procede a dar seguimiento. Se conecta con la actividad 1.
20.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Sí se recuperó el vehículo Registra en el Sistema LOCATEL la fecha en la que se localizó el vehículo, le informa al usuario que se registró la localización del vehículo y concluye llamada.
21.	Usuario	Se entera que se registró la localización del vehículo extraviado y concluye trámite.
22.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Viene de la actividad número 4. El usuario requiere información para la localización de persona extraviada. Ingresa al Sistema LOCATEL, solicita al usuario los datos filiatorios de la persona extraviada.

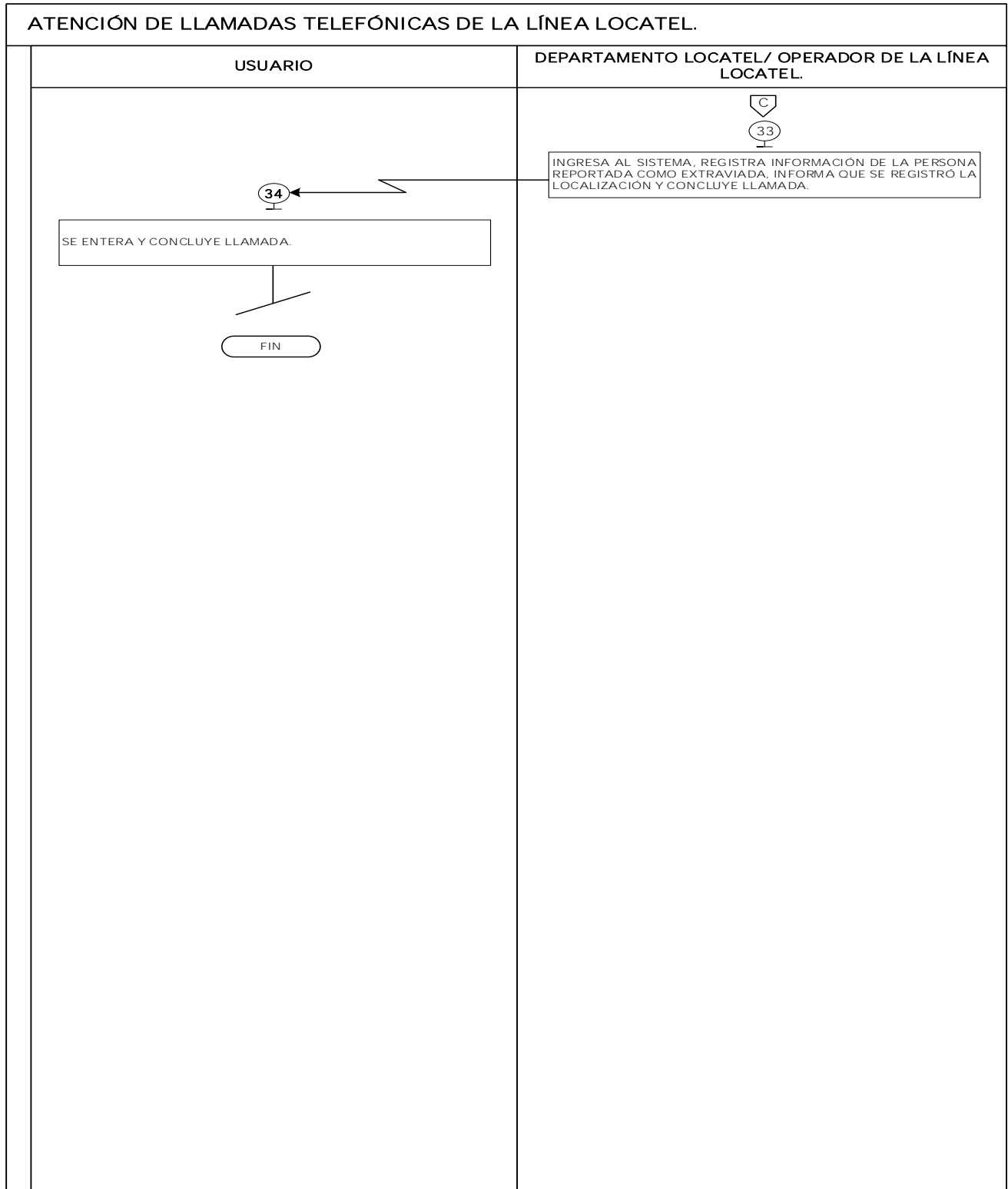
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
23.	Usuario	Se entera de la solicitud y proporciona a la persona operadora de la línea LOCATEL los datos filiatorios de la persona extraviada.
24.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Se entera de los datos filiatorios de la persona extraviada, los ingresa al Sistema LOCATEL y determina: ¿Existe coincidencia con los datos de la persona extraviada?
25.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	No existen coincidencias. Informa al usuario que no se encontró información de la persona extraviada, que deberá dar seguimiento y concluye llamada.
26.	Usuario	Se entera, concluye llamada y procede a dar seguimiento. Se conecta con la actividad número 1.
27.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL	Sí existen coincidencias. Informa la coincidencia al usuario, le solicita acudir a la instancia correspondiente, notificar mediante llamada si se localizó a la persona o no y queda en espera.
28.	Usuario	Se entera de la coincidencia e información y procede a ir a la instancia correspondiente.
29.	Usuario	Verificada la información de la persona reportada como extraviada, realiza llamada telefónica al operador de la línea LOCATEL e informa si se localizó o no la persona.
30.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Se entera si se localizó o no a la persona extraviada y determina: ¿La persona reportada como extraviada se localizó?
31.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	No se localizó a la persona extraviada Registra en el Sistema LOCATEL que las coincidencias no corresponden a la persona extraviada, solicita al usuario seguir dando seguimiento y concluye llamada.
32.	Usuario	Se entera y procede a dar seguimiento. Se conecta con la actividad número 1.
33.	Departamento LOCATEL/ Operador de la línea LOCATEL.	Sí se encontró a la persona extraviada Ingresa al Sistema LOCATEL, registra la localización de la persona, informa al usuario que se registró la localización y concluye llamada.
34.	Usuario	Se entera y concluye llamada. Fin del Procedimiento.

DIAGRAMACIÓN:












FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- N/A

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	VII

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 Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	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.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha)

Símbolo	Representa
	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.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando se requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	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 proceso/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2024
	Código: 20500602010002L
	Página: IX

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, (noviembre de 2024): Elaboración del procedimiento: Atención de llamadas telefónicas de la línea LOCATEL.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2024
	Código: 20500602010002L
	Página: X

DICTAMINACIÓN

El presente procedimiento denominado "Atención de llamadas telefónicas de la línea LOCATEL" fue dictaminando en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el Oficio Número 23400006L-0709/2024 de fecha 06 noviembre de 2024.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2024
	Código: 20500602010002L
	Página: XI

VALIDACIÓN

LIC. ADRIÁN HERNÁNDEZ ROMERO
 TITULAR DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL
 Y GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO
 Rúbrica.

C. ARGELIA CHÁVEZ MARTÍNEZ
TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL
Rúbrica.

C. EDGAR HERNÁNDEZ TREJO
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS
Rúbrica.

C. HERIBERTO CORONA MONROY
TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE LOCATEL
Rúbrica.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA LÍNEA LOCATEL	Edición:	Primera
	Fecha:	Noviembre de 2024
	Código:	20500602010002L
	Página:	XII

CRÉDITOS

El procedimiento: "Atención de Llamadas Telefónicas de la Línea LOCATEL", fue elaborado por personal de la Subdirección de Modernización Administrativa, con la aprobación técnica y visto bueno de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos y participaron en su integración las siguientes personas servidoras publicas:

Elaboración

Secretaría General de Gobierno
Coordinación General de Protección Civil
y Gestión Integral del Riesgo

Lic. Rosa María Ruiz Sánchez
Dirección de Administración de Personal
y Modernización Administrativa.

Lic. Adrián Hernández Romero
Coordinador General de Protección Civil
y Gestión Integral del Riesgo

Mtra. en D. Tonantzi Pontón Hernández
Analista responsable de elaborar el procedimiento específico

Revisión y Dictaminación
Oficialía Mayor
Dirección General de Innovación

Lic. Alfonso Campuzano Ramírez
Titular de la Dirección General de Innovación

Mtra. Claudia Guadalupe Lizarraga Rivera
Encargada de la Dirección de Organización y Desarrollo Institucional

Lic. Arturo Mejía González
Titular de la Subdirección de Manuales de Procedimientos Administrativos

Lic. Anaís Vázquez Germán
Responsable de la revisión y dictaminación
del procedimiento específico