



Fiscalía General
del Estado

Centro de Atención Telefónica del Fiscal

CAF



MORELOS
PODER EJECUTIVO

Objetivo General

2

▶ Proporcionar un servicio de atención telefónica único **(01-800-911-77-77)** que permita atender requerimientos de información y orientación ciudadana a víctimas y población en general del estado de Morelos.

Misión

▶ Crear una herramienta para la ciudadanía en general y tener ese acercamiento necesario con el fiscal, con el propósito de resolver oportunamente cualquier tipo de necesidad relacionada con la procuración de justicia, atención a víctimas, prevención del delito y participación ciudadana.

Visión

▶ Formar un tejido social entre la ciudadanía y la autoridad para mejorar la calidad de vida de los morelenses.

Centro de Atención del Fiscal General **C.A.F.**

¿Por qué un centro de atención telefónica?

3

Es un medio que ayudará de manera eficaz a la ciudadanía para vincularlos a las diferentes dependencias en su caso y/o darle acompañamiento, seguimiento y solución efectiva a su solicitud.

Es una herramienta de apoyo que servirá para orientar a la ciudadanía en cada etapa de su situación.

El interés del C. Fiscal General es lograr un mayor acercamiento, atención, información y acompañamiento a cada víctima.

Se pretende fortalecer la atención inmediata de la ciudadanía.

Poner al alcance de toda la ciudadanía una línea telefónica que brinde una respuesta pronta a través de una cultura de la denuncia.

Normas Generales del Servicio

4

Desde cualquier punto del estado de Morelos, se canalizará al centro de atención del fiscal general.

La atención telefónica será directa a través de operadores.

Cualquier persona podrá realizar una denuncia anónima.

El centro de atención telefónica contará con una infraestructura que permita dar un servicio ágil, confiable y oportuna, además de un espacio físico adecuado con salidas telefónicas y otras formas de contacto como el correo electrónico.

La atención será brindada por operadores capacitados para su atención y canalización correspondiente.

El servicio de atención telefónica da cumplimiento a la normatividad, cuidando siempre los derechos humanos de las víctimas y ciudadanía en general.

Diagrama de bloques



Normas Generales del Servicio



¿Cómo se proporcionará el servicio?

7

Llamada

Los campos con * son obligatorios.

Llamada **Ciudadano**

*Nombre(s):

*Apellido paterno:

*Apellido materno:

Género: Femenino Masculino

Correo electrónico:

Teléfono móvil:

Teléfono casa:

Teléfono trabajo:

*Municipio:

Domicilio:

**FORMULARIO
CIUDADANO**

¿Cómo se proporcionará el servicio?

8

Llamada Ciudadano

*Medio: 01-800 Correo

*Fecha y hora: 2015-05-18 16:22
Formato: AAAA-MM-DD HH:MM

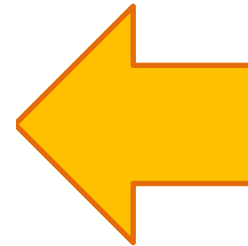
*Asunto:

*Resumen:

Prioridad: Urgente Alta Media Baja

Situación: Abierta
 Cerrada
 En espera
 Resuelta
 Seguimiento
 Canalizada

Nota interna:



FORMULARIO LLAMADA



Fiscalía General
del Estado

El fiscal contigo...

CAF



MORELOS
PODER EJECUTIVO