



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?

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

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.



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

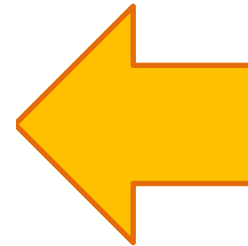
*Asunto:

*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