



San Pedro  
Garza García



**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCIÓN  
Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS  
EN EL C4i**

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

**06 DE MARZO DE 2024**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	2 de 57

## ÍNDICE

	Página
<b>I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>	4
<b>II INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>III OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	5
<b>IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO</b>	6
<b>V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN</b>	7
<b>VI DEFINICIONES</b>	7
<b>VII POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS</b>	9
<i>DEL PERSONAL ADSCRITO A C4i</i>	9
<i>CAPTURA DE LLAMADAS</i>	10
<i>EVENTOS DE EMERGENCIAS</i>	11
<i>CLASIFICACIÓN DE EVENTOS</i>	11
<b>VIII PROCESO</b>	12
<b><u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-PROCESO-01-V5</u></b>	13
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i SAN PEDRO	13
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	13
DIAGRAMA DE FLUJO	18
<b>IX ANEXOS</b>	20
<b><u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-01-V5</u></b>	21
REPORTE DE EVENTO	22
<b><u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-02-V5</u></b>	23
CÓDIGO 1000	24
<b><u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-03-V5</u></b>	25
CÓDIGO FONÉTICO	26
<b><u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-04-V5</u></b>	27
CÓDIGO NUMÉRICO	28
<b><u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-05-V5</u></b>	29
CLASIFICACIÓN DE PRIORIDAD DE LOS EVENTOS	30
<b><u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-06-V5</u></b>	31

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	3 de 57

CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS	32
<b>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-07-V5</b>	37
GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS AL C4i	38

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	4 de 57

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

  
Dra. Mariana Téllez Yáñez  
Secretaria de la Contraloría y  
Transparencia

  
C. Jorge Sergio Ron Cárdenas  
Secretario de Seguridad Pública

Actualizó

  
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro


Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

  
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	5 de 57

## II. INTRODUCCIÓN.

Quienes habiten o visiten el Municipio de San Pedro Garza García, merecen tener la atención por parte de los distintos órganos de vigilancia con los que cuenta el gobierno Municipal, al comunicarse solicitando auxilio o reportar algún suceso de seguridad.

Por tal motivo, la Secretaría de Seguridad Pública ha implementado un sistema de comunicación y análisis para facilitar la atención del llamado que así lo requiera en forma eficiente, segura, transparente y expedita.

Este manual es una guía para atender exitosamente dichas llamadas y para asegurar una administración confiable de los recursos que coadyuven a brindar dicho servicio.

La actualización de este manual obedece a que algunas políticas han sido modificadas y otras se han agregado considerando al personal que actualmente es el encargado de su cumplimiento. Además, se han clasificado los eventos en base a su prioridad (baja, media y alta); y respecto a la guía de preguntas para la atención de llamadas al C4i, también se han clasificado tomando en cuenta su prioridad.

## III. OBJETIVO DEL MANUAL.

### Objetivo General

Establecer y documentar los lineamientos a los que deberá apegarse la Secretaría de Seguridad pública a través de la Dirección del Centro de Control Comando, Comunicaciones e Inteligencia (C4i) en el ejercicio y desarrollo de las actividades comprendida en los distintos procesos descritos en el presente manual.

### Objetivo Especifico

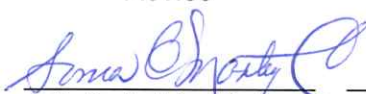
Establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente del C4i.

Actualizó



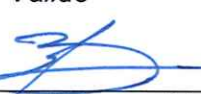
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	6 de 57

#### IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

##### LEGISLACIÓN FEDERAL:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Archivos.

##### LEGISLACIÓN ESTATAL:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley de Archivos para el Estado de Nuevo León.

##### REGLAMENTOS MUNICIPALES:


- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Gobierno Abierto del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Archivos para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Protección Civil en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	7 de 57

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Entrega – Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento en Materia de Seguridad Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Manuales de Políticas y Procesos Aplicables.

## V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual, son aplicables a la persona que funge como titular de la Secretaría de Seguridad Pública, a la persona titular de la Dirección del C4i y al personal a su cargo, involucrado en el desarrollo de los procesos aquí descritos.

## VI. DEFINICIONES

**C4i:** Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia.

**CAD:** Sistema de Despacho Asistido por Computadora. Sistema de atención y despacho de llamadas.

**CRP:** Carro Radio Patrulla (tipo Automóvil o Pick Up). Vehículo motorizado, equipado y rotulado y de uso oficial de la Secretaría de Seguridad Pública, para las labores de patrullaje y respuesta a la atención de incidentes. en el que las y los oficiales realizan las funciones propias de su puesto.

**DEPENDENCIAS:** Las enunciadas en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de San Pedro Garza García.

**EQUIPO:** La radiofrecuencia con que cuenta cada unidad vehicular.

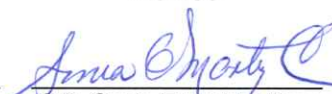
**ESTACIÓN DE TRABAJO:** Área asignada para desempeñar una función específica en el C4i.

Actualizó



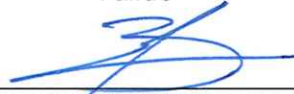
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



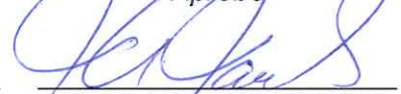
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	8 de 57

**EVENTO:** Accidente o siniestro reportado por la ciudadanía u oficial de la Secretaría de Seguridad Pública adscrito a sus diferentes Direcciones a través del área de atención telefónica y/o radio frecuencia.

**INCIDENTE:** La información capturada en el sistema CAD registrado con folio único.

**INFORMACIÓN DE LA EMERGENCIA:** Es la información proporcionada por la ciudadanía o por la operatividad en turno de las distintas Direcciones de la Secretaría de Seguridad Pública o de alguna dependencia municipal.

**JEFATURA DE ZONA:** Es quien se encarga de un sector específico en los que esté distribuido el estado e Fuerza en el territorio municipal.

**LLAMADA:** Es la descripción de la información de algún reporte, comunicado por parte de la ciudadanía, el cual se captura de forma detallada en el sistema de despacho, registrándola con un folio único.

**LLAMADA DE RONDA:** Es la descripción de la información de algún acontecimiento, comunicado por la o el oficial de policía, vía frecuencia al operador/operadora, capturándose de forma detallada en el sistema de despacho, registrándola con un folio único.

**MUNICIPIO:** Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**NÚMERO DE OPERADOR U OPERADORA:** Es el número de identificación que se asigna a quienes están adscritos y/o comisionados para la recepción y despacho de llamadas, así como de la atención de la radiofrecuencia del C4i.

**OFICIAL:** Personal de Policía y/o de Policía Vial.

**OPERADOR/OPERADORA:** Persona encargada para la recepción, canalización y despacho de llamadas, así como de la atención de la radiofrecuencia del C4i.

**ORGANISMOS EXTERNOS DE SERVICIO:** Cruz Roja, Hospitales Públicos y Privados Instituciones de Bomberos, Policías Federales, Estatales y Municipales, así como Dependencias de servicios públicos como Agua y Drenaje, Gas Natural, Comisión Federal de Electricidad, etc.

**ORGANISMOS INTERNOS DE SERVICIOS:** Direcciones de Policía, Policía Vial, Participación Ciudadana, Servicios Públicos y Medio Ambiente y/o Dirección de Protección Civil.

**Actualizó**

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

**Revisó**

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

**Validó**

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

**Aprobó**

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	9 de 57

**RESPONSABLE DE UNIDAD:** Oficial de Policía, Policía Vial y/o Unidad de Protección que maneja la unidad vehicular.

**SITUACIÓN DE EMERGENCIA:** La situación que la ciudadanía transmite mediante llamada telefónica al C4i San Pedro Garza.

**UNIDAD ESPECIAL DE PROTECCIÓN:** Unidad Especializada en la detección, intervención, atención, protección, prevención y acompañamiento a las personas víctimas de violencia familiar.

**USUARIO:** Término empleado para aludir a la persona que comunica algún incidente al C4i.

## VII. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

### DEL PERSONAL ADSCRITO AL C4i

- El C4i San Pedro, debe estar cubierto con tres turnos en los siguientes horarios:

07:00 horas	a	15:00 horas
15:00 horas	a	23:00 horas
23:00 horas	a	07:00 horas

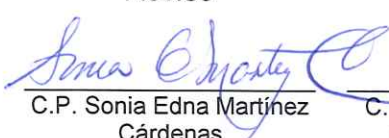
- Los horarios diferentes a los anteriores son asignados por la Dirección y/o Coordinación de Operaciones del C4i, según las necesidades que se presenten en situaciones extraordinarias, notificándose por escrito al personal a fin de que conste en expediente.
- El personal del C4i San Pedro cambia de turno cada 15-quince días, cualquier otro cambio requiere previa autorización de la Dirección y/o Coordinador de Llamadas de Emergencia y Video Vigilancia.
- El rol de turnos de trabajo es elaborado por la Coordinación de Gestión y Enlace y/o la Dirección, esto con el propósito del control correcto de rotación de personal, este se publica de forma interna con una anticipación, de por lo menos 2-dos días naturales al cambio de turno.

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



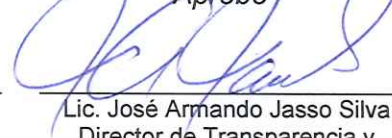
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	10 de 57

- El personal adscrito al área operativa del C4i, debe portar el uniforme establecido, completo y aseado.
- El personal de nuevo ingreso que no cuente con el uniforme, debe vestir según sea indicado por la o el Coordinador del área correspondiente, tratando siempre de que sea ropa formal.
- En el caso de los hombres, deberán presentarse debidamente afeitados y en el caso de contar con bigote, deberá traerse recortado dejando descubierta la comisura de la boca.
- Queda estrictamente prohibido transitar dentro del edificio sin motivo de labores.
- El personal de la Dirección del C4i solo puede salir del área de trabajo previa autorización de la o el Coordinador del área y en su caso deberá llenar registro de boleta de 'Autorización de Salida'.
- Las contraseñas para ingresar al sistema del C4i son confidenciales y personales por lo que el personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública, debe ingresar al sistema con su propia información.

**CAPTURA DE LLAMADAS**

- Las llamadas recibidas por la ciudadanía serán capturadas y clasificadas según sea su naturaleza para determinar el tipo de atención necesaria en el sistema de despacho CAD.
- Todas las llamadas telefónicas entrantes y salientes del C4i deben ser grabadas y pueden ser monitoreadas por el área de Supervisión correspondiente con fines de calidad.
- Las grabaciones de las llamadas telefónicas permanecerán en el Sistema del C4i por 1-año.
- Se deberán capturar todos los datos proporcionados por la o el usuario (a) en el sistema CAD y canalizar la información de forma eficaz y oportuna para su correcta atención.
- Se deberá registrar todo acontecimiento reportados durante servicio.

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	11 de 57

- Se deberán registrar las llamadas de rondas y novedades comunicadas por las y los oficiales y personal perteneciente a la Secretaría de Seguridad Pública durante sus recorridos.

**EVENTOS O EMERGENCIAS.**

- Para agilizar las comunicaciones a través de radiofrecuencia, se utilizará el código 1000 descrito en el anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-02-V5), del presente Manual.
- La prioridad de los eventos se asignará conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-05-V5).
- La priorización estará sujeta a modificación durante el desarrollo de los eventos, según su evolución.

**CLASIFICACIÓN DE EVENTOS**

- Los eventos que se registren en el sistema CAD, se clasificarán como bajo, medio y urgente, conforme a la clasificación descrita en el anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-06-V5) del presente manual.
- El operador o la operadora que recibe la llamada y analizará la información para identificarla el motivo y clasificar su priorización.

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



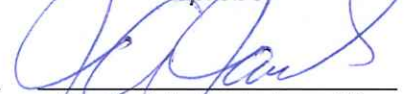
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	12 de 57

## VIII. PROCESO

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	13 de 57

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-PROCESO-01-V5

## RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i SAN PEDRO

La recepción, atención y tratamiento de llamadas en el C4i se ejecutará de conformidad a lo siguiente:

### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

#### SOLICITANTE

1. Usuario se comunica a la vía telefónica del C4i Municipal para solicitar apoyo o reportar un acontecimiento.

#### CENTRAL DEL C4i - Operador/Operadora

2. Contesta la llamada, se identifica a través de su número de operador u operadora, hace de conocimiento al usuario o ciudadano que llama de la existencia del Aviso de privacidad que consultable en el Portal de transparencia de esta municipalidad por cuanto hace el tratamiento de datos personales y solicita los siguientes datos del acontecimiento: ¿Qué está sucediendo?, ¿Dónde está sucediendo (Número, sobre qué calle, cual es el cruce más cercano, colonia y referencia)?

¿EL ACONTECIMIENTO ES DENTRO DEL MUNICIPIO?

**NO ES DENTRO DEL MUNICIPIO**

#### CENTRAL DEL C4i - Operador/Operadora

3. Registra el evento en el Sistema CAD.
4. Informa a la persona solicitante que lo comunicará al C5 de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León.
5. Finaliza la llamada.

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	14 de 57

## FIN DEL PROCESO

¿EL ACONTECIMIENTO ES DENTRO DEL MUNICIPIO?

### SÍ ES DENTRO DEL MUNICIPIO

- Realiza entrevista guiada según el hecho reportado conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5).
- Registra la información en el Sistema CAD conforme al solicitante responda la entrevista guiada.
- Solicita datos de quien realiza la llamada antes de finalizarla.
- Finaliza la llamada con la persona solicitante.
- Con base en la información recabada de la entrevista guiada a la persona solicitante realiza una priorización inicial del evento conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-07-V5).
- Contacta vía radiofrecuencia al personal de Jefatura de Zona de la Dirección de Policía, Dirección de Policía Vial o a la Unidad de Atención Especial de Protección, según sea el caso y le comunica la información registrada en el Sistema CAD recabada de la entrevista guiada a la persona solicitante, así como la priorización inicial asignada al evento. Con esa información solicita a Jefatura de Zona que corresponda que señale al personal asignado para atender los hechos reportados.

### DIRECCIÓN DE POLICÍA, DIRECCIÓN DE POLICÍA VIAL O UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIAL DE PROTECCIÓN - Jefatura de Zona

- Informa a la Central del C4i vía radiofrecuencia el número de Unidad CRP del personal asignado que se dirige a atender los hechos reportados.

### CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora

- Registra el número de la Unidad CRP del personal asignado para la atención de los hechos reportados en el Sistema CAD.

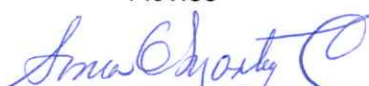
2

Actualizó



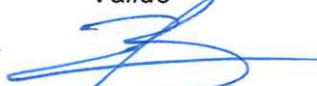
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



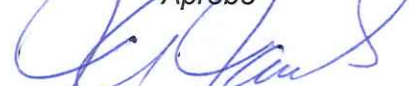
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	15 de 57

14. Solicita al personal asignado que informe su arribo de los hechos, para la correcta captura de los tiempos de respuesta y desarrollo de los hechos.

**DIRECCIÓN DE POLICÍA, DIRECCIÓN DE POLICÍA VIAL O UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIAL DE PROTECCIÓN- Personal Asignado**

15. Informa a la Central del C4i vía radiofrecuencia el arribo al lugar de los hechos.
16. Evalúa el estatus del evento, de ser el caso. Reclasifica su prioridad e informa todo lo anterior a la Central del C4i vía radiofrecuencia.

**CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora**

17. Registra la actualización del estatus del evento, así como su reclasificación, de ser el caso, en el Sistema CAD.

¿SE REQUIERE APOYO?

**NO SE REQUIERE APOYO**

**DIRECCIÓN DE POLICÍA, DIRECCIÓN DE POLICÍA VIAL O UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIAL DE PROTECCIÓN- Personal Asignado**

18. Aplica las políticas, procedimientos, lineamientos y/o protocolos que correspondan según el evento a atender.
19. Informa a la Central del C4i, vía radiofrecuencia, la actuación implementada respecto a los hechos.

**CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora**

20. Registra la información en el sistema CAD.

**FIN DE PROCESO**

¿SE REQUIERE APOYO?

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



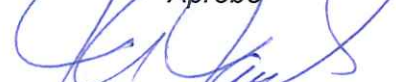
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	16 de 57

**SI SE REQUIERE APOYO**

**DIRECCIÓN DE POLICÍA, DIRECCIÓN DE POLICÍA VIAL O UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIAL DE PROTECCIÓN- Personal Asignado**

21. Informa a la Central del C4i, vía radiofrecuencia, la necesidad de apoyo precisando la situación que enfrenta y, en su caso, el tipo de apoyo que requiere. Si la evolución del evento lo amerita, reclasifica el motivo.
22. Registra la actualización del estatus del evento, así como su reclasificación, de ser el caso, en el Sistema CAD.
23. Contacta, vía radiofrecuencia, al apoyo requerido solicitando su arribo al lugar de los hechos.
24. Informa, vía radiofrecuencia, a la Jefatura de Zona que corresponda y/o al Personal asignado para la atención del evento, que el apoyo se dirige al lugar.

**DIRECCIÓN DE POLICÍA, DIRECCIÓN DE POLICÍA VIAL O UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIAL DE PROTECCIÓN- Personal Asignado**

25. Informa a C4i, vía radiofrecuencia, la actualización respecto a los hechos una vez recibido el apoyo.

**CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora**

26. Registra la información en el sistema CAD.

**DIRECCIÓN DE POLICÍA, DIRECCIÓN DE POLICÍA VIAL O UNIDAD DE ATENCIÓN ESPECIAL DE PROTECCIÓN- Personal Asignado**

27. Concluidas sus actuaciones por haber sido atendido en su totalidad el evento o situación, realiza el Informe Policial Homologado que corresponda según su intervención.

**CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora**

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	17 de 57

28. Concluidas sus actuaciones por haber sido atendido en su totalidad el evento o situación, realiza un informe vía correo electrónico a la superioridad jerárquica.

**FIN DE PROCESO**

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

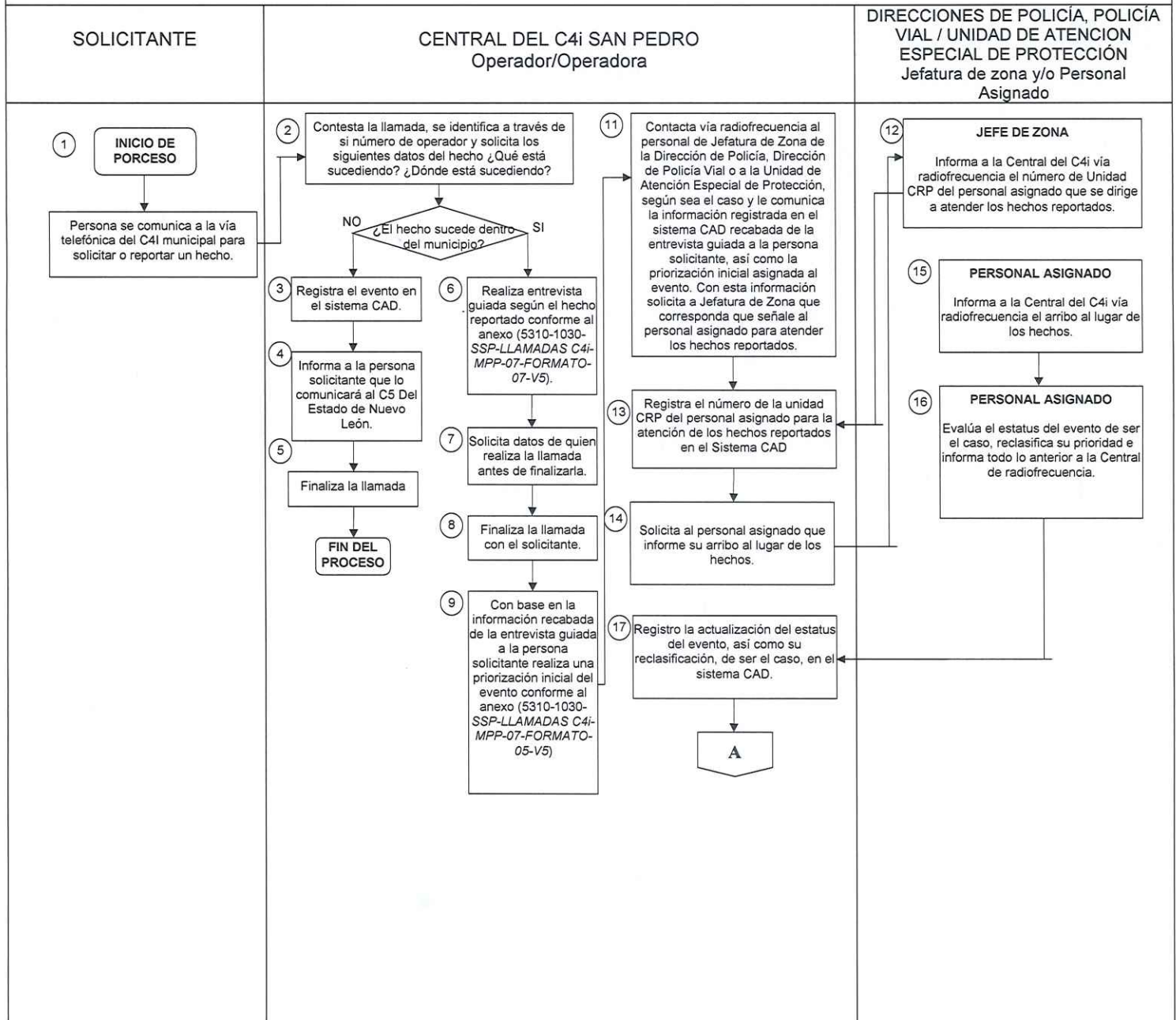
Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	18 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i SAN PEDRO HOJA #1



Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

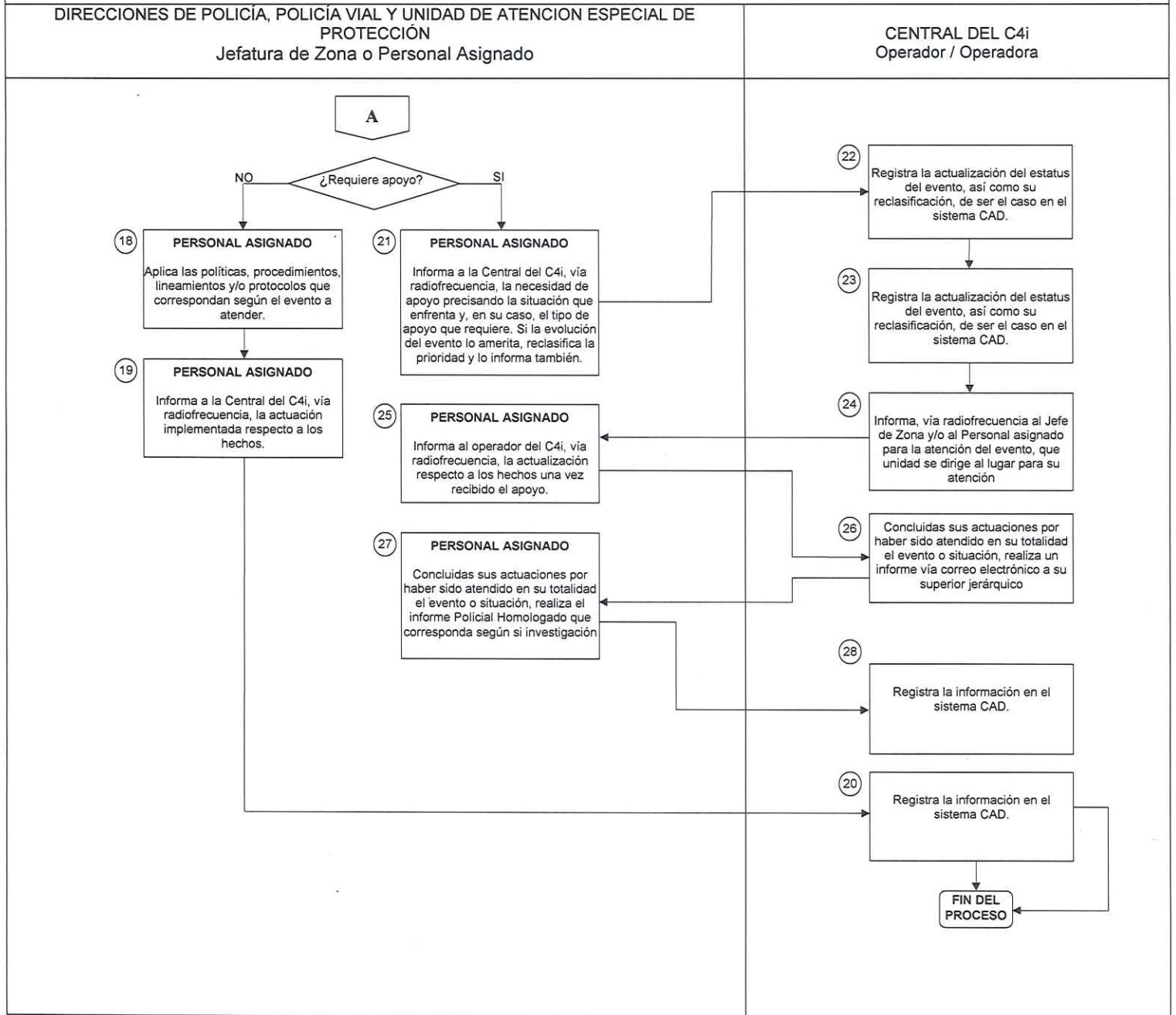
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	19 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i SAN PEDRO HOJA #2



Actualizó

C. Manuela Guadalupe Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	20 de 57

## IX. ANEXOS

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	21 de 57

**5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-**

**MPP-07-FORMATO-01-V5**

**REPORTE DE EVENTO**

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	22 de 57



## CAD Detail

Print Date: Fecha de la impresión

Print Time: Hora de la impresión

User Name: Usuario

### Incident # año-número de folio

Hide Incident Log: Hide System Messages: Hide Media

<b>Incident Location:</b> direccion de los hechos	<b>Apt:</b>
<b>Inc Loc Info:</b>	<b>Latitude:</b>
<b>Building:</b>	<b>Longitude:</b>
<b>Community:</b>	
<b>Municipality:</b>	
<b>Caller Name:</b>	<b>Disposition:</b> Razonamiento
	<b>Apt:</b>
<b>Call Loc Info:</b>	
	<b>Source:</b> Origen del reporte
<b>Phone:</b>	
<b>Call Back Phone:</b>	
<b>Incoming 911:</b> Fecha y hora de la llamada	<b>Created By:</b> Creado por
<b>Create Date/Time:</b> Fecha y hora de la creación del folio	<b>Sent By:</b> Usuario
<b>Dispatch Date/Time:</b> Fecha y hora del despacho de la unidad	<b>Language:</b>
<b>Enroute Date/Time:</b> Fecha y hora de la asignación de la unidad	
<b>Onscene Date/Time:</b> Fecha y hora del arribo de la unidad	<b>Priority:</b> Prioridad (1-2-3)
<b>Clear Date/Time:</b> Fecha y hora de la entrevista	<b>Event:</b> Evento o Motivo
<b>Closed Date/Time:</b> Fecha y hora del cierre del folio	

#### Remarks:

User Name	Date/Time	Remarks
Usuario que agrega notas	Fecha y hora donde se agrega notas	Narrativa de la información que proporciona la CRP que atiende al llamado

#### Dispositions:

Incident Disposition	Remarks
----------------------	---------

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	23 de 57

**5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-**  
**MPP-07-FORMATO-02-V5**

**CÓDIGO 1000**

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	24 de 57

## CÓDIGO 1000

01- Rutina	39- Utilizar teléfono	77- Mantenerse alerta
02- Urgencia	40- Asunto o mensaje	78- Llegando al lugar indicado
03- Emergencia	41- Hacer contacto	79- Termina de vigilancia
04- Cancelar-negativo	42- Datos o antecedentes	80- Llamada general
05- Relevó	43- Motocicleta operando	81- Usar gas
06- Investigación	44- Jefatura o reconcentrarse	82- Pide tránsito
07- Fuera para comer	45- Descompostura	83- Retrasmita mensaje
08- Falsa alarma	46- Congestionamiento	84- Comisión especial
09- Sector de vigilancia	47- Ruta o itinerario	85- Proceda
10- Novedades	48- Custodiando vehículo	86- Enfrentamiento
11- Apagar radio	49- Custodiando Prop. Privada	87- Tiroteo
12- Ubicación	50- Persona Peligrosa	88- Oficial abatido
13- Prestar auxilio	51- Muerto (natural o violento)	89- Pandillero (s)
14- Pide ayuda	52- Ebrio	90- Domicilio
15- Combustible	53- Enterado	91- Posesionario
16- Disturbios en vía pública	54- Pendiente	92- Informe condiciones del tiempo
17- Fuga de conductor	55- Lesionado	93- Conflicto laboral
18- Abandono de vehículo	56- Guerrillero	94- Hospital
19- Accidente vial	57- Asalto	95- Incendio
20- Prensa	58- Delito o atentado sexual	96- Desastre
21- Pide ambulancia	59- Arma (blanco/fuego/contundente)	97- Helicóptero
22- Pide bomberos	60- Droga o solventes	98- Avión o avioneta
23- Pide grúa	61- Robo	99- Caballo o semoviente
24- Detenido / infracción	62- Contrabando	100- Unidad especial
25- Unidad de policía	63- Mitin	101- Juzgado
26- Vehículo de carga	64- Comparecer ante M.P.	102- Policía ministerial
27- Camión de pasajeros	65- Documentación	103- Tránsito de Monterrey
28- Vehículo	66- Secuestro	104- S.S.P.V de San Pedro
29- Médico	67- Paquete	105- S.S.P.V de San Nicolás
30- A.M.P.	68- Mecánico	106- S.S.P.V de Guadalupe
31- Asalto	69- Artefacto explosivo	107- Policía Federal de caminos
32- Transmisión defectuosa	70- Cambio de frecuencia	108- Policía Federal
33- Recepción correcta	71- Bloquear salida	109- Seguridad Nacional o Gob.
34- Suspenda transmisión	72- Rehén	110- Ejército Mexicano
35- Orden cumplida	73- Mensaje confidencial	111- Academia Estatal
36- Transmisión rápida	74- Custodiando detenido	112- Palacio de Gobierno o Municipal
37- Persona (mayor / menor)	75- Fuga de detenido	113- Penal del Estado
38- Escolta o convoy	76- Botín o producto de robo	

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	25 de 57

**5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-**  
**MPP-07-FORMATO-03-V5**

**CÓDIGO FONÉTICO**

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



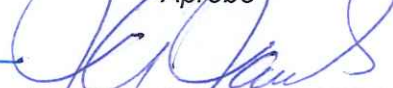
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i**

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	26 de 57

**CÓDIGO FONÉTICO**

A	ALFA
B	BRAVO
C	COCA
D	DELTA
E	ECO
F	FOX
G	GOLFO
H	HOTEL
I	INDIA
J	JULIETA
K	KILO
L	LIMA
M	METRO
N	NECTAR
Ñ	ÑANDU
O	OSCAR
P	PAPA
Q	QUEVEC
R	ROMEO
S	SIERRA
T	TANGO
U	UNIÓN
V	VICTOR
W	WHISKEY
X	XÓCHITL
Y	YAQUI
Z	ZULÚ

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	27 de 57

**5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-**  
**MPP-07-FORMATO-04-V5**

**CÓDIGO NÚMÉRICO**

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad


RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	28 de 57

**CÓDIGO NÚMÉRICO**

1	PRIMERO
2	SEGUNDO
3	TERCERO
4	CUARTO
5	QUINTO
6	SEXTO
7	SÉPTIMO
8	OCTAVO
9	NOVENO
0	NEGATIVO, NADA, CERO

Actualizó

  
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

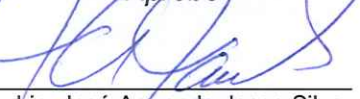
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

  
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	29 de 57

**5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-**  
**MPP-07-FORMATO-05-V5**

**CLASIFICACIÓN DE PRIORIDAD  
DE LOS EVENTOS**

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	30 de 57

CLASIFICACIÓN PRIORIDAD DE LOS EVENTOS

NIVEL DE PRIORIDAD	COLOR	CRITERIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Baja	AZUL	Se identifica con el número 3, en el cual el acontecimiento de riesgo físico, patrimonial y moral de la persona no es latente.	De 5 A 25 minutos
Media	AMARILLO	Se identifica con el número 2, en donde el acontecimiento representa un riesgo de la vida e integridad física o moral de la persona no está comprometida de forma inmediata evidente.	De 3 a 10 minutos
Alta	ROJO	Se identifica con el número 1, es el acontecimiento de carácter urgente en donde se encuentra riesgo la vida e integridad física y/o moral de la o las personas.	De 1 a 7 minutos

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	31 de 57

**5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-**  
**MPP-07-FORMATO-06-V5**

**CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS**

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



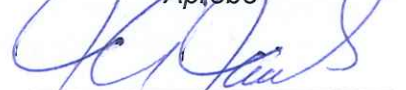
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	32 de 57

**CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS PRIORIDAD BAJA HOJA #1**

Abanderamiento vial	Laborar fuera de horarios	Servicio social
Accidente vial	Lavacoches sin permiso	Simulacro
Aceite derramado	Mal uso del agua	Tirar basura
Alcantarilla abierta	Música alto volumen	Tala de arboles
Animales en vía pública	Obstrucción de vialidad con objetos	Tirar basura / escombros
Apoyo a dependencias públicas y particulares	Pedigüños	Vehículo en lugar prohibido
Árbol caído	Perro molestando	Vehículo abandonado
Bache	Persona dormida en la vía pública	Vehículo alta velocidad
Beber en vía pública	Persona sospechosa	Vehículo descompuesto
Circular en sentido contrario	Pertenencias extraviadas	Vehículo en exclusivo residencial
Conductor texteador	Pide vigilancia	Vehículo en franja amarilla
Congestionamiento vial	Plaga de animales	Vehículo obstruyendo cochera
Escombros en vía pública	Problema laboral	Vehículo obstruyendo vialidad
Evento electoral	Problemas familiares	Vehículo polarizado
Falta de alumbrado público	Queja hacia funcionario público	Vendedor sin permiso
Fuga de agua	Semáforo descompuesto	
Juegos prohibidos	Señalamiento derribado	

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	33 de 57

**Clasificación de motivos de llamadas de ronda prioridad baja hoja #1**

Abanderamiento vial	Llamada en falso	Revisión de vehículo
Accidente vial	Llamada general	Semáforo descompuesto
Alcantarilla abierta	Mal uso de agua	Simulacro
Animales en vía pública	Motivo indefinido	Tala de arboles
Apoyo a dependencias públicas y particulares	Música alto volumen	Tirar basura / escombros
Árbol caído	Obstrucción de vialidad con objetos	Vecinos en alerta
Bache	Obstrucción de vialidad con objetos	Vehículo en lugar prohibido
Beber en vía pública	Orientación a conductor	Vehículo abandonado
Circular en sentido contrario	Orientación a pq	Vehículo alta velocidad
Comisión de servicio	Pasarse la luz roja	Vehículo descompuesto
Conductor con aliento alcohólico	Pedigüños	Vehículo en exclusivo residencial
Conductor no ebrio	Perro molestando	Vehículo en franja amarilla
Conductor texteadando	Persona dormida vía pública	Vehículo obstruyendo cochera
Congestionamiento vial	Persona empadronada	Vehículo obstruyendo vialidad
Documentación falsa	Persona sospechosa	Vehículo polarizado
Escombros en vía pública	Pertenencias extraviadas	Vendedor sin permiso
Evento electoral	Pide vigilancia	Verificación de permiso
Falta de alumbrado público	Plaga de animales	Verificación de documentación
Filtro sanitario	Problema laboral	Verificación de rutina
Fuga de agua	Problemas entre vecinos	Vuelta prohibida
Laborar fuera de horario	Queja hacia funcionario público	Traslado de detenido fuera del mpo.
Lavacoches (sin permiso)	Quema de basura	
Llamada de prueba	Revisión de vehículo	

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



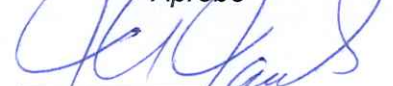
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	34 de 57

**CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS PRIORIDAD MEDIA**

Abandono de infante	Amenaza telefónica	Obstrucción de vialidad con objetos
Abuso de confianza	Amenaza Verbal	Panel de abejas
Accidente vial con transporte urbano	Artefacto sospechoso	Persona ebria
Accidente vial con vehículo de alquiler	Asistencia medica	Persona enferma mental
Animales en domicilio	Bloqueo mitin o manifestación	Persona escandalizando
Acecho a persona	Cables derribados	Persona extraviada
Actividad sospechosa	Cables en corto circuito	Persona sospechosa
Alarma activada en banco	Contingencia climatológica	Poste derribado
Alarma activada en comercio	Daño en propiedad ajena	Problema familiares
Alarma activada en domicilio	Domicilio abierto	Vehículo con reporte de robo
Alarma activada en vehículo	Grafiti	Vehículo sospechoso
Alterar el orden público	Amenaza Verbal	Venta clandestina de bebidas

**CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS DE RONDA PRIORIDAD MEDIA**


Abandono de infante	Bloqueo mitin o manifestación	Persona drogada
Abuso de confianza	Cables derribados	Persona ebria
Accidente vial con transporte urbano	Cables en corto circuito	Persona enferma
Accidente vial con vehículo de alquiler	Conductor con aliento alcohólico	Persona enferma mental
Acecho a persona	Conductor se niega a dictamen medico	Persona escandalizando
Animales en domicilio	Contingencia climatológica	Persona extraviada
Actividad sospechosa	Daño en propiedad ajena	Persona sospechosa
Alarma activada en banco	Documentación falsa	Poste derribado
Alarma activada en comercio	Domicilio abierto	Problema familiares
Alarma activada en domicilio	Contingencia climatológica	Resistencia de particulares
Alarma activada en vehículo	Fuerza publica	Vehículo con reporte de robo
Alterar el orden público	Grafiti	Vehículo sospechoso
Amenaza telefónica	Incendio (conato)	Venta clandestina de bebidas
Amenaza verbal	Insultos	Persona agresiva
Artefacto sospechoso	Objeto peligroso	
Asistencia medica	Obstrucción de vialidad con objetos	

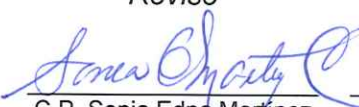
Actualizó

Revisó


Validó

Aprobó

  
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

  
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i**

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	35 de 57

**CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS PRIORIDAD ALTA**

Abuso sexual	Incendio en comercio	Robo a casa habitación
Accidente laboral	Incendio en domicilio	Robo a comercio u oficina
Accidente vial con lesionados	Incendio en lote baldío	Robo a dependencia Municipal
Accidente vial ferroviario	Incendio en vehículo	Robo a institución bancaria
Allanamiento de morada	Incendio forestal	Robo a persona
Atrapados en elevador	Inundación	Robo a vehículo ( autopartes)
Atropello	Maltrato a menor	Robo a vehículo (cristalazo)
Derrame de diésel	Paro cardiaco	Robo a vehículo (interior)
Derrame de químico	Persona drogada	Robo confirmado
Derrumbe	Persona Enferma	Robo de cables en vía pública
Desbarranco	Persona inmoral	Robo de motocicletas
Deslave de domicilio	Persona lesionada	Robo de vehículo
Detonaciones	Persona muerta	Robo en construcción
Electrocutado	Portación de arma blanca	Robo en plantel educativo
Explosión	Portación de arma de fuego	Robo tipo fardero
Fraude (no pagar cuenta)	Portación de droga o enervantes	Ruidos en construcción
Fraude (tipo piñazo)	Riña campal	Ruidos en domicilio
Fraude o extorsión telefónico	Riña en plantel educativo	Secuestro
Fuga de gas	Riña simple	Suicidio (intento)
Incendio (conato)	Robo (intento)	Tráfico de personas

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i**

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	36 de 57

**CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS DE LLAMADAS DE RONDA PRIORITY ALTA**

Abuso sexual	Fraude (tipo piñazo)	Riña simple
Accidente laboral	Fraude o extorsión telefónico	Robo (intento)
Accidente vial con lesionados	Fuga de gas	Robo a casa habitación
Accidente vial ferroviario	Incendio (conato)	Robo a comercio u oficina
Allanamiento de morada	Incendio en comercio	Robo a dependencia municipal
Atrapados en elevador	Incendio en domicilio	Robo a institución bancaria
Atropello	Incendio en lote baldío	Robo a persona
Código rojo	Incendio en vehículo	Robo a vehículo ( autopartes)
Código romero	Incendio forestal	Robo a vehículo (cristalazo)
Conductor ebrio	Inundación	Robo a vehículo (interior)
Conductor ebrio completo	Maltrato a menor	Robo confirmado
Conductor ebrio incompleto	Paro cardiaco	Robo de cables en vía pública
Conductor se niega a dictamen medico	Persona drogada	Robo de motocicletas
Derrame de diésel	Persona enferma	Robo de vehículo
Derrame de químico	Persona inmoral	Robo en construcción
Derrumbe	Persona lesionada	Robo en plantel educativo
Desbarranco	Persona muerta	Robo tipo fardero
Deslave de domicilio	Portación de arma blanca	Ruidos en construcción
Detonaciones	Portación de arma de fuego	Ruidos en domicilio
Electrocutado	Portación de droga o enervantes	Secuestro
Explosión	Riña campal	Suicidio (intento)
Fraude (no pagar cuenta)	Riña en plantel educativo	Tráfico de personas

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	37 de 57

**5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-**  
**MPP-07-FORMATO-07-V5**

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA**  
**ATENCIÓN DE LLAMADAS AL C4i**

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



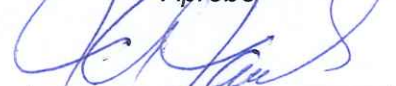
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	38 de 57

**Guía de preguntas para atención de llamadas de prioridad baja**

**Abanderamiento vial:**

1. ¿Es para alguna dependencia o es para particular?
2. ¿Cuál es motivo del abanderamiento?
3. ¿En que circulación?
4. ¿Tiempo aproximado del apoyo?

**Accidente vial:**

1. ¿Cuántos vehículos participan?
2. ¿Qué tipo de vehículos participan?
3. ¿Color y placas de vehículos?
4. ¿En cuál sentido de circulación se encuentra?

**Aceite derramado:**

1. ¿Es sobre la vialidad?
2. ¿En cuál sentido de circulación se encuentra?

**Alcantarilla abierta:**

1. ¿Es sobre la vialidad?
2. ¿En cuál sentido de circulación se encuentra?
3. ¿Visualizo de que compañía es?
4. ¿Es de concreto o metal?

**Animales en vía pública:**

1. ¿Qué tipo de animal es?
2. ¿Está vivo o está muerto?
3. ¿El animal esta agresivo?

**Apoyo a dependencias públicas y particulares:**

1. ¿Nombre de la dependencia o empresa particular que requiere el apoyo?
2. ¿Qué tipo de apoyo requiere?
3. ¿Tiempo aproximado que se requiere el apoyo?

**Árbol caído:**

1. ¿Cayo sobre la vialidad o el paso peatonal?
2. ¿En cuál sentido se encuentra?
3. ¿Tiene la dimensión aproximada del árbol?
4. ¿Provoco algún daño?

**Bache:**

1. ¿En cuál sentido de circulación se encuentra?
2. ¿Tiene una dimensión aproximada del bache?

**Beber en vía pública:**

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Es sobre la banqueta o sobre la vialidad?

**Circular en sentido contrario:**

1. ¿Qué tipo de vehiculó es?
2. ¿Cuál es el color de vehiculo?
3. ¿Visualizo las placas?

**Actualizó**



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

**Revisó**



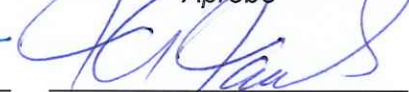
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

**Validó**



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

**Aprobó**



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	39 de 57

**Guía de preguntas para atención de llamadas de prioridad baja**


<p><b><u>Conductor texteadando:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehiculó es?</li> <li>¿Cuál es el color de vehículo?</li> <li>¿Visualizo las placas?</li> <li>¿En qué circulación se desplazaba?</li> </ol>	<p><b><u>Congestionamiento vial:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿En cuál sentido de circulación se encuentra?</li> <li>¿Cuánto tiempo tiene aproximado que lleva demorando en el lugar?</li> <li>¿Alguna referencia adicional?</li> </ol>
<p><b><u>Escombros en vía pública:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Es sobre la vialidad o sobre el paso peatonal?</li> <li>¿En qué sentido de circulación se encuentra?</li> <li>¿Cuál es la cantidad de aproximada de escombros?</li> </ol>	<p><b><u>Evento electoral:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Nos brinda una descripción exacta de los hechos?</li> <li>(si es en la fecha de votación) ¿tiene el número de casilla?</li> <li>¿Cuántas personas aproximadamente se encuentran en el lugar?</li> <li>¿Abordan algún vehículo en particular?</li> <li>¿Se identifican con algún partido político?</li> </ol>
<p><b><u>Falta de alumbrado público:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuánto tiempo tiene sin alumbrado?</li> <li>¿Cuántas lámparas aproximadamente se encuentran sin funcionar?</li> </ol>	<p><b><u>Fuga de agua:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Es dentro del perímetro de un predio, vivienda, comercio o en la vía pública?</li> <li>¿Sabe qué origen la fuga? (sale del pavimento, se rompió un medidor, etc.)</li> <li>¿Cuánto tiempo aproximado tiene la fuga?</li> </ol>
<p><b><u>Juegos prohibidos:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de juegos son?</li> <li>¿Cuántas personas participan aproximadamente?</li> <li>¿Cuáles son las características de las personas?</li> <li>¿Se encuentran dentro alguna propiedad, comercio, establecimiento o en la vía pública?</li> </ol>	<p><b><u>Laborar fuera de horarios:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de trabajo se encuentran ejerciendo?</li> <li>¿Cuántas personas participan?</li> <li>¿Identifica si es algún particular o una empresa?</li> </ol>
<p><b><u>Lavacoche sin permiso:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Descripción y características de la persona?</li> <li>¿Cuánto tiempo lleva en el lugar?</li> <li>¿En estos momentos está ofreciendo el servicio o ya lo esta realizando?</li> </ol>	<p><b><u>Mal uso del agua:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de acción están realizando?</li> <li>¿Cuántas personas participan aproximadamente?</li> <li>¿Cuál es la cantidad aproximada de agua que han desperdiciado?</li> </ol>

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	40 de 57

**Guía de preguntas para atención de llamadas de prioridad baja**

<p><b><u>Música alto volumen:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el artefacto que utiliza para emitir la música?</li> <li>¿Se encuentran dentro de algún domicilio, comercio, establecimiento?</li> </ol>	<p><b><u>Obstrucción de vialidad con objetos:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de objeto es?</li> <li>¿Cuál es la circulación en la que se ubica?</li> </ol>
<p><b><u>Panal de abejas:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Dónde se encuentran exactamente? (dentro de algún domicilio, comercio, establecimiento, etc.)</li> <li>¿Sobre qué se encuentra? (¿árbol, barda, columna etc.?)</li> <li>¿Tiene una dimensión aproximada del panal? ¿Se observa actividad de los insectos?</li> </ol>	<p><b><u>Pedigüños:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuántas personas son?</li> <li>¿Característica o descripción de la o las personas?</li> <li>¿Se encuentran transitando o están fijos en el área?</li> </ol>
<p><b><u>Persona dormida en la vía pública:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Sobre exactamente se encuentra? (banca, banqueta, automóvil, etc.)</li> <li>¿Cuánto tiempo aproximado tiene en el lugar?</li> <li>¿Características de la persona?</li> </ol>	<p><b><u>Perro molestando:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de molestia esta ocasionado?</li> <li>¿Está abandonado o si habita con alguna persona o familia?</li> </ol>
<p><b><u>Persona sospechosa:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la vestimenta de la persona?</li> <li>¿Cuál es la descripción de la persona?</li> <li>¿Qué tipo de acción está realizando?</li> <li>¿Cuánto tiempo aproximado tiene en el lugar?</li> <li>¿O ya se retiró del lugar? Si es afirmativo</li> <li>¿hacia dónde se retiró?</li> </ol>	<p><b><u>Pertenencias extraviadas:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Hace cuánto tiempo sucedió?</li> <li>¿Qué pertenencias se le extraviaron?</li> <li>¿En que área o descripción del lugar donde se encontraba?</li> </ol>
<p><b><u>Pide vigilancia:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la circunstancia por la cual solicita la vigilancia?</li> <li>¿Cuál es el horario en el cual desearía más presencia policiaca?</li> </ol>	<p><b><u>Plaga de animales:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de plaga es?</li> <li>¿En que área se encuentra la plaga?</li> <li>¿Hay personas en peligro?</li> </ol>

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	41 de 57

**Guía de preguntas para atención de llamadas de prioridad baja**

<p><b><u>Problema laborales</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la descripción exacta del problema?</li> <li>2. ¿Cuál es el nombre del establecimiento, empresa o negocio?</li> <li>3. ¿Cuál es el giro del negocio?</li> </ol>	<p><b><u>Problemas familiares:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Me puede brindar la información exacta del desarrollo de la situación?</li> <li>2. ¿Qué tipo de parentela tiene las personas involucradas en la situación?</li> </ol>
<p><b><u>Queja hacia funcionario público:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de funcionario es?</li> <li>2. ¿Me puede proporcionar la descripción exacta de los hechos?</li> <li>3. ¿Cuándo sucedieron los hechos?</li> <li>4. ¿Horario aproximado de los hechos?</li> </ol>	<p><b><u>Quema de basura:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Es dentro de alguna propiedad privada o en la vía pública?</li> <li>2. ¿Tiene conocimiento que persona o personas lo iniciaron?</li> </ol>
<p><b><u>Semáforo descompuesto:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué circulación se encuentra?</li> <li>2. ¿Qué tipo de falla presenta?</li> </ol>	<p><b><u>Señalamiento derribado:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué circulación se encuentra?</li> <li>2. ¿Qué tipo de señalamiento es?</li> </ol>
<p><b><u>Servicio social:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es apoyo que se le puede brindar?</li> <li>2. ¿Cuándo necesita el apoyo?</li> </ol>	<p><b><u>Simulacro:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Dónde se va a llevar a cabo?</li> <li>2. ¿Horario en el cual se va a desarrollar?</li> <li>3. ¿Cuántas personas aproximadamente participan?</li> </ol>

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	42 de 57

**Guía de preguntas para atención de llamadas de prioridad baja**

<p><b><u>Tala de árboles:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Es dentro de alguna propiedad privada o en la vía pública?</li> <li>¿Cuál es la herramienta que están empleando para la tala?</li> <li>¿Está sucediendo en este momento?</li> </ol>	<p><b><u>Tirar basura / escombro:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuántas personas son?</li> <li>¿Características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>¿Abordan algún vehículo?</li> <li>¿Cantidad aproximada?</li> </ol>
<p><b><u>Vehículo en lugar prohibido:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Cuál es el color del vehículo?</li> <li>¿Placas de vehículo?</li> </ol>	<p><b><u>Vehículo abandonado:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Cuál es el color del vehículo?</li> <li>¿Placas de vehículo?</li> <li>¿Qué tipo de señas de abandono presenta? (llantas ponchadas, acumulación de basura, estado sucio, etc.)</li> <li>¿Cuánto tiempo aproximado tiene abandonado? ¿tiene conocimiento si es de algún vecino o alguna vecina?</li> </ol>
<p><b><u>Vehículo alta velocidad:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Cuál es color del vehículo?</li> <li>¿Visualizo las placas que portaba?</li> <li>¿Hacia qué circulación se encontraba?</li> </ol>	<p><b><u>Vehículo descompuesto:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo, color y placas del vehículo?</li> <li>¿obstruye la vialidad el vehículo?</li> <li>¿En qué circulación se encuentra?</li> <li>¿ Datos de la persona con la cual se va a realizar contacto?</li> </ol>
<p><b><u>Vehículo en exclusivo residencial:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Cuál es el color del vehículo?</li> <li>¿Cuál son las placas del vehículo?</li> <li>¿ Datos de la persona con la cual se va a realizar contacto?</li> </ol>	<p><b><u>Vehículo en franja amarilla:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Cuál es el color del vehículo?</li> <li>¿Cuál son las placas del vehículo?</li> </ol>
<p><b><u>Vehículo obstruyendo cochera:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Cuál es el color del vehículo?</li> <li>¿Cuál son las placas del vehículo? ¿ Datos de la persona con la cual se va a realizar contacto?</li> </ol>	<p><b><u>Vehículo obstruyendo vialidad:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Qué color de vehículo es?</li> <li>¿Visualizo las placas?</li> <li>¿En qué sentido de circulación se encuentra?</li> </ol>

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



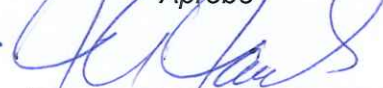
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	43 de 57

Guía de preguntas para atención de llamadas de prioridad baja

<u>Vehículo polarizado:</u>	<u>Vendedor sin permiso:</u>
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Qué color de vehículo es?</li> <li>¿Visualizo las placas? ¿En qué sentido de circulación se encuentra?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>¿En qué modalidad se encuentra? (casa por casa, o en la vía pública)</li> <li>¿Qué mercancía vende?</li> <li>¿ características y descripción de la persona?</li> </ol>
<u>Vuelta prohibida:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de vehículo es?</li> <li>¿Cuál es el color del vehículo?</li> <li>¿Placas de vehículo?</li> <li>¿ Hacia qué circulación se dirigía?</li> </ol>	

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i**

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	44 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD MEDIA**

<p><b><u>Abandono de infante:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Conoce el nombre del menor?</li> <li>¿Cuál es la edad aproximada del infante?</li> <li>¿Descripción y características del menor?</li> <li>¿Presenta alguna lesión?</li> <li>¿El menor donde se encuentra dentro algún domicilio, comercio o en la vía pública?</li> </ol>	<p><b><u>Abuso de confianza:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la persona responsable y la persona víctima?</li> <li>¿De qué cosa se apropió indebidamente el responsable?</li> <li>¿Hace cuánto tiempo sucedieron los hechos?</li> <li>¿La persona responsable se encuentra en el lugar de los hechos?</li> <li>¿Descripción y/o características de la persona responsable?</li> </ol>
<p><b><u>Accidente vial con transporte urbano</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Hay personas lesionadas?</li> <li>(en caso de que si existan personas lesionadas) ¿Cuántas personas y edades aproximadas?</li> <li>¿En qué estado se encuentran?</li> <li>¿Cuántos vehículos participan?</li> <li>¿Qué tipo de vehículos o transporte y/o ruta participan?</li> <li>¿Color y placas de vehículos?</li> <li>¿En cuál sentido de circulación se encuentra?</li> </ol>	<p><b><u>Accidente vial con vehículo de alquiler</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Hay personas lesionadas?</li> <li>(en caso de que si existan personas lesionadas) ¿Cuántas personas y edades aproximadas?</li> <li>¿En qué estado se encuentran?</li> <li>¿Cuántos vehículos participan?</li> <li>¿Qué tipo de vehículos o transporte participan?</li> <li>¿Color y placas de vehículos?</li> <li>¿En cuál sentido de circulación se encuentra?</li> </ol>
<p><b><u>Alarma activada en banco:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Es sonora o silenciosa?</li> <li>¿Cuánto tiempo tiene activada?</li> <li>¿En qué lugar se activó?</li> <li>¿Razón social?</li> </ol>	<p><b><u>Alarma activada en comercio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Es sonora o silenciosa?</li> <li>¿Cuánto tiempo tiene activada?</li> <li>¿En qué lugar se activó?</li> <li>¿A nombre de quien se encuentra?</li> </ol>
<p><b><u>Alarma activada en vehículo:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuánto tiempo tiene activada?</li> <li>¿Qué tipo, color y placas de vehículo es?</li> </ol>	<p><b><u>Alterar el orden público:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuántas personas son?</li> <li>¿Descripción y/o características de la o las personas?</li> <li>¿Qué acción están realizando?</li> </ol>
<p><b><u>Amenaza telefónica:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de amenaza le realizaron?</li> <li>¿Cuenta con algún número telefónico registrado de donde le realizaron la llamada?</li> </ol>	<p><b><u>Amenaza verbal:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué es lo que le profirieron?</li> <li>¿Conoce a la persona que lo o la amenazo?</li> <li>¿Me puede proporcionar datos como nombre?</li> <li>¿Cuál es la apariencia de la persona, tez, sexo, estatura aproximada, color de cabello?</li> <li>¿Cuál es la vestimenta?</li> </ol>
<p><b><u>Animales en domicilio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de animal es?</li> <li>¿Se encuentra agresivo?</li> <li>¿En qué área del domicilio se encuentra?</li> <li>¿Hay personas cerca del animal en peligro?</li> </ol>	<p><b><u>Artefacto sospechoso:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de artefacto o bulto es?</li> <li>¿Cuál es la dimensión aproximada del artefacto?</li> <li>¿Cuánto tiempo aproximado tiene en el lugar?</li> <li>¿Tiene conocimiento quien lo dejó en el lugar?</li> </ol>

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	45 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD MEDIA**

<p><b><u>Asistencia médica:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es el tipo de atención medica que requiere?</li> <li>2. ¿Para qué persona requiere la asistencia?</li> <li>3. ¿Cuál es la edad de la persona?</li> <li>4. ¿Cuenta con algún padecimiento diagnosticado?</li> <li>5. ¿Tiene prescrito algún tipo de medicación o tratamiento médico?</li> </ol>	<p><b><u>Bloqueo, mitin o manifestación:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántas personas aproximadamente participan?</li> <li>2. ¿Están sobre el paso peatonal o la vialidad?</li> <li>3. ¿Portan algún tipo de arma?</li> <li>4. ¿Tiene conocimiento el motivo por el cual lo realizan?</li> <li>5. ¿Conoce si pertenece algún grupo, sindicato o institución?</li> <li>6. ¿Cuánto tiempo tienen en el lugar?</li> </ol>
<p><b><u>Cables derribados:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de cableado es?</li> <li>2. ¿Están sobre el paso peatonal o sobre la vialidad?</li> <li>3. ¿Realizan algún tipo de corto?</li> <li>4. ¿Cuánto tiempo tienen derribados?</li> </ol>	<p><b><u>Contingencia climatológica:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de contingencia se está suscitando? (lluvia, granizo, nieve, etc.)</li> <li>2. ¿hay personas en peligro?</li> </ol>
<p><b><u>Daño a propiedad ajena:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En dónde fue el daño que realizaron?</li> <li>2. ¿Qué tipo de daño le realizaron?</li> <li>3. ¿Cuál fue el objeto, maquina o herramienta que provoco el daño?</li> <li>4. ¿Tiene conocimiento quien realizo el daño?</li> </ol>	<p><b><u>Domicilio abierto</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué área o lugar está expuesto del domicilio? (puerta, ventana, portón, reja, etc.)</li> <li>2. ¿Tiene un tiempo aproximado que se encuentra abierto?</li> <li>3. ¿Sabe si el domicilio es</li> </ol>
<p><b><u>Grafiti:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuantas personas participan?</li> <li>2. ¿Cuál es la edad aproximada de las personas?</li> <li>3. ¿Descripción o características de las personas?</li> <li>4. ¿En qué área están realizando el grafiti?</li> </ol>	<p><b><u>Objeto peligroso:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de objeto o bulto es?</li> <li>2. ¿Cuál es la dimensión aproximada del artefacto?</li> <li>3. ¿Cuál es la circunstancia que lo cataloga como peligroso?</li> <li>4. ¿Cuánto tiempo aproximado tiene en el lugar?</li> </ol>

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	46 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD MEDIA**

<p><b><u>Objeto peligroso:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de objeto o bulto es?</li> <li>¿Cuál es la dimensión aproximada del artefacto?</li> <li>¿Cuál es la circunstancia que lo cataloga como peligroso?</li> <li>¿Cuánto tiempo aproximado tiene en el lugar?</li> </ol>	<p><b><u>Obstrucción de vialidad con objetos:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué tipo de objeto o bulto es?</li> <li>¿Cuál es la dimensión aproximada del artefacto?</li> <li>¿En qué sentido de la circulación se encuentra?</li> <li>¿Cuánto tiempo aproximado tiene en el lugar?</li> </ol>
<p><b><u>Panal de abejas:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿En qué lugar se encuentra?</li> <li>¿Cuál es la altura en la que se encuentra?</li> <li>¿Se visualiza si hay actividad o están agresivas?</li> </ol>	<p><b><u>Persona agresiva:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuántas personas son?</li> <li>¿Descripción y/o características de las personas?</li> <li>¿Qué tipo de agresión están realizando?</li> </ol>
<p><b><u>Persona drogada:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuántas personas son?</li> <li>¿Descripción o características de la o las personas?</li> <li>¿Tiene conocimiento que tipo de droga consumió?</li> <li>¿Se encuentra en el paso peatonal o en la vialidad?</li> </ol>	<p><b><u>Persona ebria:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuántas personas son?</li> <li>¿Descripción o características de la o las personas?</li> <li>¿Tiene conocimiento que tipo de droga consumió?</li> <li>¿Se encuentra en el paso peatonal o en la vialidad?</li> </ol>
<p><b><u>Persona enferma:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la edad aproximada de la persona?</li> <li>¿Qué síntomas presenta?</li> <li>¿Esta consiente?</li> </ol>	<p><b><u>Persona enferma mental:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la edad aproximada de la persona?</li> <li>¿Cuál es la descripción o características de la persona?</li> <li>¿La persona está en peligro o pone en peligro a alguna persona?</li> </ol>
<p><b><u>Persona escandalizando:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la edad aproximada de la persona?</li> <li>¿Cuál es la descripción o características de la persona?</li> <li>¿La persona está en peligro o pone en peligro a alguna persona?</li> </ol>	<p><b><u>Persona extraviada:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Nombre, sexo y edad de la persona?</li> <li>¿Cuánto tiempo tiene extraviada?</li> <li>¿Cuál era su vestimenta?</li> <li>¿Cuál es su medida de filiación?</li> <li>¿Sabe si la persona salió acompañada de alguna persona?</li> </ol>

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	47 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD MEDIA**

**Persona sospechosa:**

1. ¿Descripción y/o características de la persona?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Qué circunstancia o motivo hacen de forma sospechosa?
4. ¿Cuánto tiempo tienen en el lugar?

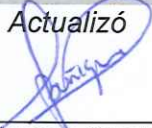
**Poste derribado:**

1. ¿Qué tipo de poste es? (concreto, metal, madera)
2. ¿Obstruye el paso peatonal o la vialidad?
3. ¿Ocasiono algún daño?

**Venta clandestina de bebidas:**

1. ¿Es en algún establecimiento o domicilio?
2. ¿Descripción y/o características de la persona o personas responsables?
3. ¿Cuánto tiempo están realizando?

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



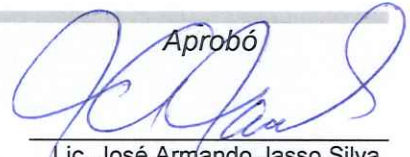
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



San Pedro  
Garza García

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i**

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	48 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

**Abuso sexual:**

1. ¿Cuál es el nombre de la persona que sufrió abuso sexual?
2. ¿Cuál es su edad aproximada?
3. ¿hace cuánto tiempo ocurrió?
4. ¿Tiene datos de la persona responsable?
5. (si acaba de suceder) ¿Cuál es la vestimenta de la persona?
6. ¿Cuál es la edad aproximada de la persona responsable?
7. ¿Descripción y/o características de la persona responsable?
8. (Si huyo del lugar) ¿Hacia qué Dirección y si abordo algún vehículo o se fue de infantería?

**Accidente laboral:**

1. ¿Qué tipo de accidente ocurrió?
2. ¿Hay personas lesionadas?
3. (En caso de que si se confirmen personas lesionada) ¿Cuál es la situación de la persona o las personas? (consciente, atrapada, sangrando, etc.)
4. ¿Qué tipo de labores realizan en el lugar?

**Accidente vial con lesionados:**

1. ¿Cuántas personas lesionadas hay?
2. ¿La persona o las personas están conscientes?
3. ¿Cuál es la edad aproximada de la o las personas?
4. ¿Cuántos vehículos participan?
5. ¿Qué tipo, color y placas de vehículos participan?
6. ¿En qué sentido de circulación se encuentran?

**Accidente vial ferroviario:**

1. ¿Hay personas lesionadas?
2. ¿La persona o las personas están conscientes?
3. ¿Cuál es el estado de las personas?
4. ¿Participan otros vehículos?
5. ¿Usted participa en el accidente o es un testigo?

**Allanamiento de morada:**

1. ¿Cuántas personas participan en el allanamiento?
2. ¿En qué área de la vivienda, aposento o dependencia se encuentra?
3. ¿Descripción y/o características de la o las personas?
4. (Si huyo del lugar) ¿Hacia qué Dirección y si abordo algún vehículo o se fue de infantería? (descripción)

**Atrapados en elevador:**

1. ¿Cuántas personas se encuentran atrapadas?
2. ¿Cuál es el estado de la o las personas atrapadas?
3. ¿Datos del negocio, establecimiento donde se encuentra?
4. ¿En qué piso se encuentra?

Actualizó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	49 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

**Atropello:**

1. ¿Cuál es el estado de la persona o las personas?
2. ¿En qué sentido de circulación se encuentra?
3. ¿Edad aproximada de la persona o las personas?
4. ¿Qué tipo o características de vehículo es el responsable?
5. ¿Cuáles son las placas del vehículo?
6. ¿El vehículo responsable se encuentra en el lugar?
7. (si el vehículo huyo) ¿Hacia dónde huyo?

**Derrame de diésel:**

1. ¿En qué circulación se encuentra?
2. ¿Cuál es la cantidad aproximada que se visualiza el derrame?
3. ¿Sabe que provoco o de donde se derramo el diésel?
4. (si fue algún vehículo) ¿Tiene la descripción, características y/o placas del vehículo participante?

**Derrame de químico:**

1. ¿En qué circulación se encuentra?
2. ¿Cuál es la cantidad aproximada que se visualiza el derrame?
3. ¿Sabe que provoco o de donde se derramo el químico?
4. (si fue algún vehículo) ¿Tiene la descripción, características y/o placas del vehículo participante?

**Derrumbe:**

1. ¿Qué tipo de derrumbe sucedió?
2. ¿Hay personas lesionadas/atrapadas?
3. (si es afirmativo) ¿Cuántas personas?
4. ¿Cuenta con las edades de las personas?
5. ¿Sobre qué cayo lo que se derrumbó?

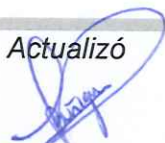
**Desbarranco:**

1. ¿Qué es lo que se desbarranco?
2. ¿Hay personas lesionadas?
3. (si es afirmativo) ¿Cuántas personas?
4. ¿Edad aproximada de la o las personas?
5. ¿Cuál es el estado de la o las personas?

**Deslave de domicilio**

1. ¿Hay personas lesionadas?
2. (Si está confirmado) ¿Cuántas personas?
3. ¿Edad aproximada de las personas?
4. ¿Aproximadamente que cantidad es la que se deslavo?

Actualizó



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



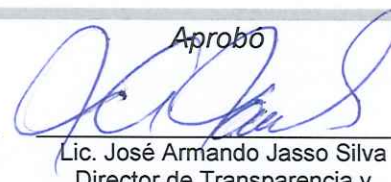
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	50 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

<p><b><u>Detonaciones:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántas detonaciones escucho?</li> <li>2. ¿Visualizo alguna situación inusual?</li> <li>3. ¿Visualizo si las detonaciones fueron hacia que fue?</li> <li>4. ¿Observo la persona o las personas que lo realizaron?</li> <li>5. ¿Observo si huyeron y hacia qué dirección?</li> </ol>	<p><b><u>Electrocutado:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La persona esta consiente?</li> <li>2. ¿Edad aproximada de la persona?</li> <li>3. ¿Qué le ocasiono la descarga?</li> <li>4. ¿En estos momentos aun esta algún cable suelto o existe un peligro activo?</li> </ol>
<p><b><u>Explosión:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es lo que exploto?</li> <li>2. ¿Visualiza la distancia aproximada de lo que impacto o daño?</li> <li>3. ¿Visualiza si la explosión inicio o está provocando un incendio?</li> <li>4. ¿Sabe si hay personas lesionadas?</li> <li>5. ¿Datos de las personas lesionadas?</li> </ol>	<p><b><u>Fraude (no pagar la cuenta):</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es nombre del establecimiento que se está suscitando el hecho?</li> <li>2. ¿Cuál es la cantidad que no se quiere liquidar?</li> <li>3. ¿La persona responsable se encuentra en el lugar?</li> <li>4. (si huyo) ¿Tiene conocimiento en que huyó del lugar?</li> <li>5. ¿Datos y/o características de la persona responsable?</li> </ol>
<p><b><u>Fraude (tipo piñazo):</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. ¿Cuántas personas participan?</li> <li>3. ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?</li> <li>4. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>5. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>6. (si huyeron) ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> </ol>	<p><b><u>Fraude o extorsión telefónica:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. ¿Cuánto o que le solicitaban?</li> <li>3. ¿Realizo la entrega de lo que le solicitaban?</li> <li>4. (si realizo la entrega) ¿De qué forma realizo la entrega?</li> <li>5. ¿Cuenta con el registro del número telefónico que utilizaron para ponerse en contacto?</li> <li>6. ¿Hay alguna persona en riesgo?</li> <li>7. ¿Se encuentra algún vehículo o persona sospechosa cerca de su ubicación?</li> </ol>

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	51 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

<p><b><u>Fuga de gas:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Hace cuánto tiempo paso?</li> <li>¿Tiene conocimiento de donde viene la fuga?</li> <li>¿Es dentro de algún domicilio, predio, negocio o vía pública?</li> <li>¿Hay personas dentro o en el área de la fuga que se encuentren en riesgo?</li> </ol>	<p><b><u>Incendio (conato):</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿En dónde se está originando?</li> <li>¿Cerca del lugar se encuentra alguna sustancia química inflamable o equipo en riesgo de causar una explosión?</li> <li>¿Existen personas en riesgo cerca del área donde se origina?</li> <li>(si es afirmativo) ¿Cuántas personas se encuentran en riesgo?</li> <li>¿Edades aproximadas de las personas?</li> </ol>
<p><b><u>Incendio en comercio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nombre del establecimiento?</li> <li>¿En dónde o que área del negocio se encuentra el incendio?</li> <li>¿Cerca del lugar se encuentra alguna sustancia química inflamable o equipo en riesgo de causar una explosión?</li> <li>¿Existen personas en riesgo cerca del área donde se origina?</li> <li>¿Cuántas personas se encuentran en riesgo?</li> <li>¿Edades aproximado de las personas</li> </ol>	<p><b><u>Incendio en domicilio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿En dónde se está originando?</li> <li>¿Cerca del lugar se encuentra alguna sustancia química inflamable o equipo en riesgo de causar una explosión?</li> <li>¿Hay personas en el interior del domicilio?</li> <li>¿Cuántas personas se encuentran en riesgo?</li> <li>¿Edades aproximado de las personas</li> </ol>
<p><b><u>Incendio en lote baldío:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Hay maleza o cacharros en el interior del lote baldío?</li> <li>¿Cerca del lugar se encuentra alguna sustancia química inflamable o equipo en riesgo de causar una explosión?</li> <li>¿Existen personas en riesgo cerca del área donde se origina?</li> <li>(si es afirmativo) ¿Cuántas personas se encuentran en riesgo?</li> <li>¿Edades aproximado de las personas?</li> </ol>	<p><b><u>Incendio en vehículo:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Hay personas en el interior del vehículo?</li> <li>(si es afirmativo) ¿Cuántas personas se encuentran en riesgo?</li> <li>¿Edades aproximado de las personas?</li> <li>¿Se encuentra sobre la circulación o esta orillado?</li> <li>¿Tipo, color y placas de vehículo</li> </ol>

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,**  
**COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i**  
**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	52 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**


<p><b><u>Incendio forestal:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En dónde se está originando?</li> <li>2. ¿Hay personas en riesgo cerca del lugar?</li> <li>3. (si es afirmativo) ¿Cuántas personas se encuentran en riesgo?</li> <li>4. ¿Edades aproximado de las personas?</li> <li>5. ¿Cuál es la dimensión del incendio? ¿Sabe quién o que la inicio</li> </ol>	<p><b><u>Inundación:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué lugar se presenta la inundación?</li> <li>2. ¿Hay personas en riesgo en el lugar?</li> <li>3. (si es afirmativo) ¿Cuántas personas se encuentran en riesgo?</li> <li>4. ¿Edades aproximado de las personas?</li> <li>5. ¿Existe algún riesgo a parte de la inundación?</li> </ol>
<p><b><u>Maltrato a menor:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Tiene el nombre del menor y edad aproximada?</li> <li>2. ¿Qué tipo de maltrato presenta? (Golpes, descuido, desnutrición)</li> <li>3. ¿Por parte de quien recibe el maltrato?</li> <li>4. ¿En este momento se encuentran en el lugar?</li> </ol>	<p><b><u>Persona drogada:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las características y/o descripción de la persona?</li> <li>2. ¿Edad aproximada de la persona?</li> <li>3. ¿Cuánto tiempo tiene en el lugar?</li> <li>4. ¿Cuál es el estado de la persona?</li> </ol>
<p><b><u>Persona enferma:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Tiene nombre y/o datos de la persona?</li> <li>2. ¿Edad de la persona?</li> <li>3. ¿Qué tipo de síntomas está presentando o refiriendo?</li> <li>4. ¿Se encuentra consiente?</li> <li>5. ¿Tiene conocimiento si tiene algún padecimiento crónico?</li> <li>6. ¿Toma algún tipo de medicamento?</li> </ol>	<p><b><u>Persona Inmoral:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de acto inmoral se encuentra realizando?</li> <li>2. ¿Cuáles son las características y/o descripción de la persona?</li> <li>3. ¿Es una persona de sexo masculino o femenino?</li> <li>4. ¿Edad aproximada de la persona?</li> <li>5. ¿Se encuentra aún en el lugar o ya se retiró?</li> <li>6. ¿Aborda algún vehículo?</li> <li>7. (si es afirmativo) ¿Qué tipo, color y placas de vehículo?</li> <li>8. (en caso de que huyo) ¿Hacia qué dirección huyo?</li> </ol>
<p><b><u>Persona lesionada:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo de lesión presenta?</li> <li>2. ¿Esta consiente?</li> <li>3. ¿Tiene nombre y/o datos de la persona?</li> <li>4. ¿Edad de la persona?</li> <li>5. ¿Tiene conocimiento que, quien o como se provocó la lesión?</li> </ol>	<p><b><u>Persona muerta:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En dónde se ubica dentro de algún domicilio, negocio o vía pública?</li> <li>2. ¿Conocía a la persona muerta?</li> <li>3. (Si es afirmativo) ¿Cuál era el nombre de la persona y edad aproximada?</li> <li>4. ¿Conoce si es muerte natural o se observa algún tipo de indicio de muerte violenta?</li> <li>5. (si es negativo) ¿Cuáles son las características y/o descripción de la persona?</li> <li>6. ¿Edad aproximada?</li> </ol> <p>¿Visualizo si fue muerte natural o con apariencia violenta?</p>

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

  
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

  
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,**  
**COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i**  
**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	53 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

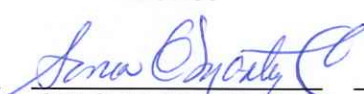
<p><b><u>Portación de arma blanca:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la descripción y/o características de la persona?</li> <li>2. ¿Edad aproximada de la persona?</li> <li>3. ¿Qué tipo de arma es la que porta?</li> <li>4. ¿Abordaba algún vehículo?</li> <li>5. (si aborda alguno) ¿Tipo, color, placas o características?</li> <li>6. ¿La persona se encuentra en el lugar o huyo del lugar?</li> <li>7. (si huyo) ¿Hacia dónde huyo?</li> </ol>	<p><b><u>Portación de arma de fuego:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la descripción y/o características de la persona?</li> <li>2. ¿Edad aproximada de la persona?</li> <li>3. ¿Qué tipo de arma es la que porta?</li> <li>4. ¿Abordaba algún vehículo?</li> <li>5. (si aborda alguno) ¿Tipo, color, placas o características?</li> <li>6. ¿La persona se encuentra en el lugar o huyo del lugar?</li> <li>7. (si huyo) ¿Hacia dónde huyo?</li> </ol>
<p><b><u>Portación de droga o enervantes:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la característica y/o descripción de la persona?</li> <li>2. ¿Cuál es la edad aproximada de la persona?</li> <li>3. ¿Qué tipo o cual es la característica de la droga o enervante que porta?</li> <li>4. ¿Alcanzo a visualizar la cantidad de droga o enervante que portaba?</li> <li>5. ¿La persona aún se encuentra en el lugar?</li> <li>6. ¿La persona abordaba algún vehículo?</li> <li>7. (si es afirmativo) ¿Tipo, color, placas o características?</li> <li>8. (si huyo) ¿Hacia dónde huyo?</li> </ol>	<p><b><u>Riña campal:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántas personas aproximadamente participan?</li> <li>2. ¿Tiene características de las personas que participan?</li> <li>3. ¿Portan algún tipo de arma u objeto contundente?</li> <li>4. ¿Sabe si hay personas lesionadas?</li> <li>5. (si hay personas lesionadas) ¿Cuántas personas lesionadas hay?</li> <li>6. ¿Cuál es el estado de la o las personas?</li> </ol>
<p><b><u>Riña en plantel educativo:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántas personas aproximadamente participan?</li> <li>2. ¿Tiene características de las personas que participan?</li> <li>3. ¿Portan algún tipo de arma u objeto contundente?</li> <li>4. ¿Sabe si hay personas lesionadas?</li> <li>5. (si hay personas lesionadas) ¿Cuántas personas lesionadas hay?</li> <li>6. ¿Cuál es el estado de la o las personas?</li> </ol>	<p><b><u>Riña simple:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Tiene características de las personas que participan?</li> <li>2. ¿Portan algún tipo de arma u objeto contundente?</li> <li>3. ¿Sabe si hay alguna de las personas esta lesionadas?</li> <li>4. (si hay personas lesionadas) ¿Cuál es el estado de la o las personas?</li> </ol>

Actualizó



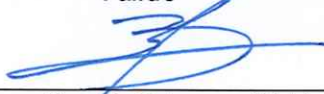
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

Revisó



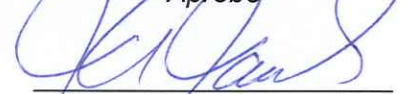
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	54 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

**Robo (intento):**

1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?
2. ¿Cuántas personas participan?
3. ¿Portaban algún tipo de arma?
4. ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?
5. ¿Abordaban algún vehículo?
6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?
7. (si huyeron) ¿Hacia qué rumbo huyeron?

**Robo a casa habitación:**

1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?
2. ¿Visualizo cuantas personas participan?
3. ¿Portaban algún tipo de arma?
4. (en caso de que haya observado a los presuntos responsables) ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?
5. ¿Abordaban algún vehículo?
6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?
7. ¿Qué es lo que se robaron?

**Robo a comercio u oficina:**

1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?
2. ¿Visualizo cuantas personas participan?
3. ¿Portaban algún tipo de arma?
4. (en caso de que haya observado a los presuntos responsables) ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?
5. ¿Abordaban algún vehículo?
6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?
7. ¿Qué es lo que se robaron?

**Robo a dependencia municipal:**

1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?
2. ¿Nombre de la dependencia municipal?
3. ¿Visualizo cuantas personas participan?
4. ¿Portaban algún tipo de arma?
5. (en caso de que haya observado a los presuntos responsables) ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?
6. ¿Abordaban algún vehículo?
7. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?
8. ¿Qué es lo que se robaron?


**Robo a institución bancaria:**

1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?
2. ¿Cuántas personas participan?
3. ¿Portaban algún tipo de arma?
4. ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?
5. ¿Abordaban algún vehículo?
6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?
7. (si huyeron) ¿Hacia qué rumbo huyeron?
8. ¿Qué es lo que le robaron?

**Robo a persona:**

1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?
2. ¿Cuántas personas participan?
3. ¿Portaban algún tipo de arma?
4. ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?
5. ¿Abordaban algún vehículo?
6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?
7. (si huyeron) ¿Hacia qué rumbo huyeron?
8. ¿Qué es lo que le robaron?

Actualizó

  
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

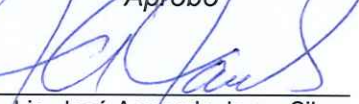
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

  
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

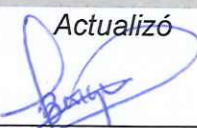
  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

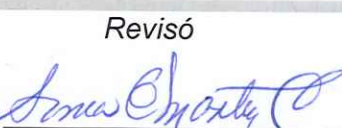
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	55 de 57


**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

<p><b><u>Robo a vehículo (autopartes):</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. (si visualizo) ¿Cuántas personas participan?</li> <li>3. ¿Portaban algún tipo de arma?</li> <li>4. ¿Cuál es la descripción y/o características de la o las personas?</li> <li>5. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>7. (si huyeron) ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> <li>8. ¿Qué es lo que le robaron?</li> </ol>	<p><b><u>Robo a vehículo (cristalazo):</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es lo que le robaron?</li> <li>2. ¿Qué tipo, color y placas de vehículo sufrió el robo?</li> <li>3. ¿Tiene conocimiento hace cuánto tiempo sucedió?</li> <li>4. ¿Visualizo la participación de alguna persona?</li> <li>5. (si es afirmativo) ¿Cuáles son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>6. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>7. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>8. (si huyeron) ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> </ol>
<p><b><u>Robo de vehículo (interior)</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es lo que le robaron?</li> <li>2. ¿Qué tipo, color y placas de vehículo sufrió el robo?</li> <li>3. ¿Tiene conocimiento hace cuánto tiempo sucedió?</li> <li>4. ¿Visualizo la participación de alguna persona?</li> <li>5. (si es afirmativo) ¿Cuáles son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>6. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>7. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>8. (si huyeron) ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> </ol>	<p><b><u>Robo de cables en vía pública:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo sucedió?</li> <li>2. ¿Visualizo a la persona o las personas responsables de efectuar el robo?</li> <li>3. ¿Cuál son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>4. ¿Visualizo la cantidad de cableado que lograron sustraer?</li> <li>5. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> </ol>
<p><b><u>Robo de motocicletas:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo, color y placas de la motocicleta?</li> <li>2. ¿Hace cuánto tiempo sucedió?</li> <li>3. ¿Cómo sucedió el robo? (mientras estaba estacionado o cuando lo abordaba)</li> <li>4. (si fue en proceso) ¿Cuáles son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>5. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>7. ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> </ol>	<p><b><u>Robo de vehículo:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué tipo, color y placas de vehículo?</li> <li>2. ¿Hace cuánto tiempo sucedió?</li> <li>3. ¿Cómo sucedió el robo? (mientras estaba estacionado o cuando lo abordaba)</li> <li>4. (si fue en proceso) ¿Cuáles son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>5. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>6. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>7. ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> </ol>

*Actualizó*  
  
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

*Revisó*  
  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

*Validó*  
  
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

*Aprobó*  
  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad


**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	56 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

<p><b><u>Robo en construcción:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. ¿Visualizo la persona o personas responsables?</li> <li>3. ¿Cuáles son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>4. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>5. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>6. ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> <li>7. ¿Qué es lo que robaron?</li> </ol>	<p><b><u>Robo en plantel educativo:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. ¿Visualizo la persona o personas responsables?</li> <li>3. ¿Cuáles son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>4. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>5. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>6. ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> <li>7. ¿Qué es lo que robaron?</li> </ol>
<p><b><u>Robo tipo fardero:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. ¿Visualizo la persona o personas responsables?</li> <li>3. ¿Cuáles son las características y/o descripción de la o las personas?</li> <li>4. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>5. (si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?</li> <li>6. ¿Hacia qué rumbo huyeron?</li> <li>7. ¿Qué es lo que robaron?</li> </ol>	<p><b><u>Ruidos en construcción:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. ¿Qué tipo de ruidos escucho?</li> <li>3. ¿En qué área de la construcción ocurrió?</li> <li>4. ¿Visualiza alguna circunstancia anormal o atípica en el lugar?</li> </ol>
<p><b><u>Ruidos en domicilio:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo ocurrió?</li> <li>2. ¿Qué tipo de ruidos escucho?</li> <li>3. ¿En qué área del domicilio ocurrió?</li> <li>4. ¿Visualiza alguna circunstancia anormal o atípica en el lugar?</li> </ol>	<p><b><u>Secuestro:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hace cuánto tiempo paso?</li> <li>2. ¿Me puede proporcionar la descripción de los hechos?</li> <li>3. ¿Tiene las características y/o descripción de la o las víctimas?</li> <li>4. ¿Cuenta con las características y/o descripción de la o las personas involucradas?</li> <li>5. ¿Portaban algún tipo de arma?</li> <li>6. ¿Abordaban algún vehículo?</li> <li>7. (si es afirmativo) ¿Cuáles son las características y/o descripción del o los vehículos que participan?</li> <li>8. ¿Hacia dónde huyeron?</li> </ol>

Actualizó

  
C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

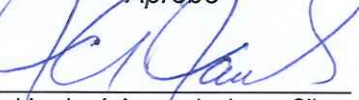
Revisó

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

  
C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

Aprobó

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,  
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA C4i  
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V5	Junio 2009	06 de marzo de 2024	57 de 57

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE PRIORIDAD ALTA**

**Suicidio (intento):**

1. ¿Usted conoce a la persona que se encuentra en esta situación?
2. (si es afirmativo) ¿Cuáles son los datos de la persona?
3. ¿Con que tipo de acción se realizó o se intenta hacer el daño?
4. (si ya se realizó el daño) ¿Se encuentra consciente?
5. ¿Qué tipo de lesión presenta?

**Tráfico de personas:**

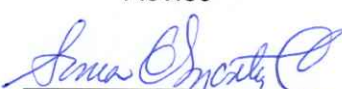
1. ¿Hace cuánto tiempo sucedió?
2. ¿En dónde están? (Dentro de algún domicilio, en la vía pública, etc.)
3. ¿Cuántas personas son?
4. ¿Cuáles son las características y/o descripción?
5. ¿Tiene conocimiento o datos de las personas que los trafican?
6. ¿Abordan algún vehículo?
7. si abordaban algún vehículo) ¿Características, color y placas del vehículo?
8. ¿Se encuentran aún en el lugar?
9. (si huyeron) ¿Hacia dónde huyeron?

*Actualizó*



C. Manuela Guadalupe  
Zúñiga García  
Coordinadora Gestión y Enlace  
C4i San Pedro

*Revisó*



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

*Validó*



C. Juan Gerardo Betancourt Valdez  
Director del Centro de Control,  
Comando, Comunicaciones e  
Inteligencia

*Aprobo*



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad