



**GOBIERNO MUNICIPAL DE
SAN PEDRO GARZA GARCÍA N.L.**

**MANUAL DE POLÍTICAS
Y PROCEDIMIENTOS**

**RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO
DE LLAMADAS DE EMERGENCIA
EN EL C4**

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD
MUNICIPAL**

JULIO 2012



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	2 de 34

I. AUTORIZACIONES

Presidente Municipal
Ing. Mauricio Fernández Garza

**Secretario de la Contraloría y
Transparencia Municipal**
C.P. Erubiel César Leija Franco

**Secretario del Republicano
Ayuntamiento**
C.P. Jesús Alejandro Guzmán Sepúlveda

Secretario de Seguridad Municipal
Cmdte. Sergio Enrique Palacios Alonzo

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprabó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	3 de 34

ÍNDICE

I	AUTORIZACIONES	Pág. 2
II	INTRODUCCIÓN	5
III	OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	5
V	ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	6
VI	DEFINICIONES	6
VII	POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	8
VIII	PROCESOS	12
	<u>RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN C4 SAN PEDRO</u>	13
	0060-POLICÍA-MPP-01-PROCESO-01-V2	13
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	13
	DIAGRAMA DE FLUJO	16
IX	ANEXOS	17
	<u>REPORTE DE SERVICIOS</u>	19
	0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-01-V1	19
	<u>PARTE DE NOVEDADES</u>	21
	0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-02-V1	21
	<u>BOLETA DE AUTORIZACIÓN DE SALIDA</u>	23
	0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-03-V1	23
	<u>CÓDIGO 1000</u>	25
	0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-04-V1	25
	<u>CÓDIGO FONÉTICO</u>	28
	0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-05-V1	28
	<u>CÓDIGO NÚMÉRICO</u>	30
	0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-06-V1	30
	<u>ANEXOS DE OTROS MANUALES</u>	31
	<u>ORDEN DE SALIDA A CONSULTA MÉDICA</u>	33
	<u>RESGUARDO DE RADIO</u>	35

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	4 de 34

II. INTRODUCCIÓN

Los habitantes o visitantes del Municipio, merecen ser atendidos por parte de los distintos órganos de vigilancia con los que cuenta el gobierno Municipal, al comunicarse solicitando auxilio o para el reporte de algún suceso de seguridad.

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

El presente Manual representa una guía y procedimiento para atender exitosamente dichas llamadas y para asegurar una administración confiable de los recursos que coadyuven a brindar dicho servicio.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL.

Objetivo General

Establecer y documentar los lineamientos a los que deberá apegarse la Secretaría de Seguridad Municipal a través de la Dirección del Centro de Control Comando y Comunicaciones (C-4 San Pedro) en el ejercicio y desarrollo de las actividades comprendidas en los distintos procesos descritos en el presente manual.

Objetivo Específico

Establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente del C-4 San Pedro.

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Mpios. de N. L.
- Ley orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García N.L.
- Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de San Pedro Garza Gcía. N.L.
- Código de Ética del municipio de los Servidores Públicos del Municipio de San Pedro Garza García N.L.

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	5 de 34

- Código de conducta del Municipio de San Pedro Garza García N.L.
- 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 al titular de la Secretaría de Seguridad Municipal, al Director del Centro de Control Comando y Comunicaciones (C-4 San Pedro) y personal a su cargo y para cualquier servidor público municipal involucrado en el desarrollo de los procesos aquí descritos.

VI. DEFINICIONES

Para los efectos de este Manual se deberá entender por:

AGENTE AGRESOR O CONTAMINANTE: es la sustancia o situación que provoca que se presente el incidente crítico.

CAD: sistema de Despacho Asistido por Computadora.

CONDUCTOR: elemento de Policía y/o de Tránsito que maneja la unidad vehicular.

C4: Centro de Control Comando y Comunicaciones

DATOS DEL EVENTO: la información de la emergencia que proporciona el solicitante cuando llama y que se ingresa al Sistema para brindar el servicio (atender el evento) y es despachada a las unidades móviles.

DEPENDENCIA: las enunciadas en el artículo 23 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García.

EQUIPO: la computadora portátil y la radio frecuencia con que cuenta cada unidad vehicular.

ESTACION DE TRABAJO: área asignada para desempeñar una función específica dentro del C4.

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	6 de 34

EVENTO: accidente o siniestro reportado por el ciudadano (o elemento de la Secretaría de Seguridad Municipal adscrito a sus diferentes Direcciones) a través de una llamada al teléfono de emergencias al área de atención telefónica y/o vía radio frecuencia

INCIDENTE CRÍTICO: se catalogan como incidentes críticos la fuga de sustancias químicas, tóxicas, inflamables, así como explosiones o incendios de gran magnitud y todas aquellas que por su naturaleza puedan afectar al ser humano.

INFORMACIÓN DE LA EMERGENCIA: es la información proporcionada por el solicitante o por algún Oficial en turno, Jefe de Grupo, Supervisor y/o Supervisor General de Policía o Tránsito, o por un Supervisor o por el Coordinador de la Central de Radio.

LLAMADA DE RONDA: la información de la emergencia que proporciona el ciudadano cuando llama y que se ingresa en el Sistema para brindar el servicio (atender el evento) y es despachada a las unidades móviles.

OPERADOR: el Oficial copiloto de la unidad y quien operará el equipo de cómputo móvil y el radio.

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

ORGANISMOS INTERNOS DE SERVICIO: Direcciones de Policía, Tránsito, Participación Ciudadana, Servicios Público y/o Dirección de Protección Civil.

PEGOTE: es el documento adherible que se coloca a un vehículo abandonado en la vía pública y sirve como notificación al propietario para que lo retire.

RELEVO: elemento que entra a trabajar y suplente a un elemento saliente en la misma estación de trabajo.

RESPONSABLE DE UNIDAD: elemento de Policía y/o Tránsito que maneja la unidad vehicular.

SDAC: Sistema de Despacho Asistido por Computadora.

SITUACIÓN DE EMERGENCIA: la situación que el llamante transmite al C4 San Pedro.

SITUACIÓN ESPECIAL: accidentes de transporte de mercancía peligrosa, accidentes colectivos que precisen la actuación de más de tres unidades, la aparición de un animal no domesticado y que por su presencia corra riesgo el ser humano y el mismo animal.

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	7 de 34

SOLICITANTE: persona en situación de emergencia que llama al C4 San Pedro.

ZONA CALIENTE: área donde está presente el agresor (puede estar presente por un corto período de tiempo) o área que se ve afectada por una explosión del producto o dónde existe la posibilidad de un contacto con un agente químico o biológico.

ZONA TEMPLADA: área situada a continuación de la zona caliente y es donde retiran el agente contaminante de todos los elementos y personas que han estado en contacto con él y también es el paso obligatorio tanto al interior como al exterior de la zona caliente.

ZONA SEGURA: área situada a continuación de la zona templada y se encuentra libre del agente agresor y alejada del mismo y es donde se realizan las tareas de auxilio.

VII.- POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS.

1. Todos los Manuales de Operación, Organización, Administrativos, así como los Reglamentos tienen carácter mandatorio y exigen su cumplimiento sin excepción.
2. Cualquier modificación o cambio debe ser solicitado a la Dirección de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública, previo Vo.Bo. del Director del C-4 San Pedro y autorización del Secretario de Seguridad Municipal.
3. Se debe entregar por empleado, una copia del reglamento interno del C4 San Pedro.

DEL C4 Y EL PERSONAL ADSCRITO A ESTA DEPENDENCIA.

4. El C4 San Pedro, debe estar cubierto con tres turnos en los siguientes horarios:

07:00 hrs	a	15:00 hrs
15:00 hrs	a	23:00 hrs
23:00 hrs	a	07:00 hrs

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	8 de 34

- Los horarios diferentes a los anteriores son asignados por el Coordinador de la Central de Radio, según las necesidades que se pueden presentar en situaciones críticas o extraordinarias, notificándose por escrito al elemento antes o después de cambio para que conste en expediente.
- El personal del C4 San Pedro cambia de turno cada 28 días, salvo casos extraordinarios, según necesidades y previa autorización del Coordinador de la Central de Radio.
- El rol de turnos de trabajo es elaborado por el Supervisor Operativo, después se debe publicar en forma interna para el conocimiento del personal 2 días naturales mínimo antes del cambio de turno.
- El personal adscrito al C4 San Pedro, debe portar el uniforme establecido, completo y sin excepción.
- El personal de nuevo ingreso que no cuente con el uniforme, debe vestir según le indique el Coordinador de la Central de Radio, tratando siempre de que sea ropa formal.
- Queda estrictamente prohibido transitar dentro del edificio sin motivos de labores.
- El personal de la Dirección del C4 solo puede salir del área de trabajo, previa autorización del Supervisor Operativo y conocimiento del Supervisor de turno y con boleta de "Autorización de Salida" para casos que sean estrictamente de salud o urgentes.

DEL CONTROL DE LAS LLAMADAS

- No se debe transferir ni realizar llamadas personales del conmutador a las estaciones de trabajo.
- Todas las llamadas entrantes y salientes del C4 San Pedro deben ser grabadas según la capacidad que tenga en disco duro y discos externos y pudiendo ser o no monitoreadas por el Supervisor correspondiente, para efectos de control de calidad.
- Todas las llamadas quedan grabadas en el sistema de comunicación del Centro por tres años.

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	9 de 34

15. El teléfono del C4 San Pedro sólo recibe llamadas de emergencias, por lo tanto, todas las llamadas en donde se solicite información deben ser transferidas o recomendadas a que marque al conmutador.

DE LOS EVENTOS O EMERGENCIAS

16. La comunicación de los Operadores de Emergencia a través de radio frecuencia debe ser utilizando el código 1000, (anexo OYP-01) esto para agilizar la comunicación entre unidades y el radio operador.

17. Al recibir la llamada el radio operador deberá clasificara de acuerdo a la prioridad del evento tomando en cuenta los siguiente:

PRIORIDAD	COLOR
Normal	Azul
Rápida	Amarillo
Urgente	Rojo

18. La prioridad de un evento puede aumentar de grado cuando lo aconseje la nueva información recibida.

19. El personal adscrito al C4 deberá actuar en forma integral para brindar una atención de calidad con una mejor respuesta.

20. Las contraseñas para ingresar al sistema son confidenciales y personales por lo que cada quien debe ingresar al sistema con su respectiva contraseña.

DE LOS EQUIPOS Y VEHÍCULOS

21. Los vehículos deben utilizarse para las actividades propias de su función.

22. Los equipos son para uso exclusivo de las actividades propias de su función y por ningún motivo pueden hacer uso de ellos para fines distintos.

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	10 de 34

LOS INCIDENTES CRÍTICOS

23. La zona caliente queda restringida para todo el personal ajeno, solamente tendrán acceso los equipos encargados de neutralizar, reducir o mitigar la presencia del agente (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o Cuerpos de Bomberos y Protección Civil), a menos que el responsable de la intervención de otra instrucción.
24. Los equipos de auxilio podrán permanecer en el límite exterior de ésta.
25. La presencia de los equipos de auxilio se realizará a petición del responsable de la intervención o de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o de Bomberos y Protección Civil.
26. Las líneas de descontaminación se situarán en la zona media.
27. Los participantes intervinientes en la zona media recibirán a los afectados por el incidente.
28. Los equipos de apoyo y de control se deben ubicar en la zona fría.
29. Todos los participantes intervinientes en la zona caliente, templada y fría deben portar el equipo protector adecuado.

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	11 de 34

VIII. PROCESOS

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	12 de 34

0060-POLICÍA-MPP-01-PROCESO-01-V2

RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN C4 SAN PEDRO

SOLICITANTE

1. Llama a la línea de emergencia del C4 San Pedro para reportar una situación de emergencia.

DIRECCIÓN DEL C4 SAN PEDRO – Telefonista

2. Contesta la llamada con voz clara: "C4 San Pedro, le atiende (menciona su número de operador)", atiende la llamada y obtiene los datos principales de la emergencia. (para situaciones críticas en el solicitante verificar Instrucciones de Trabajo aplicables)
3. Obtiene los datos principales de la llamada: Qué está sucediendo? y Dónde está sucediendo?

SOLICITANTE

4. Proporciona la información sobre el problema que tiene y la solicitada por la telefonista

LA EMERGENCIA ES FUERA DEL MUNICIPIO

DIRECCIÓN DEL C4 SAN PEDRO – Telefonista

5. Informa al solicitante que lo comunicará a la Central de Radio del Municipio que le corresponde o al 066 del Estado.

FIN DE ESTA ACTIVIDAD

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	13 de 34

LA EMERGENCIA ES DENTRO DEL MUNICIPIO

COORDINADOR DE LA CENTRAL DE RADIO - Radio Operador

- 6. Captura los datos que le proporciona el ciudadano y asigna la unidad para el auxilio de acuerdo al tipo de emergencia y al lugar donde ocurre.

“Si el solicitante había llamado anteriormente en automático le aparece al Operador de Emergencia el nombre y lugar de donde se está llamando, sin embargo, el operador debe confirmar los datos” - Ver Manual de Usuario del CAD -.

DIRECCIÓN DEL C4 SAN PEDRO – Operador de Emergencia

- 7. Informa al Supervisor si requiere apoyo de un organismo externo.

“Para el caso de Protección Civil y Grúas: la comunicación se efectúa a través de la radio frecuencia u otros medios disponibles”

“Para el caso de Policías Otros municipios: la comunicación se efectúa a través de radio frecuencia inter - municipal u otros medios disponibles”

“Para el caso de Policía Estatal o Federal: la comunicación se efectúa a través de Radio Frecuencia del Estado u otros medios disponibles”

“Para el caso de otras instituciones: la comunicación se efectúa a través del teléfono u otros medios disponibles”

DIRECCIÓN DEL C4 SAN PEDRO – Operador de Emergencia

- 8. Continúa tomando datos del evento, si es necesario, algún punto de referencia para facilitar la ubicación del mismo.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL – Dirección de Policía y/o Dirección de Tránsito y/o Protección Civil y/o según sea el caso:

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	14 de 34

9. Acuden al evento y llegando a este se comunican vía sistema o radio frecuencia (según el caso) al operador de radio asignado, para informar que ya están en el lugar.

“Las diferentes corporaciones que acuden al lugar del siniestro deberán actuar rápidamente y en forma simultánea” - ver Instrucciones de Trabajo Específicas -.

FIN DEL PROCESO

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



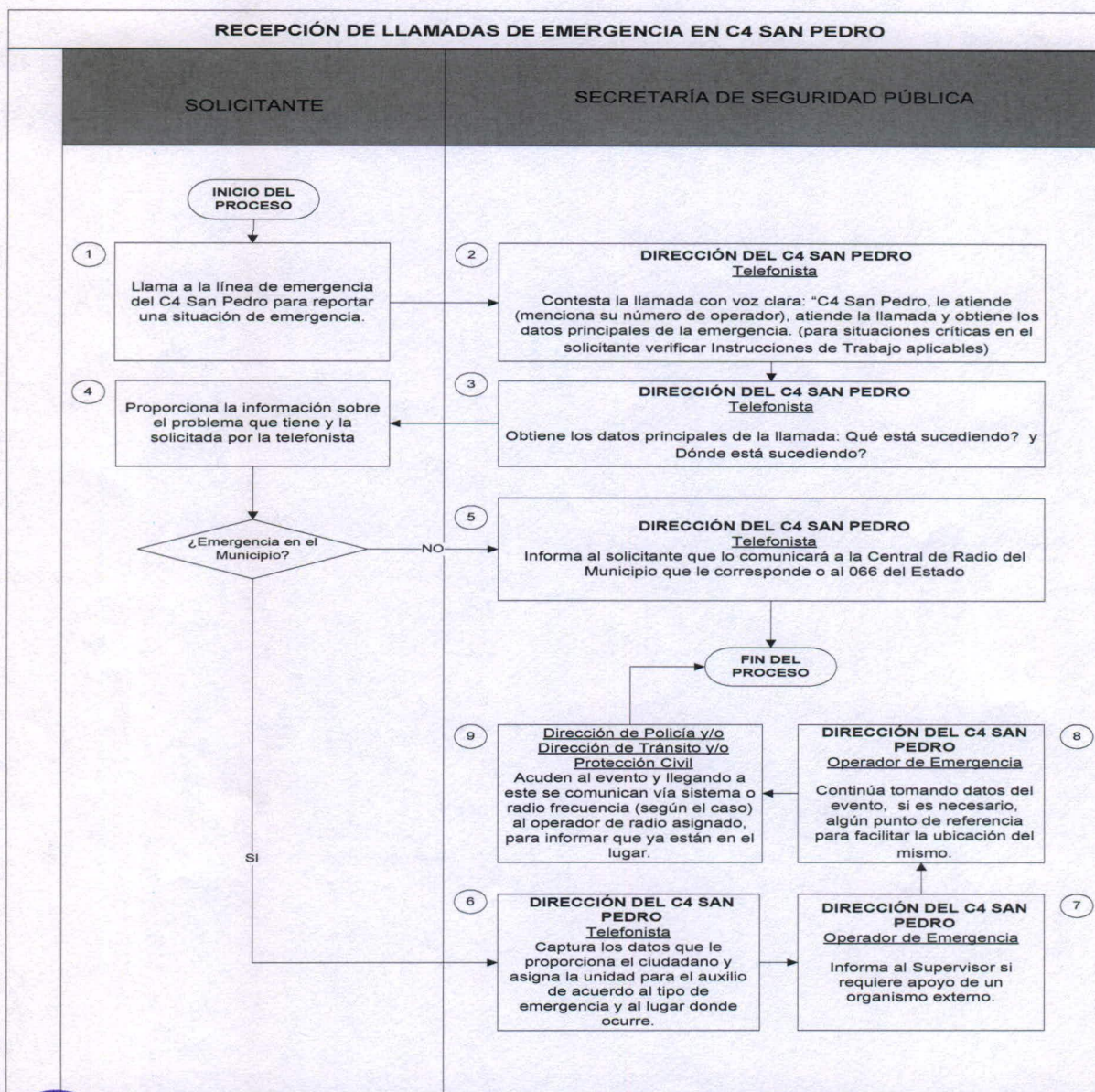
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	15 de 34

DIAGRAMA DE FLUJO



Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual

0060-POLICÍA-MPP-01-V2

Emisión

Junio 2009

Fecha última versión

9 de julio de 2012

Página

16 de 34

IX. ANEXOS

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública




MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	18 de 34

 **<< logo del municipio >>** **Reporte/Servicio** PRELIMINAR FINAL

Actividad Final

ECPV REDES TÉCNICO PARTICIPANTES SUPERVISOR

SERVIDOS SABIOS PC'S

Resumen de Actividades

Actividad CONSULTOR DURACION

Observaciones

Actividad RESPONSABLE FECHA

SUPERVISOR TÉCNICO

Nombre: _____ Nombre: _____

Fecha: _____ Fecha: _____

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	17 de 34

REPORTE DE SERVICIO

0060-POLICÍA-MPP-01-FORMATO-01-V1

Actualizo

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	19 de 34

PARTE DE NOVEDADES

0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-02-V1

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	20 de 34



<< logo del municipio >>

AL C. _____ SECRETARIO DE SEGURIDAD MUNICIPAL
PRESENTE:

POR MEDIO DEL PRESENTE ME PERMITO ENVIAR RESPETUOSAMENTE LAS NOVEDADES RELEVANTES EN EL TURNO DE LAS ____ A LAS ____ HORAS DEL ____ DEL 20__

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública

53



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	21 de 34

BOLETA DE AUTORIZACIÓN DE SALIDA

**0060-POLICÍA-MPP-01-
FORMATO-03-V1**

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	22 de 34

AUTORIZACIÓN DE SALIDA
FECHA:
NOMBRE:
HORA DE SALIDA
HORA DE LLEGADA
LUGAR
MOTIVO
SOLICITO PERMISO
AUTORIZÓ SALIDA

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública

55



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	23 de 34

CÓDIGO 1000

0060-POLICÍA-MPP-01- FORMATO-04-V1

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	24 de 34

CÓDIGO 1000

- 01-RUTINA
- 02-URGENCIA DESTINO
- 03-EMERGENCIA
- 04-CANCELAR-NEGATIVO
- 05-RELEVO
- 06-INVESTIGACION
- 07-FUERA PARA COMER
- 08-FALSA ALARMA
- 09-SECTOR DE VIGILANCIA
- 10-NOVEDADES
- 11-APAGAR RADIO
- 12-UBICACIÓN
- 13-PRESTAR AUXILIO
- 14-PIDE AYUDA
- 15-COMBUSTIBLE
- 16-DISTURBIOS EN VIA PUBLICA
- 17-FUGA DE CONDUCTOR
- 18-ABANDONO DE VEHICULO
- 19-ACCIDENTE VIAL
- 20-PRENSA
- 21-PIDE AMBULANCIA
- 22-PIDE BOMBEROS
- 23-PIDE GRUA
- 24-DETENIDO / INFRACCION
- 25-UNIDAD DE POLICIA
- 26-VEHICULO DE CARGA
- 27-CAMION DE PASAJEROS
- 28-VEHICULO
- 29-MEDICO
- 30-A. M. P.
- 57-ASALTO
- 58-DELITO O ATENTADO SEXUAL
- 59-ARMA (BLANCA/FUEGO/CONTUNDENTE)
- 60-DROGA O SOLVENTES
- 61-ROBO
- 62.-CONTRABANDO
- 63.-MITIN
- 64.-COMPARESER ANTE MINISTERIO PUB.
- 65.-DOCUMENTACION
- 66.-SECUESTRO
- 67.-PAQUETE
- 68.-MECANICO
- 69.-ARTEFACTO EXPLOSIVO
- 70.-CAMBIO DE FRECUENCIA
- 71.-BLOQUEAR SALIDA
- 72.-REHEN
- 73.-MENSAJE CONFIDENCIAL
- 74.-CUSTODIANDO DETENIDO
- 75.-FUGA DE DETENIDO
- 76.-BOTIN O PRODUCTO DE ROBO
- 77.-MANTENERSE ALERTA
- 78.-LLEGANDO AL LUGAR INDICADO
- 79.-TERMINO DE VIGILANCIA
- 80.-LLAMADA GENERAL
- 81.-USAR GAS
- 82.-PIDE TRANSITO
- 83.-RETRASMITA MENSAJE
- 84.-COMISION ESPECIAL
- 85.-PROCEDA
- 86.-ENFRENTAMIENTO

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	25 de 34

CONTINUACIÓN - CÓDIGO 1000

31-TRANSMISION DEFECTUOSA
 32-RECEPCION CORRECTA
 33-REPITA MENSAJE
 34-SUSPENSA TRANSMISION
 35-ORDEN CUMPLIDA
 36-TRANSMISION RAPIDA
 37-PERSONA (MAYOR/MENOR)
 38-ESCOLTA O CONVOY
 39-UTILIZAR TELEFONO
 40-ASUNTO O MENSAJE
 41-HACER CONTACTO
 42-DATOS O ANTECEDENTES
 43-MOTOCICLETA OPERANDO
 44-JEFATURA O RECONCENTRARSE
 45-DESCOMPOSTURA
 46-CONGESTIONAMIENTO
 47-RUTA O ITINERARIO
 48-CUSTODIANDO VEHICULO
 49-CUSTODIANDO PROP. PRIVADA
 50-PERSONA PELIGROSA
 51-MUERTO (NATURAL O VIOLENTO)
 52-EBRIO
 53-ENTERADO
 54-PENDIENTE
 55-LESIONADO
 56-GUERRILLERO

87.-TIROTEO
 88.-OFICIAL ABATIDO
 89.-PANDILLERO(S)
 90.-DOMICILIO
 91.-POSESIONARIO
 92.-INFORME CONDICIONES DEL TIEMPO
 93.-CONFLICTO LABORAL
 94.-HOSPITAL
 95.-INCENDIO
 96.-DESASTRE
 97.-HELICOPTERO
 98.-AVION O AVIONETA
 99.-CABALLO O SEMOVIENTE
 100.-UNIDAD ESPECIAL
 101.-JUZGADO
 102.-POLICIA MINISTERIAL
 103.-TRANSITO DE MONTERREY
 104.-S. S. P. V. DE SAN PEDRO
 105.-S. S. P. V. DE SAN NICOLAS
 106.-S. S. P. V. DE GUADALUPE
 107.-POL. FEDERAL DE CAMINOS
 108.-POLICIA JUDICIAL FEDERAL
 109.-SEGURIDAD NACIONAL O GOB.
 110.-EJERCITO MEXICANO
 111.-ACADEMIA ESTATAL
 112.-PALACIO DE GOBIERNO O MUNICIPAL

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
 Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
 Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
 Director Normatividad, Transparencia y
 Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	26 de 34

CÓDIGO FONÉTICO

**0060-POLICÍA-MPP-01-
FORMATO-05-V1**

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL**

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	27 de 34

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	XOCHITIL
Z	ZULU

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	28 de 34

CÓDIGO NUMÉRICO

**0060-POLICÍA-MPP-01-
FORMATO-06-V1**

Actualizo

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	29 de 34

CÓDIGO NUMÉRICO

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

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	30 de 34

ANEXOS DE OTROS MANUALES

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	31 de 34

ORDEN DE SALIDA A CONSULTA MÉDICA

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	32 de 34

SAN PEDRO GARZA GARCIA

AUTORIZACION PARA SALIR
A CONSULTA MEDICA

<< logo del
municipio >>

FECHA _____	SELLO DE DEPARTAMENTO
NOMBRE DEL PASIENTE _____	
OFICINA _____	
HORA DE SALIDA _____	
JEFE DE AREA _____	
AUTORIZACION DE SALIDA _____	
SERVICIOS MEDICOS	SELLO DE SERVICIO MEDICOS
HORA DE ENTRADA _____	
HORA DE SALIDA _____	
OFICINA _____	
HORA DE REGRESO _____	
JEFE DE AREA _____	
Vo Bo _____	

Copia para el Servicio Médico / Recursos Humanos

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	34 de 34



SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.
DIRECCIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL
BIENES MUEBLES
AVISO DE CAMBIO

Folio No.

FECHA:

SECRETARÍA QUE ENVÍA:

DEPENDENCIA:

SECRETARÍA QUE RECIBE:

DEPENDENCIA:

Nvo. Resguardante

NUM. ETIQUETA	DESCRIPCIÓN DEL ACTIVO	NOMBRE	FIRMA	NOMINA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

ENVIADO POR

RECIBIDO POR

FIRMA: _____
NOMBRE: _____

Dir. De Comunicación y Análisis C:4

FIRMA: _____
NOMBRE: _____

Va. Bo. COORD ADMINISTRATIVO

FIRMA: _____
NOMBRE: _____

Secretario de Seguridad Municipal

FIRMA: _____
NOMBRE: _____

Va. Bo. COORD ADMINISTRATIVO

SELLO Y FIRMA

PATRIMONIO

NOTA: EL RESGUARDANTE QUE ENVÍA QUEDARÁ LIBERADO DE RESPONSABILIDAD SÓLO SI EL AVISO DE CAMBIO CUENTA CON SELLO Y FIRMA DE LA DIRECCIÓN DE PATRIMONIO.

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública

65



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD MUNICIPAL

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0060-POLICÍA-MPP-01-V2	Junio 2009	9 de julio de 2012	33 de 34

RESGUARDO DE RADIO

Actualizó

Fco. Javier Castillo Santana
Jefe de Normatividad

Revisó

Lic. Marisol Reyna Castillo
Coordinadora de Comunicaciones

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera
Director Normatividad, Transparencia y
Cuenta Pública