



**San
Pedro
Garza
García**

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

JULIO DE 2020

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	2 de 112

ÍNDICE

	Pág.
I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	4
II INTRODUCCIÓN	5
III OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	5
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	6
VI DEFINICIONES	7
VII POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	9
DEL PERSONAL ADSCRITO AL C4 Y SU FUNCIONAMIENTO	9
DEL CONTROL DE LAS LLAMADAS	10
DE LOS EVENTOS O EMERGENCIAS	10
CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	11
VIII PROCESO	12
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-PROCESO-01-V3</u>	13
RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN EL C4 SAN PEDRO	13
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	13
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	17
IX ANEXOS	19
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-FORMATO-01-V3</u>	20
REPORTE DE EVENTO	21
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-FORMATO-02-V3</u>	22
CÓDIGO 1000	23
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-FORMATO-03-V3</u>	25
CÓDIGO FONÉTICO	26
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-FORMATO-04-V3</u>	27
CÓDIGO NUMÉRICO	28
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-FORMATO-05-V3</u>	29
CLASIFICACIÓN DE PRIORIDAD DE LOS EVENTOS	30
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-FORMATO-06-V3</u>	31

Actualizó



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	3 de 112

CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS (ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS)	32
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-FORMATO-07-V3</u>	38
GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS AL C4	39

Actualizó



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	4 de 112

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos
Presidente Municipal

Lic. José Dávalos Siller
Secretario del Republicano Ayuntamiento

Dra. Mariana Téllez Yañez
Secretaria de la Contraloría y
Transparencia

Lic. Gerardo Guadalupe Escamilla Vargas
Secretario de Seguridad Pública

Actualizó

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	5 de 112

II. INTRODUCCIÓN.

Los habitantes o visitantes del Municipio de San Pedro Garza García, 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 es una guía 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, Comunicaciones e Inteligencia (C4) 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 C4.

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



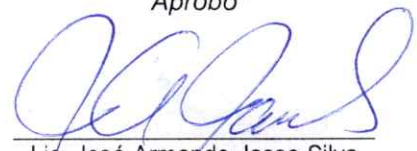
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	6 de 112

- 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.
- 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 de Nuevo León.
- Ley de
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de 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. N.L.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el 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 C4 y al personal a su cargo y para cualquier servidor público municipal involucrado en el desarrollo de los procesos aquí descritos.

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	7 de 112

VI. DEFINICIONES.

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 Policía Vial que maneja la unidad vehicular.

CRP: Carro Radio Patrulla (Carro tipo Automóvil o Pick Up). Es el vehículo motorizado, equipado, rotulado y de uso oficial de la Secretaría de Seguridad Pública, en el que los policías realizan las funciones propias de su puesto.

C4: Centro de Control Comando, Comunicaciones e Inteligencia

DATOS DEL EVENTO: La información de la emergencia que proporciona el solicitante cuando realiza el reporte a C4 y que se ingresa al sistema de despacho (atención del evento), la cual es asignada por medio del Jefe De Zona a las unidades móviles, en caso que así lo amerite se le da conocimiento a la Unidad Especial De Protección.

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

EQUIPO: La radio frecuencia con que cuenta cada unidad vehicular.

ESTACION DE TRABAJO: Área asignada para desempeñar una función específica en el C4.

EVENTO: Accidente o siniestro reportado por el ciudadano (o elemento de la Secretaría de Seguridad Pública adscrito a sus diferentes Direcciones) a través del área de atención telefónica y/o vía radio frecuencia.

EVENTO EXTRAORDINARIO: Accidente o siniestro reportado por el ciudadano de baja complejidad para los elementos adscritos de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

EVENTO ORDINARIO: Accidente o siniestro reportado por el ciudadano que requieren una mayor atención y especialización por parte de los elementos adscritos de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



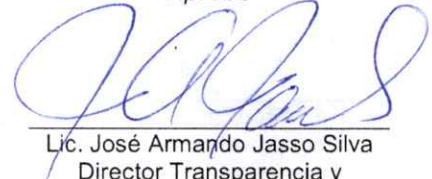
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	8 de 112

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 Policía Vial, elemento de la Unidad Especial de Protección, por un Supervisor o por el Coordinador del C4.

JEFE DE ZONA: Encargado de un sector específico en los que esté distribuido el estado de fuerza en el territorio municipal.

LLAMADA DE RONDA: La información de la emergencia que proporciona el ciudadano cuando llama, se ingresa en el sistema para brindar el servicio (atender el evento) y es despachada a las unidades móviles por medio del jefe de zona.

NÚMERO DE OPERADOR: Es el número de identificación que se asigna al personal adscrito y/o comisionado para la recepción y despacho de llamadas, así como de la atención de la radiofrecuencia del C4.

OPERADOR: personal adscrito y/o comisionado para la recepción y despacho de llamadas, así como de la atención de la radiofrecuencia del C4.

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, Policía Vial, 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 suple a un elemento saliente en la misma estación de trabajo.

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

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

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	9 de 112

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.

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

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

VII. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS.

Específicos

DEL PERSONAL ADSCRITO AL C4 Y SU FUNCIONAMIENTO

- El C4 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 el Director y/o Coordinador del C4, según las necesidades que se presenten en situaciones extraordinarias, notificándose por escrito al elemento a fin de que conste en expediente.
- El personal del C4 San Pedro cambia de turno cada 15 días, cualquier otro cambio requiere previa autorización del Director y/o Coordinador del C4.
- El rol de turnos de trabajo es elaborado por el Jefe de Supervisores, previa validación del Coordinador General y/o Director, este se publica de forma interna con una anticipación, de por lo menos, 02 días naturales al cambio de turno.

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	10 de 112

- El personal adscrito al área operativa del 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 Jefe de Supervisores, tratando siempre de que sea ropa formal.
- Queda estrictamente prohibido transitar dentro del edificio sin motivo de labores.
- El personal de la Dirección del C4 solo puede salir del área de trabajo previa autorización del Jefe de Supervisores, con conocimiento del Supervisor de turno, para casos que sean estrictamente de salud o urgentes se requiere boleta de "Autorización de Salida"
- Las contraseñas para ingresar al sistema del C4 son confidenciales y personales por lo que cada elemento, adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública, debe ingresar al sistema con su propia información.

CONTROL DE LAS LLAMADAS

- Está prohibido transferir o realizar llamadas personales del conmutador a las estaciones de trabajo.
- Todas las llamadas entrantes y salientes del C4 deben ser grabadas y pueden ser monitoreadas por el Supervisor correspondiente.
- Las grabaciones de las llamadas permanecerán en el Sistema del C4 por un año.
- Todas las llamadas en donde se solicite información deben ser transferidas al conmutador.

EVENTOS O EMERGENCIAS

- Para agilizar las comunicaciones a través de radiofrecuencia, los operadores deberán utilizar el código 1000 descrito en el anexo OYP-01, del presente Manual.
- La prioridad de los eventos se asignará conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADS C4-MPP-07-FORMATO-05-V3) priorización estará sujeta a modificación durante el desarrollo de los eventos, según su evolución.

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



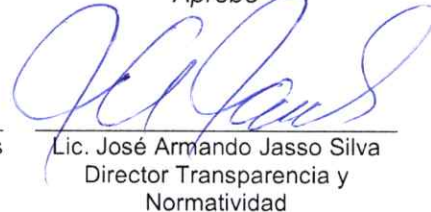
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	11 de 112

- El personal adscrito al C4 debe brindar atención de calidad en todo momento.

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS

- Los eventos de los que tenga conocimiento el C4 se clasificarán como ordinarios o extraordinarios, conforme a la clasificación descrita en el anexo (5310-1030-SSP-LLAMADS C4-MPP-07-FORMATO-06-V3) del presente manual.

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	12 de 112

VIII. PROCESO

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	13 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-PROCESO-01-V3

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4 SAN PEDRO

La recepción, atención y tratamiento de llamadas en el C4 se ejecutará de conformidad a lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SOLICITANTE

1. Se comunica a la vía telefónica del C4 Municipal para reportar un hecho.

CENTRAL DEL C4 – Operador

2. Contesta la llamada, se identifica a través de su número de operador y solicita los siguientes datos del hecho: ¿Qué está sucediendo? y ¿Dónde está sucediendo?

¿EL HECHO ES DENTRO DEL MUNICIPIO?

NO ES DENTRO DEL MUNICIPIO

CENTRAL DEL C4 - Operador

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

FIN DEL PROCESO

¿EL HECHO ES DENTRO DEL MUNICIPIO?

SÍ ES DENTRO DEL MUNICIPIO

CENTRAL DEL C4 - Operador

Elaboró



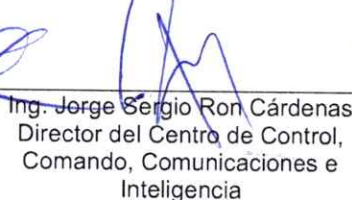
Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



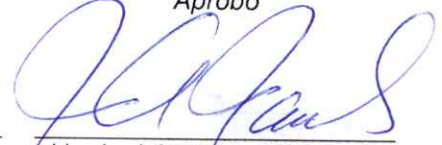
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	14 de 112

6. Realiza entrevista guiada según el hecho reportado conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADS C4-MPP-07-FORMATO-07-V3).
7. Registra la información en el Sistema CAD conforme el solicitante responda a la entrevista guiada.
8. Solicita datos de quien realiza la llamada antes de finalizarla.
9. Finaliza la llamada con el solicitante.
10. Con base en la información recabada de la entrevista guiada al solicitante realiza una priorización inicial del evento conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADS C4-MPP-07-FORMATO-05-V3).
11. Contacta vía radiofrecuencia al Jefe 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 al solicitante, así como la priorización inicial asignada al evento. Con esa información solicita al Jefe 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 – Jefe de Zona

12. Informa a la Central del C4 vía radiofrecuencia el número de Unidad CRP del personal asignado que se dirige a atender los hechos reportados.

CENTRAL DEL C4 – Operador

13. Registra el número de la Unidad CRP del personal asignado para la atención de los hechos reportados en el Sistema CAD.
14. Solicita al personal asignado que informe su arribo al lugar 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 C4 vía radiofrecuencia el arribo al lugar de los hechos.

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	15 de 112

16. Evalúa el estatus del evento, de ser el caso, reclasifica su prioridad e informa todo lo anterior a la Central del C4 vía radiofrecuencia.

CENTRAL DEL C4 – Operador

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 C4, vía radiofrecuencia, la actuación implementada respecto a los hechos.

CENTRAL DEL C4 – Operador

20. Registra la información en el sistema CAD.

FIN DEL PROCESO

¿SE REQUIERE APOYO?

SÍ 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 C4, 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 la prioridad y lo informa también.

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



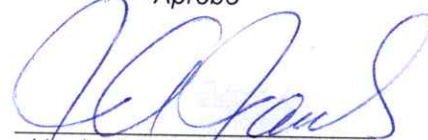
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	16 de 112

CENTRAL DEL C4 – Operador

- Registra la actualización del estatus del evento, así como su reclasificación, de ser el caso, en el Sistema CAD.
- Contacta, vía radiofrecuencia, al apoyo requerido solicitando su arribo al lugar de los hechos.
- Informa, vía radiofrecuencia, al Jefe de Zona 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

- Informa al operador del C4, vía radiofrecuencia, la actualización respecto a los hechos una vez recibido el apoyo.

CENTRAL DEL C4 – Operador

- Registra la información en el sistema CAD.

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

- 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 C4 – Operador

- Concluidas sus actuaciones por haber sido atendido en su totalidad el evento o situación, realiza un informe vía correo electrónico a su superior jerárquico.

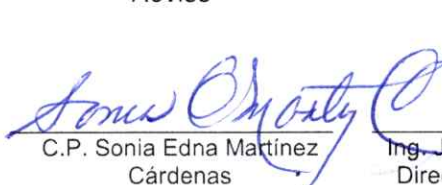
FIN DEL PROCESO

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

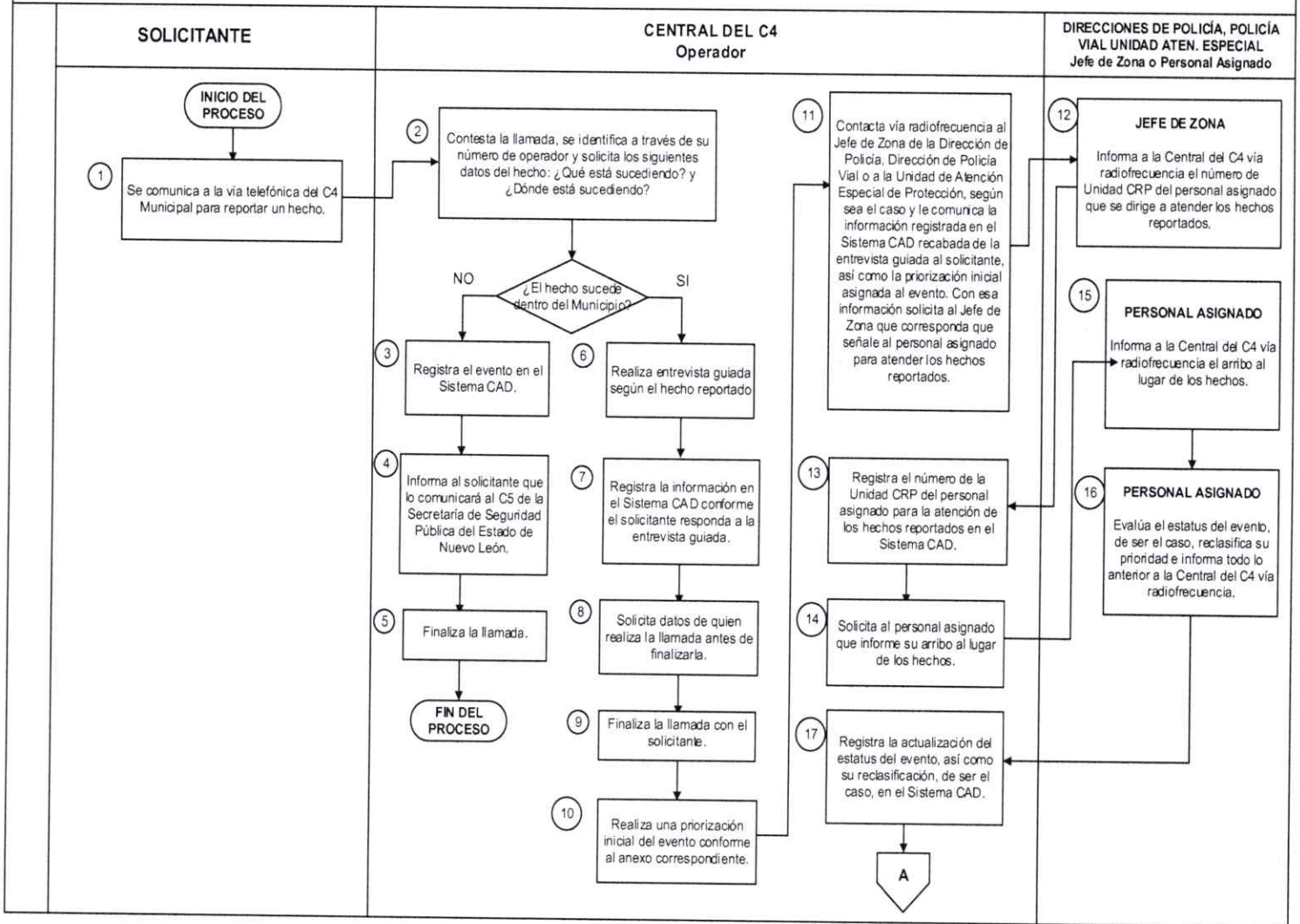


Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	17 de 112

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4 SAN PEDRO HOJ # 1



Elaboró

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

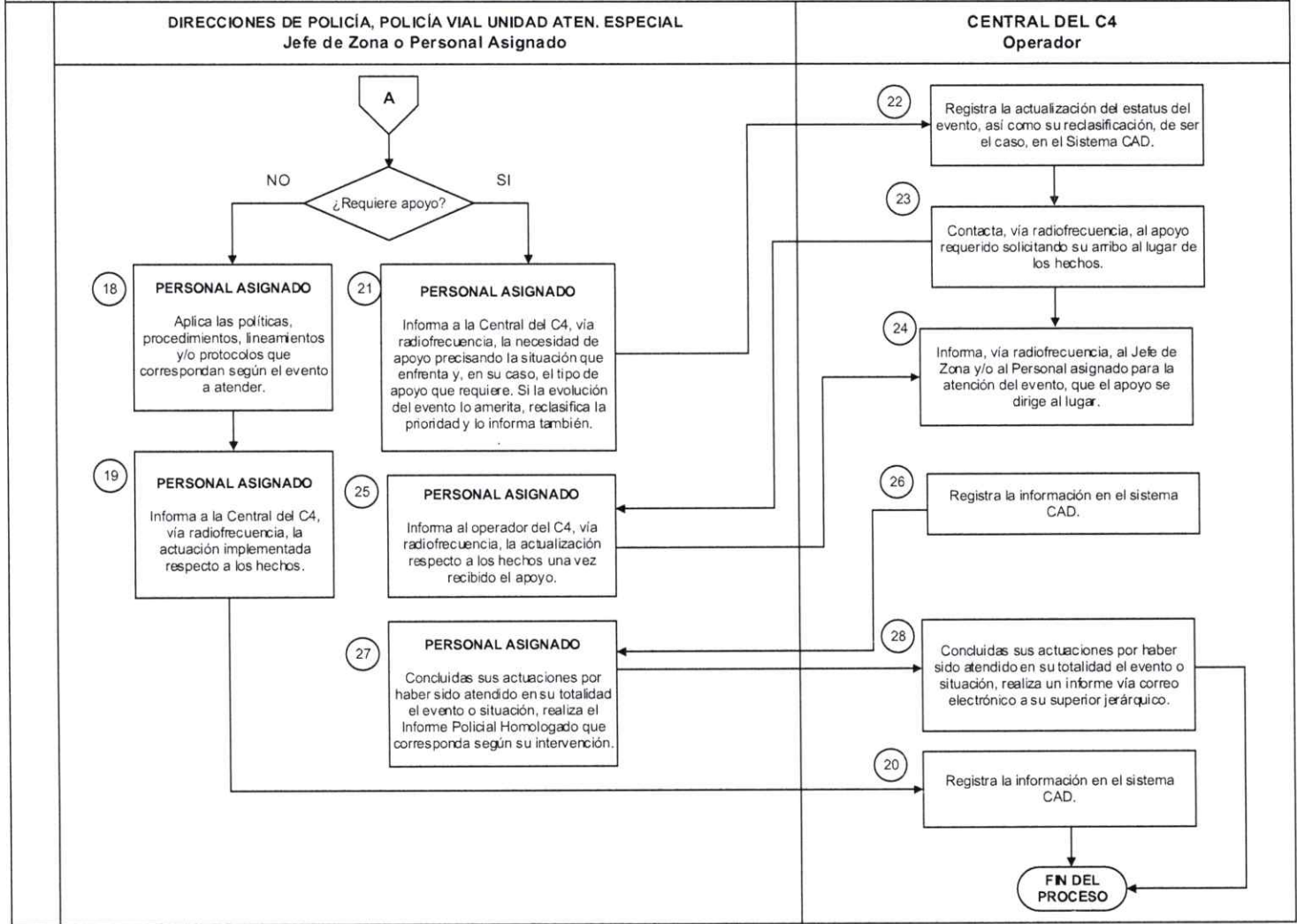
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	18 de 112

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4 SAN PEDRO HOJA # 2



Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	19 de 112

IX. ANEXOS

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	20 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-
MPP-07-FORMATO-01-V3
REPORTE DE EVENTO

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Table with 4 columns: Clave de manual, Emisión, Fecha última versión, Página. Row 1: 5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3, Junio de 2009, Julio de 2020, 21 de 112



CAD Detail

Print Date: fecha de impresión
Print Time: hora de impresión
User Name: nombre de usuario

Incident #año-número de folio

Hide Incident Log; Hide System Messages; Hide Media

Table with incident details: Incident Location, Inc Loc Info, Building, Community, Municipality, Caller Name, Caller Location, Call Loc Info, Phone, Call Back Phone, Incoming 911, Create Date/Time, Dispatch Date/Time, Enroute Date/Time, On scene Date/Time, Clear Date/Time, Closed Date/Time, Apt, Latitude, Longitude, Disposition, Source, Created By, Sent By, Language, Priority, Event.

Remarks:

Table with 3 columns: User Name, Date/Time, Remarks. Row 1: usuario que agrega notas, fecha y hora donde se agrega notas, Narrativa de la información que proporciona la CRP que atiende el llamado

* Date/Time is Backfilled

For Official Use Only

Page 1 of 2

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	22 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-
MPP-07-FORMATO-02-V3
CÓDIGO 1000

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



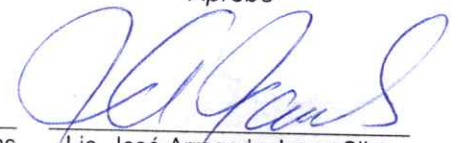
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Table with 4 columns: Clave de manual, Emisión, Fecha última versión, and Página. Row 1: 5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3, Junio de 2009, Julio de 2020, 23 de 112

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

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

Handwritten signature of Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera

Handwritten signature of C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas

Handwritten signature of Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas

Handwritten signature of Lic. José Armando Jasso Silva

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	24 de 112

CONTINUACIÓN - CÓDIGO 1000

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 31-TRANSMISION DEFECTUOSA | 87.-TIROTEO |
| 32-RECEPCION CORRECTA | 88.-OFICIAL ABATIDO |
| 33-REPITA MENSAJE | 89.-PANDILLERO(S) |
| 34-SUSPENDA TRANSMISION | 90.-DOMICILIO |
| 35-ORDEN CUMPLIDA | 91.-POSESIONARIO |
| 36-TRANSMISION RAPIDA | 92.-INFORME CONDICIONES DEL TIEMPO |
| 37-PERSONA (MAYOR/MENOR) | 93.-CONFLICTO LABORAL |
| 38-ESCOLTA O CONVOY | 94.-HOSPITAL |
| 39-UTILIZAR TELEFONO | 95.-INCENDIO |
| 40-ASUNTO O MENSAJE | 96.-DESASTRE |
| 41-HACER CONTACTO | 97.-HELICOPTERO |
| 42-DATOS O ANTECEDENTES | 98.-AVION O AVIONETA |
| 43-MOTOCICLETA OPERANDO | 99.-CABALLO O SEMOVIENTE |
| 44-JEFATURA O RECONCENTRARSE | 100.-UNIDAD ESPECIAL |
| 45-DESCOMPOSTURA | 101.-JUZGADO |
| 46-CONGESTIONAMIENTO | 102.-POLICIA MINISTERIAL |
| 47-RUTA O ITINERARIO | 103.-TRANSITO DE MONTERREY |
| 48-CUSTODIANDO VEHICULO | 104.-S. S. P. V. DE SAN PEDRO |
| 49-CUSTODIANDO PROP. PRIVADA | 105.-S. S. P. V. DE SAN NICOLAS |
| 50-PERSONA PELIGROSA | 106.-S. S. P. V. DE GUADALUPE |
| 51-MUERTO (NATURAL O VIOLENTO) | 107.-POL. FEDERAL DE CAMINOS |
| 52-EBRIO | 108.-POLICIA JUDICIAL FEDERAL |
| 53-ENTERADO | 109.-SEGURIDAD NACIONAL O GOB. |
| 54-PENDIENTE | 110.-EJERCITO MEXICANO |
| 55-LESIONADO | 111.-ACADEMIA ESTATAL |
| 56-GUERRILLERO | 112.-PALACIO DE GOBIERNO O MUNICIPAL |

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



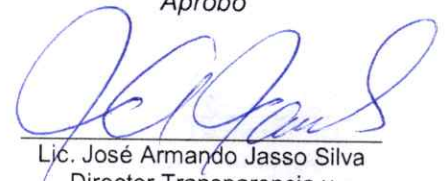
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	25 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-
MPP-07-FORMATO-03-V3
CÓDIGO FONÉTICO

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	26 de 112

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

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	27 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-
MPP-07-FORMATO-04-V3
CÓDIGO NUMÉRICO

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	28 de 112

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

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	29 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-
MPP-07-FORMATO-05-V3
CLASIFICACIÓN DE PRIORIDAD
DE LOS EVENTOS

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



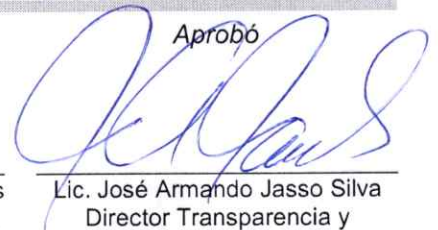
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Roh Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	30 de 112

CLASIFICACIÓN DE PRIORIDAD DE LOS EVENTOS			
NIVEL DE PRIORIDAD	COLOR	CRITERIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Normal	AZUL	El evento no presenta riesgos reales o potenciales de que ocurra un accidente o se provoquen lesiones o heridas. El evento fue atendido previamente y no muestra cambio en su estatus de prioridad.	De 5 a 25 minutos
Rápida	AMARILLO	El evento presenta riesgos reales o potenciales de que ocurra un accidente o se provoquen lesiones o heridas.	De 3 a 10 minutos
Urgente	ROJO	El evento representa hechos delictivos en ejecución, cuenta con lesionados, heridos o muertos.	De 1 a 7 minutos

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



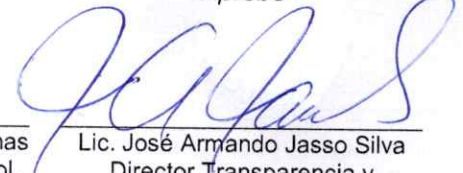
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	31 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-
MPP-07-FORMATO-06-V3
CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS
(ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS)

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	32 de 112

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	
ORDINARIOS	EXTRAORDINARIOS
ABANDERAMIENTO VIAL	ABANDONO DE PERSONA
ABANDONO DE VEHÍCULO	ABORTO
ABUSO DE CONFIANZA	ABUSO SEXUAL
ABUSO DE CONFIANZA	ACCIDENTE DE AERONAVE CON HERIDOS
ACCIDENTE ACUATICO CON HERIDOS	ACCIDENTE FERROVIARIO CON HERIDOS
ACCIDENTE DE MOTOCICLETA CON HERIDOS	ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL
ACCIDENTE DE TRÁNSITO SIN HERIDOS	ACTOS DE COMERCIALIZACION ILEGAL DE SANGRE, ORGANOS Y TEJIDOS HUMANOS
ACCIDENTE DE VEHÍCULO AUTOMOTOR CON HERIDOS	AERONAVE SOSPECHOSA
ACCIDENTE LABORAL	ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	AMENAZA DE ABORTO
AFECCION DE LOS SERVICIOS BASICOS	AMENAZA DE BOMBA
AGRESIÓN FÍSICA	AMENAZA DE SUICIDIO
AHOGADO	AMPUTADO
ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA	ANIMAL PELIGROSO
ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA	ASFIXIA
ALCANTARILLA OBSTRUIDA	ATAQUES AL PUDOR
ALCANTARILLA SIN TAPA	ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD PERSONAL
ALLANAMIENTO DE MORADA	ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD Y SEGURIDAD SEXUAL
ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA ALCOHOLIZADA	ATENTADOS CONTRA LA SOCIEDAD
ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA DROGADA	ATENTADOS CONTRA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL
AMENAZA O INSULTO	BLOQUEO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN
ANIMAL MUERTO	CADÁVER
ANIMALES SUELTOS	CAIDA EN LUGAR PROFUNDO

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	33 de 112

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	
ORDINARIOS	EXTRAORDINARIOS
ÁRBOL CAÍDO O POR CAER	COMPRA DE VOTOS
ARRANCONES O CARRERAS DE VEHICULOS	CONVULSIONES
ASISTENCIA VIAL	CORRUPCION DE MENORES:
ASOCIACION DELICTUOSA O PANDILLERISMO	CRISIS NERVIOSA
ATROPELLADO	DERRUMBES
CABLES COLGANDO	DETONACION DE EXPLOSIVOS
CAIDA DE BARDA	DISPARO DE ARMA DE FUEGO:
CAÍDA DE POSTE DE LUZ	ELECTROCUTADO
CAÍDA DE POSTE TELEFÓNICO	ENFERMO MENTAL
CAIDA DE UN ANUNCIO O ESPECTACULAR	ENFRENTAMIENTO DE GRUPOS ARMADOS
CIRCULAR EN SENTIDO CONTRARIO	ENJAMBRE DE ABEJAS
COLISIÓN CON HERIDOS	EPIDEMIAS
CONDUCTOR EBRIO	ESTUPRO
CONGESTIÓN ALCOHÓLICA	EXPLOSION
CONSUMO DE ALCOHOL EN VÍA PÚBLICA	EXPLOTACION DE MENORES
CONSUMO DE DROGAS EN VÍA PÚBLICA	EXTORSIÓN
CONTAMINACIÓN DE SUELO, AIRE Y AGUA	EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA:
CORTO CIRCUITO	FETO HUMANO ENCONTRADO
CRISTALAZO	FRAUDE
DAÑO A BIENES PÚBLICOS, INSTITUCIONES, MONUMENTOS, ENTRE OTROS	FRENTES FRÍOS, BAJAS TEMPERATURAS, NEVADAS Y HELADAS
DAÑO EN UNA RED SOCIAL	HALLAZGO DE ARMA
DEMOSTRACIONES DE INCONFORMIDAD SOCIAL	HALLAZGO DE OSAMENTA, RESTOS HUMANOS
DESCARGA DE DESECHOS SIN PERMISO	HEMORRAGIA
DESMAYO	HERIDO CON ARMA DE FUEGO
DESPOJO	HOMICIDIO
ENFERMO	HUNDIMIENTOS REGIONALES, LOCALES Y AGRIETAMIENTOS

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	34 de 112

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	
ORDINARIOS	EXTRAORDINARIOS
FALLA DE ALUMBRADO PÚBLICO	HURACANES
FALLAS DE SEMÁFORO	INCENDIO
FALTAS AL REGLAMENTO DE TRANSITO / VEHICULO OBSTRUYENDO ENTRADA Y SALIDA	INFARTO
FRACTURADO	INTOXICACIÓN
FUGA DE AGUA	INUNDACIONES
FUGAS Y DERRAMES	LESIONADO POR ARMA
GRAFFITIS	LESIONADO POR CAÍDA
GRAVA SUELTA	LESIONES
MALTRATO DE ANIMALES	MANIFESTACIÓN CON DISTURBIOS O BLOQUEOS
MITIN	MENOR EXTRAVIADO
OLORES	MORDIDA DE ANIMAL
PELEA CLANDESTINA CON ANIMALES	NARCOMENUDEO
PELEA CLANDESTINA O RIÑA	OBJETO SOSPECHOSO O PELIGROSO
PERSONA AGRESIVA	PERSONA ENVENENADA
PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE	PERSONA INCONSCIENTE
PERSONA EXHIBICIONISTA	PERSONA NO LOCALIZADA
PERSONA SOSPECHOSA	PERSONA PRENSADA
RECUPERACION DE VEHICULO ROBADO	PERSONA TIRADA EN VÍA PÚBLICA
ROBO A BANCO SIN VIOLENCIA	PIQUETE DE ANIMAL
ROBO A CAJERO AUTOMÁTICO	PLAGAS
ROBO A CASA DE CAMBIO SIN VIOLENCIA:	PORTACIÓN DE ARMAS O CARTUCHOS
ROBO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA	PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD
ROBO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES SIN VIOLENCIA	QUEMADURAS
ROBO A ESCUELA SIN VIOLENCIA	REHENES
ROBO A FERROCARRIL	RESCATE

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	35 de 112

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	
ORDINARIOS	EXTRAORDINARIOS
ROBO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA	RESIDUOS PELIGROSOS
ROBO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA	ROBO A BANCO CON VIOLENCIA
ROBO A TRANSEÚNTE SIN VIOLENCIA	ROBO A CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA
ROBO A TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA	ROBO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA
ROBO DE AUTOPARTES	ROBO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES CON VIOLENCIA
ROBO DE COMBUSTIBLE O TOMA CLANDESTINA DE DUCTOS	ROBO A ESCUELA CON VIOLENCIA
ROBO DE VEHÍCULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA	ROBO A GASOLINERA CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO A BANCO SIN VIOLENCIA	ROBO A NEGOCIO CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO A CASA DE CAMBIO SIN VIOLENCIA	ROBO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA:
ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES SIN VIOLENCIA	ROBO DE BOLETAS ELECTORALES
ROBO EN PROCESO A ESCUELA SIN VIOLENCIA	ROBO DE INFANTE
ROBO EN PROCESO A FERROCARRIL	ROBO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A BANCO CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO A TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO DE VEHÍCULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A ESCUELA CON VIOLENCIA
ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A GASOLINERA CON VIOLENCIA
ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A NEGOCIO CON VIOLENCIA

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	36 de 112

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	
ORDINARIOS	EXTRAORDINARIOS
ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA
ROBO O EXTRAÍO DE PLACA	ROBO EN PROCESO A TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA
RONDIN	ROBO EN PROCESO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA
RUIDO EXCESIVO	ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO CON VIOLENCIA
SIMULACRO	ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL CON VIOLENCIA
TALA ILEGAL	ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO CON VIOLENCIA
TRABAJO DE PARTO	ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL CON VIOLENCIA
VEHICULO A EXCESO DE VELOCIDAD	SECUESTRO
VEHICULO EN HUIDA	SECUESTRO EXPRESS
VEHÍCULO SOSPECHOSO	SISMO
VENTA CLANDESTINA DE PIROTECNIA, COHETES O FUEGOS ARTIFICIALES	SOBREDOSIS
VIALIDAD EN MAL ESTADO	SUICIDIO
VIENTO	SUSTRACCIÓN DE MENORES
VIOLACION A LA LEY DE JUEGOS Y SORTEOS	TERROSIMO O ATENTADO
VIOLACION DE SELLOS DE CLAUSURA	TORMENTAS DE GRANIZO
VOLCADURA CON HERIDOS	TORNADOS
	TRÁFICO DE INDOCUMENTADOS
	TRAFICO DE MENORES
	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS
	TRATA DE MENORES
	TRATA DE PERSONAS
	USURPACION DE IDENTIDAD

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	37 de 112

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	
ORDINARIOS	EXTRAORDINARIOS
	VIOLACIÓN
	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER VIOLENCIA DE PAREJA

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	38 de 112

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-
MPP-07-FORMATO-07-V3
GUÍA DE PREGUNTAS PARA
ATENCIÓN DE LLAMADAS AL C4

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	39 de 112

GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS AL C4

INCIDENTE: ABANDERAMIENTO VIAL

1. ¿Quién solicita?
2. ¿Motivo para el abanderamiento?
3. ¿Duración?

INCIDENTE: ABANDONO DE PERSONA

1. ¿Cuántos menores son? EN CASO ABANDONO DE INFANTE
2. ¿Sexo?
3. ¿Nombre?
4. ¿Edad? Puede ser aproximada.
5. ¿Cómo son físicamente? Estatura, complexión, tez, cabello, lunares y cicatrices.
6. ¿Por qué motivo se quedan solos?
7. ¿Por cuánto tiempo?
8. ¿Es la primera vez que pasa?
9. ¿Quién se encarga del cuidado de los menores?

INCIDENTE: ABANDONO DE VEHÍCULO

1. ¿Qué vehículo es?
2. ¿Cuánto tiempo tiene ahí?
3. ¿Presenta alguna señal de violencia? (sangre, golpes, vidrios quebrados, olores fétidos, etc.)
4. ¿Sabe si cuenta con reporte de robo o pre denuncia?
5. ¿Sabe quién dejó el vehículo? (describir)

INCIDENTE: ABORTO

1. ¿En qué lugar ocurrió? (Espacio físico: Vía pública, baño, recámara, vehículo)
2. ¿Cuántos años tiene la paciente?
3. ¿Se encuentra consiente?
4. ¿Tomo algún medicamento?
5. ¿Cuántos meses de embarazo presenta?
6. ¿Tiene hemorragia?
7. ¿Expulsó el producto completamente?
8. ¿El producto está vivo?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	40 de 112

INCIDENTE: ABUSO DE CONFIANZA

1. ¿Quién reporta?
2. ¿Lugar de los hechos?
3. ¿Conoce a la persona responsable?
4. ¿Lo puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar?
6. Hacia dónde se fue?
7. ¿Va en algún vehículo? (Describir)

INCIDENTE: ABUSO SEXUAL

1. ¿Qué pasó?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿Conoce al agresor?
4. ¿Lo puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar?*
6. ¿Hacia dónde se fue?
7. ¿Va en algún vehículo? (Describir)

INCIDENTE: ACCIDENTE ACUÁTICO CON HERIDOS

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Hay lesionados?
3. ¿Cuántos?
4. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
5. ¿Edad aproximada?
6. ¿Se encuentra consciente?
7. ¿Sabe qué tipo de lesiones tiene?
8. ¿Hay algún vehículo (medio de transporte) involucrado? (describir)
9. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

INCIDENTE: ACCIDENTE DE AERONAVE CON HERIDOS

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Qué es lo que ve? o ¿Qué fue lo que le dijeron? (explicar con detalle lo que ve o le comentan)
3. ¿Sabe si el impacto generó algún daño? (construcción, viviendas, espacio abierto, etc.)
4. ¿Hay lesionados?
5. ¿Cuántos?
6. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
7. ¿Edad aproximada?
8. ¿Se encuentra consciente? ¿Qué tipo de lesiones tiene?
9. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	41 de 112

INCIDENTE: ACCIDENTE DE MOTOCICLETA CON HERIDOS

1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuántos?
3. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Se encuentra consiente?
6. ¿Sabe qué tipo de lesiones tiene?
7. ¿Qué tipo de motocicleta es?

INCIDENTE: ACCIDENTE DE TRÁNSITO SIN HERIDOS

1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuántos?
3. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Se encuentra consiente? ¿Qué tipo de lesiones tiene?
6. ¿Qué vehículos participan?
7. ¿En qué sentido de la circulación se encuentra? Si la persona no sabe, puedes indicarle el sentido en que corren las calles, si no lo sabes o la persona no se puede ubicar puedes hacer más preguntas. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde__? Etc.

INCIDENTE: ACCIDENTE DE VEHÍCULO AUTOMOTOR CON HERIDOS

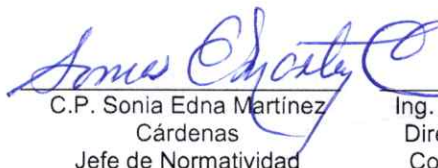
1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuántos?
3. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Se encuentra consiente? ¿Qué tipo de lesiones tiene?
6. ¿Qué vehículos participan?
7. ¿En qué sentido de la circulación se encuentra? Si la persona no sabe, puedes indicarle el sentido en que corren las calles, si no lo sabes o la persona no se puede ubicar puedes hacer más preguntas
8. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde__?
9. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



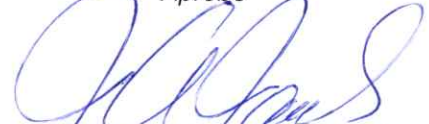
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	42 de 112

INCIDENTE: ACCIDENTE FERROVIARIO CON HERIDOS

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Hay lesionados?
3. ¿Cuántos?
4. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
5. ¿Edad aproximada?
6. ¿Se encuentra consciente? ¿Qué tipo de lesiones tiene?
7. ¿Participan otros vehículos? (describir)
8. ¿En qué sentido de la circulación se encuentra? si la persona no sabe, puedes indicarle el sentido en que corren las calles, si no lo sabes o la persona no se puede ubicar puedes hacer más preguntas ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde__? etc.
9. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

INCIDENTE: ACCIDENTE LABORAL

1. ¿Quién reporta?
2. ¿Lugar de los hechos (cruce cercano, sentido de la circulación)?
3. ¿Visualiza el vehículo responsable?
4. ¿Hay vehículos afectados?
5. ¿Sigue algún riesgo en el lugar?

INCIDENTE: ACOSO ESCOLAR O BULLYNG

1. ¿Hace cuánto que paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Cuál es el nombre del plantel educativo?
4. ¿Conoce el tipo de violencia que se está ejerciendo en ese plantel? (Física, emocional, psicológica)
5. ¿Cuenta con datos del afectado y de los presuntos responsables?
6. ¿Sabe desde cuando cometen este tipo de actos?
7. ¿El afectado presenta lesiones visibles?
8. ¿Sabe si los directivos o maestros del plantel tienen conocimiento de lo que sucede?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	43 de 112

INCIDENTE: ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL

1. ¿Qué pasó?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿Conoce al agresor?
4. ¿Lo puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar?*
6. ¿Hacia dónde se fue?
7. ¿Va en algún vehículo? (Describir)

INCIDENTE: ACTOS DE COMERCIALIZACION ILEGAL DE SANGRE, ORGANOS Y TEJIDOS HUMANOS

1. ¿Hace cuánto que paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Sabe el tipo de órganos que se comercializan en ese lugar?
4. ¿Cuenta con información de las personas encargadas de ese sitio? (descripción, nombres, apodos, etc.)
6. ¿Sabe si el lugar funciona como clínica clandestina?
7. a. En caso afirmativo ¿Cuenta con el nombre del médico titular? ¿Sabe cuánto personal trabaja ahí? ¿Conoce los horarios en que hay más movimiento?
8. ¿Utilizan algún vehículo o medio de transporte para trasladar los órganos?
9. ¿Conoce la forma en que obtienen los órganos?

INCIDENTE: AERONAVE SOSPECHOSA

1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Por qué se le hace sospechosa?
4. ¿Qué clase de aeronave ve? (Color, letras)
5. ¿Alcanza a ver la matrícula?
6. ¿Alcanza a ver cuántas personas van a bordo? (Describir Vestimenta, tatuajes, etc.)
7. ¿Alcanza a ver si portan algún tipo de arma?
8. ¿Aterrizo en algún lugar? (Si es así, cuantas personas descienden, características, etc.)

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	44 de 112

INCIDENTE: AFECTACION DE LOS SERVICIOS BASICOS

1. ¿Qué tipo de falla tiene?
2. ¿Hace cuánto tiempo pasó?
3. ¿Hay riesgo de algún accidente?

Nota: De ser necesario marque también 071 para CFE, 073 para Agua y Drenaje o 070 para que le den los números telefónicos de otros servicios que sean necesarios.

INCIDENTE: AGRESIÓN FÍSICA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Se encuentra consciente?
5. ¿Qué tipo de lesiones tiene?
6. ¿Está sangrando?
7. ¿Quiere ambulancia?
8. ¿Con que tipo de arma lo lesionaron?
9. ¿Cuántos son? (Presuntos)
10. ¿Cómo son? Incluye vestimenta.
11. ¿Los conoce?
12. ¿Están armados? (Tipo de armas)
13. ¿Todavía están en el lugar? *
14. En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)

INCIDENTE: AHOGADO

1. ¿La persona está consciente?
2. ¿Está respirando bien?
3. ¿Cuánto tiempo estuvo bajo el agua?
4. ¿Sigue en el agua?
5. ¿Sabe el nombre de la persona?
6. ¿Edad?

INCIDENTE: ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA

1. ¿Está confirmada? (si es afirmativo verificar PAE de Robo o Asalto que corresponda)
2. ¿Qué tipo de alarma es? ¿Sonora o silenciosa?
3. ¿Casa habitación o negocio?
4. ¿Cuál es el nombre del negocio? o ¿A nombre de quien está registrado?
5. ¿De qué compañía llama?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad



San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	45 de 112

INCIDENTE: ALCANTARILLA SIN TAPA

1. ¿Sabe desde cuándo se encuentra sin tapa?
2. ¿De qué tamaño o dimensión es la alcantarilla?
3. ¿En qué lugar se encuentra ubicada? ¿Obstruye la vialidad? (Si es así en que carril de la circulación)
4. ¿Cuenta con algún señalamiento preventivo?
5. ¿Sabe u observo quien la destapo?
6. ¿Tiene descripción de él o los presuntos?

INCIDENTE: ALLANAMIENTO DE MORADA

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Cuántos son?
3. ¿Los puede describir físicamente? (incluye vestimenta)
4. ¿Están armados? ¿Qué tipo de arma?
5. ¿Usted está en el lugar?
6. ¿Es afectado o testigo?
7. ¿Sabe si adentro hay personas en riesgo?
8. ¿Cuántas son? Edad aproximada.

INCIDENTE: ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

1. ¿Qué es lo que almacena?
2. ¿Qué cantidad?
3. ¿Hace cuánto tiempo?
4. ¿Sabe quiénes son los responsables?
5. ¿Se encuentran en el lugar?
6. Nota: En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)

INCIDENTE: ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA ALCOHOLIZADA

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Cómo son? (incluye vestimenta) Además de estar tomando ¿Está haciendo otro disturbo? * Ir al motivo que corresponda.

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	46 de 112

INCIDENTE: ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA DROGADA

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿En qué lugar de encuentran? ¿En vía pública o dentro de domicilio?
3. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
4. ¿Están armados?
5. ¿Qué tipo de droga consumen?
6. ¿Cuánto tiempo tienen ahí?

INCIDENTE: AMENAZA DE ABORTO

1. ¿Hace cuánto tiempo comenzó?
2. ¿Cuántos años tiene la paciente?
3. ¿Se encuentra consiente?
4. ¿Tomo algún medicamento?
5. ¿Cuántos meses de embarazo tiene?
6. ¿Qué síntomas presenta?
7. ¿Está sangrando o expulsó líquido?
8. ¿Es el primer embarazo?
9. ¿En qué lugar (espacio físico) se encuentra? (Vía pública, baño, recámara, vehículo)

INCIDENTE: AMENAZA DE BOMBA

1. ¿Usted colocó la bomba?, ¿Por qué?
2. ¿Dónde está la bomba?
3. ¿A qué hora va a estallar?
4. ¿Qué tipo de bomba es?
5. ¿Cómo es la bomba?
6. ¿Qué puede provocar que explote?
7. ¿Cuándo la colocaron? Adicionalmente el operador debe evaluar lo siguiente y anotarlo como referencia:
8. La persona que llama ¿Era un hombre, mujer o niño?
9. La forma de hablar ¿Estaba borracho, divagando, irracional?
10. ¿Tenía algún acento distintivo?
11. ¿La persona que llamó se estaba riendo?
12. ¿Había algún ruido de fondo, vehículos, avión, música?

INCIDENTE: AMENAZA DE SUICIDIO

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿La persona es hombre o mujer?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Ya se hizo daño?
5. ¿Cómo?
6. ¿Hace cuánto tiempo?
7. ¿Requiere ambulancia?
8. ¿Hay alguna persona con él?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	47 de 112

INCIDENTE: AMENAZA O INSULTO

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Conoce a la persona que lo amenazó?
3. ¿Cómo es esta persona? (Incluye vestimenta)
4. ¿Qué tipo de amenazas le hizo?
5. ¿Todavía está en el lugar? O si ya se retiró ¿Sabe dónde se encuentra?
6. ¿Está armado?

INCIDENTE: AMPUTADO

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento? **Confirmar teléfono y registrarlo**

INCIDENTE: ANIMAL MUERTO

1. ¿Qué tipo de animal es?
2. ¿Dónde se encuentra?
3. ¿Sabe desde cuándo se encuentra en el lugar?
4. ¿Tiene datos de quien o quienes lo dejaron en el lugar?

INCIDENTE: ANIMAL PELIGROSO

1. ¿Se encuentra usted bien y en un lugar seguro?
2. ¿Qué tipo de animal es?
3. ¿Dónde se encuentra?
4. ¿Hace cuánto tiempo lo vieron?
5. ¿Hay riesgo de que alguien resulte lesionado?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



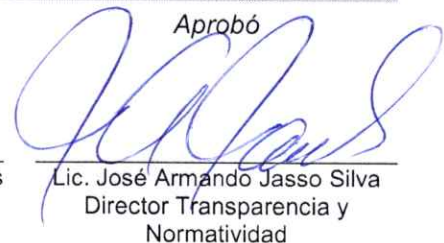
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	48 de 112

INCIDENTE: ANIMALES SUELTOS

1. ¿Qué tipo de animal es?
2. ¿Dónde se encuentra?
3. ¿Hace cuánto tiempo lo vieron?
4. ¿Hay riesgo de que alguien resulte lesionado?
5. ¿Sabe usted de quien puedan ser?

INCIDENTE: ÁRBOL CAÍDO O POR CAER

1. ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué tamaño tiene aproximadamente?
3. ¿Obstruye vialidad?
4. ¿Dañó alguna propiedad?

INCIDENTE: ARRANCONES O CARRERAS DE VEHICULOS

1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué vehículos participan? Características de los mismos (Placas, color, modelo, calcas)
3. ¿Cuántas personas observan en el lugar?
4. ¿Puede describir a las personas? (Vestimenta, tatuajes, etc)
5. ¿Alguno de ellos está armado? ¿Qué tipo de arma?
6. ¿Están consumiendo algún tipo de bebida?
7. ¿Hay personas en riesgo?

INCIDENTE: ASFIXIA


1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?
- 8.
9. **Confirmar teléfono y registrarlo**

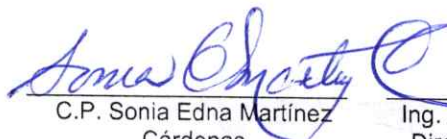
Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


 Lic. Verónica Lizeth
 Mendoza Herrera
 Enlace de la Oficina del
 Secretario


 C.P. Sonia Edna Martínez
 Cárdenas
 Jefe de Normatividad


 Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
 Director del Centro de Control,
 Comando, Comunicaciones e
 Inteligencia


 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director Transparencia y
 Normatividad



San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	49 de 112

INCIDENTE: ALCANTARILLA OBSTRUIDA

1. ¿Sabe desde cuándo se encuentra obstruida?
2. ¿De qué tamaño o dimensión es la alcantarilla?
3. ¿Con que se encuentra obstruida o tapada?
4. ¿Obstruye la vialidad? (Si es así en que carril de la circulación)
5. ¿En este momento cuenta con algún tipo de señalamiento preventivo?

INCIDENTE: ASISTENCIA VIAL

- 1.
2. ¿Qué vehículo es?
3. ¿En qué sentido de la circulación esta? Si la persona no sabe, puedes indicarle el sentido en que corren las calles, si no lo sabes o la persona no se puede ubicar puedes hacer más preguntas. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde__? etc.
4. ¿Qué tipo de falla tiene?
5. ¿Está obstruyendo vialidad?

INCIDENTE: ASOCIACION DELICTUOSA O PANDILLERISMO

1. ¿Hace cuánto que paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Cuántas personas son aproximadamente las que están en el lugar?
4. ¿Sabe si están ebrios o drogados?
5. ¿En qué lugar están reunidos? (afuera de una casa, en la plaza, etc.)
6. ¿Son masculinos o femeninos?
7. ¿Podría describirlos? (edades aproximadas, vestimenta, etc.)
8. ¿Les visualiza algún tipo de arma?
9. ¿Han causado algún tipo de daño en viviendas o vehículos?

INCIDENTE: ATAQUES AL PUDOR:

1. ¿Qué pasó?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿Conoce al agresor?
4. ¿Lo puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar?*
6. ¿Hacia dónde se fue?
7. ¿Va en algún vehículo? (Describir)

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	50 de 112

INCIDENTE: ATROPELLADO

1. ¿La persona atropellada, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué tipo de lesiones tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿El responsable está en el lugar?*
7. ¿Qué vehículo es? (Marca, modelo, color, placas)
8. En caso de que huya el responsable preguntar... ¿Hacia dónde huyó? y la descripción física**.

INCIDENTE: BLOQUEO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Es un bloqueo pacífico o violento?
3. Si es violento ¿Sabe si hay algún lesionado?
4. ¿Cuántas personas son?
5. ¿Están armadas? (Tipo de armas)
6. ¿Cómo o con qué cosas están tapando las calles?
7. ¿Portan algún tipo de manta o pancarta?
8. ¿Sabe por qué motivo lo hacen?
9. ¿Sabe si pertenecen a algún grupo, sindicato o institución?

INCIDENTE: CABLES COLGANDO

1. ¿Cuánto tiempo tienen así?
2. ¿Qué tipo de cables son?
3. ¿Se encuentran haciendo corto?
4. ¿Existe algún otro riesgo?

INCIDENTE: CADÁVER

1. ¿Qué es lo que ve? o ¿Qué fue lo que le dijeron? (Explicar con detalle lo que ve o le comentan)
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿En qué condición se encuentra? (Grado de descomposición u osamenta)
4. ¿Sabe si es hombre o mujer?
5. ¿Puede indicar cómo es? (Vestimenta)
6. ¿Sabe que pudo haberle pasado?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	51 de 112

INCIDENTE: CAIDA DE BARDA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Hay personas lesionadas? ¿Cuántas?
3. ¿Me puede indicar la edad y sexo de los lesionados?
4. ¿De qué tamaño es la barda?
5. ¿Está completamente caída o hay riesgo de otro derrumbe?
6. ¿Obstruye la vialidad?

INCIDENTE: CAÍDA DE POSTE DE LUZ

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Aún tiene corriente?
3. ¿Qué tamaño tiene aproximadamente?
4. ¿Dañó alguna propiedad?

INCIDENTE: CAÍDA DE POSTE TELEFÓNICO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Aún tiene corriente?
3. ¿Qué tamaño tiene aproximadamente?
4. ¿Dañó alguna propiedad?

INCIDENTE: CAIDA DE UN ANUNCIO O ESPECTACULAR

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó?
2. ¿Hay algún lesionado?
3. ¿Ocasiono algún tipo de daño?
4. ¿Qué tipo de anuncio es? (Publicidad o señalamiento vial)
5. ¿Qué tamaño o dimensión tiene?
6. ¿Dónde se encuentra ubicado?
7. ¿Obstruye el tránsito de personas o vehículos? (Si es así en que carril de la circulación se encuentra)

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	52 de 112

INCIDENTE: CAÍDA EN LUGAR PROFUNDO

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?
8. "Confirmar teléfono y registrarlo"

INCIDENTE: CIRCULAR EN SENTIDO CONTRARIO

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Qué vehículo es? (descripción, placas)
3. ¿Específicamente que es lo que está haciendo?
4. ¿Causo algún daño a otro vehículo, persona, casa, edificio?

INCIDENTE: COLISIÓN CON HERIDOS

1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuántos?
3. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Se encuentra consiente? ¿Qué tipo de lesiones tiene?
6. ¿Qué vehículos participan?
7. ¿En qué sentido de la circulación se encuentra? si la persona no sabe, puedes indicarle el sentido en que corren las calles, si no lo sabes o la persona no se puede ubicar puedes hacer más preguntas. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde__? etc.
8. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

INCIDENTE: CONDUCTOR EBRIO

1. ¿Qué vehículo es?
2. ¿Está detenido o en circulación?
3. ¿El conductor es hombre o mujer?
4. ¿Cómo es?
5. ¿Cómo sabe que esta ebrio?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	53 de 112

INCIDENTE: CONGESTIÓN ALCOHÓLICA

1. ¿La persona está consciente?
2. ¿Respira con normalidad?
3. ¿Sabe que tomó?
4. ¿La persona actúa normal? Si no, ¿Qué es diferente?
5. ¿El paciente tomó medicina? ¿La tiene recetada? ¿Cuánto tomó?
6. Si no fue medicina, ¿Qué sustancia tomó?
7. ¿Qué edad tiene la persona?
8. ¿La persona usa drogas? ¿Con alcohol?
9. ¿La persona esta violenta? ¿Tiene acceso a algún arma?
10. ¿Ha vomitado? (Describa)

INCIDENTE: CONSUMO DE ALCOHOL EN VÍA PÚBLICA

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Cómo son? (incluye vestimenta)
3. Además de estar tomando ¿Está haciendo otro disturbio? *

* Ir al motivo que corresponda

INCIDENTE: CONSUMO DE DROGAS EN VÍA PÚBLICA

1. ¿Cuántas personas son?
2. En qué lugar de encuentran? (¿En vía pública o dentro de domicilio?)
3. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
4. ¿Están armados?
5. ¿Qué tipo de droga consumen?
6. ¿Cuánto tiempo tienen ahí?

INCIDENTE: CONTAMINACIÓN DE SUELO, AIRE Y AGUA

1. ¿Que están pasando?
2. ¿Desde hace cuánto tiempo?
3. ¿Hay algún riesgo?
4. ¿Los responsables están en el lugar?
5. ¿Cuántos son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



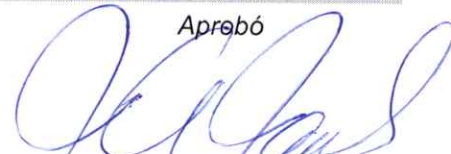
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES E INTELIGENCIA RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	54 de 112

INCIDENTE: CONVULSIONES

1. ¿Hace cuánto tiempo inició?
2. ¿El paciente es hombre o mujer?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Padece alguna enfermedad?
5. ¿Tomo algún medicamento?

INCIDENTE: CORRUPCIÓN DE MENORES

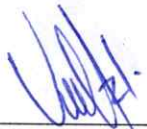


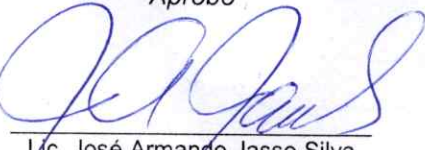
1. ¿Hace cuánto que paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Cuenta con datos de los responsables? ¿Podría describirlos?
4. ¿Hay algún parentesco entre el responsable y el menor afectado?
5. ¿Conoce la edad aproximada del o los menores que están involucrados?
6. ¿Ejercen algún tipo de violencia sobre él o ella? (Física, verbal, psicológica)
7. ¿Sabe si les faciliten drogas o alcohol a los menores?
8. ¿El o los responsables obtienen algún beneficio económico por los menores?
9. (Es decir si los utilizan para fines sexuales, para cometer atracos o situaciones de ese tipo)

INCIDENTE: CORTO CIRCUITO

1. ¿Hace cuánto tiempo paso?
2. ¿Hay algún lesionado?
3. ¿Sabe si ocasiono algún daño?
4. ¿Qué tipo de cableado es? ¿Telefonía o luz?
5. ¿Dónde se encuentran ubicados dichos cables?
6. ¿Sabe que lo ocasiono o por que se originó? (Si es así cuenta con la descripción de personas o vehículos)
7. ¿Obstruye el tránsito de personas o vehículos

INCIDENTE: CRISIS NERVIOSA

1. ¿La persona _____ es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?
8. **Confirmar teléfono y registrarlo**

<p>Elaboró</p>  <p>Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera Enlace de la Oficina del Secretario</p>	<p>Revisó</p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefe de Normatividad</p>	<p>Validó</p>  <p>Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia</p>	<p>Aprobó</p>  <p>Lic. José Armando Jasso Silva Director Transparencia y Normatividad</p>
--	---	---	--

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	55 de 112

INCIDENTE: CRISTALAZO

1. ¿Qué vehículo es?
2. ¿Robaron algo del interior?
3. ¿Usted está en el lugar?
4. ¿Espera contacto con unidad de policía?

INCIDENTE: DAÑO A BIENES PÚBLICOS, INSTITUCIONES, MONUMENTOS, ENTRE OTROS

- ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
 ¿Qué pasó? Describir brevemente los hechos.
 ¿Cuántas personas son?
 ¿Cómo son? incluye vestimenta.
 ¿Están armados? (Tipo de armas)
 ¿Los conoce?
 ¿Todavía están en el lugar? *

INCIDENTE: DELITOS ELECTORALES

EN CASO DE ROBO DE BOLETAS ELECTORALES:

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Sabe que número de casilla es?
3. ¿Cuántas personas se encuentran en el lugar aproximadamente?
4. ¿Hay personas agresivas en el lugar?
5. ¿Sabe de qué partido político son?
6. ¿Sabe hacia dónde se llevan las boletas robadas?
7. ¿Cuántas personas son?
8. ¿Puede describirlos? (Media filiación vestimenta)
9. ¿En que huyen del lugar?
10. ¿Hacia dónde huyen?

EN CASO DE COMPRA DE VOTOS:

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Sabe que número de casilla es?
3. ¿Cuántas personas se encuentran en el lugar aproximadamente?
4. ¿Sabe si pertenecen a un partido político u organización?
5. ¿Qué están ofreciendo a cambio del voto? (Despensa o efectivo)
6. ¿Puede describir a los presuntos? (Vestimenta y media filiación)

INCIDENTE: DEMOSTRACIONES DE INCONFORMIDAD SOCIAL

- 1.
2. ¿Hace cuánto tiempo inició?
3. ¿Cuántas personas son?
4. ¿Se manifiestan de forma pacífica o violenta?
5. ¿Portan mantas o pancartas?
6. ¿Por qué motivo se manifiestan?
7. ¿Pertenecen a algún grupo, sindicato o institución?
8. ¿Están detenidos o en movimiento?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	56 de 112

INCIDENTE: DERRUMBES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay lesionados y/o atrapados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: DESCARGA DE DESECHOS SIN PERMISO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿En qué lugar están descargando los desechos? (vía pública, río, presa, lago, lote baldío,
3. inmueble clandestino, negocio, empresa)
4. ¿Sabe qué tipo de desechos son?
5. Si usted observa contenedores, ¿sabe si traen una leyenda o nomenclatura en colores?
6. (En caso de ser afirmativa la pregunta anterior) ¿Puede decirme la nomenclatura?
7. ¿Cuántas personas están realizando esta actividad?
8. ¿Puede describirlas? (solicitar vestimenta y media filiación)
9. ¿Andan en un vehículo? ¿Puede describirlo? ¿Trae logotipos de alguna empresa o negocio?
10. ¿Siguen en el lugar o hacia donde huyeron?

INCIDENTE: DESMAYO

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
 2. ¿Edad aproximada?
 3. ¿Esta consiente?
 4. ¿Qué síntomas tiene?
 5. ¿Está sangrando?
 6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
 7. ¿Sabe si toma algún medicamento?
- **Confirmar teléfono y registrarlo**

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	57 de 112

INCIDENTE: DESPOJO

1. ¿Qué sucede? ¿Cuál es la ubicación? (Calle, colonia, municipio, ejido o localidad, en caso
 2. de que no sepan ubicación debemos solicitar referencias, en zona rural preguntar qué carretera pasa por el lugar, como se llega ahí, hay alguna brecha o como conocen al lugar).
 3. ¿Quién? o ¿quiénes son las personas que están al frente del lugar, domicilio o propiedad?
 4. ¿Quiénes son las personas que están al frente del lugar, domicilio o propiedad?
 5. ¿sabe cuál es su nombre, en donde se encuentran, sabe cómo localizarlos?
 6. ¿Desde cuándo se encuentran en el lugar? Los puede describir físicamente.
 7. ¿sabe si están armados, si responde que sí, ¿sabe qué tipo de armas tienen? (de fuego, blancas, piedras, palos?
 8. ¿Me puede usted decir hace cuánto tiempo sucede esta situación?
 9. ¿Cuántas personas están involucradas?, en estos momentos ¿cuántas personas se encuentran en el lugar? Son Masculinos, femeninos, hay menores.
 10. Usted es persona afectada o solo visualiza los hechos?
 11. En caso de que mencionen que las personas presuntas responsables no se encuentren
 12. en el lugar? ¿hacer mucho énfasis en que traten de recordar hacia dónde huyen o si son vecinos del sector? Si viajan a bordo de que vehículo y sus características, placas.
 13. ¿Usted espera contacto con la Autoridad?
- *No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de Reportante.

INCIDENTE: DETONACION DE EXPLOSIVOS

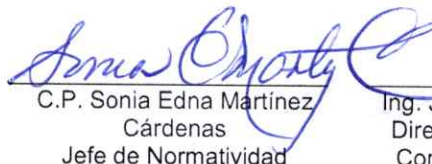
1. ¿Hace cuánto sucedió?
2. ¿Sabe qué tipo de explosivos?
3. ¿Observa en qué lugar fue la explosión? (Casa, calle, empresa, etc.)
4. ¿Observó personas o vehículos sospechosos antes de las explosiones?
5. Describalos, ¿Vio hacia dónde huyeron?
6. ¿Causaron algún daño en algún lugar público, casa, vehículos?
7. ¿Sabe si hay lesionados?
8. ¿Cuántos?
9. ¿Tipo de lesión?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



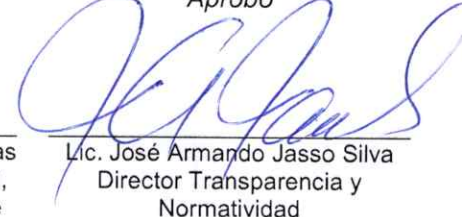
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	58 de 112

INCIDENTE: DISPARO DE ARMA DE FUEGO

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Cuántos disparos escuchó?
3. ¿Hay lesionados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Cuántas personas son (presuntos)?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
7. ¿Tipo de armas?
8. ¿Van en algún vehículo? (Describir)
9. ¿Hacia dónde se fueron?

INCIDENTE: ELECTROCUTADO

1. ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos *
3. ¿El lesionado es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Esta consiente?
6. ¿Está sangrando?
7. ¿Qué lesión tiene?
8. *En caso de que haya caído preguntar ¿De qué altura cayó?

INCIDENTE: EN CASO DE SER DAÑO EN UNA RED SOCIAL

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Usted es el afectado?
3. ¿En qué lugares ha identificado que fue usurpada su identidad? (Red social)
4. Aparte de ingresar a su red social, ¿El presunto ha hecho movimientos en su cuenta que
5. le afecten social y moralmente?
6. ¿Sabe si el presunto ha cambiado contraseñas de tal manera que usted ya no pueda ingresar a
7. su red social? ¿Conoce a la persona que le ha ocasionado esta situación?
8. ¿Puede proporcionar el nombre de dicha persona y su domicilio si cuenta con ello?
9. ¿Puede describir físicamente a la persona?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



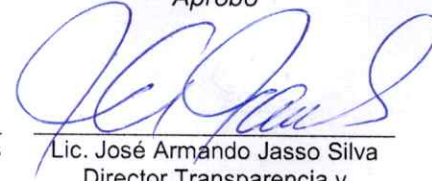
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	59 de 112

INCIDENTE: ENFERMO MENTAL

- ¿La persona _____, es hombre o mujer?
- ¿Edad aproximada?
- ¿Esta consiente?
- ¿Qué síntomas tiene?
- ¿Está sangrando?
- ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
- ¿Sabe si toma algún medicamento?

Confirmar teléfono y registrarlo

INCIDENTE: ENFERMO

- ¿La persona _____, es hombre o mujer?
- Edad aproximada?
- ¿Esta consiente?
- ¿Qué síntomas tiene?
- ¿Está sangrando?
- ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
- ¿Sabe si toma algún medicamento?

Confirmar teléfono y registrarlo

INCIDENTE: ENFRENTAMIENTO DE GRUPOS ARMADOS

- ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto paso?
- ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
- ¿Cuántas personas observan en el lugar?
- ¿Puede describir a las personas? (Vestimenta, tatuajes, etc.)
- ¿Observa tipo de armas que portan?
- ¿Están a bordo de algún vehículo? ¿Puede describirlos? (Color, placas, modelo, calcas, etc.)
- ¿Están en algún lugar en especial? (Plaza, casa, vía pública, edificio)
- ¿Escucha detonaciones? ¿Explosiones? ¿Cuántas?
- ¿Observa lesionados?
- ¿Las personas siguen en el lugar? Si se retiran, ¿Hacia dónde huyen?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	60 de 112

INCIDENTE: ENJAMBRE DE ABEJAS

1. ¿Dónde se encuentra el enjambre?
2. ¿A qué altura aproximada?
3. ¿Puede donar una bolsa de jabón en polvo para que la corporación le auxilie el enjambre?

Ejemplo:

SI "quien reporta dona jabón en polvo"

NO "quien reporta no cuenta con los medios para proporcionar el jabón"

INCIDENTE: EPIDEMIAS

1. ¿Dónde existe la pandemia?
2. ¿Cuales son los síntomas?
3. ¿Cuántas personas hay enfermas?
4. ¿Como se contagia?
5. ¿Es mortal?

INCIDENTE: ESTUPRO

1. ¿Qué pasó?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿Conoce al agresor?
4. ¿Lo puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar?
6. ¿Hacia dónde se fue?
7. Va en algún vehículo? (Describir)

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	61 de 112

INCIDENTE: EXPLOSIÓN

1. ¿Se encuentra usted bien y en lugar seguro?
2. ¿Hace cuánto tiempo pasó?
3. ¿Dónde ocurrió?
4. ¿Sabe si hay lesionados? ¿Cuántos? ¿Tipo de lesión?
5. ¿Qué es lo que explotó?

Nota: En caso de que la explosión haya sido causada intencionalmente continuar con las preguntas, de lo contrario concluir como lo marca el protocolo.

6. ¿Sabe quiénes y cuántos son los responsables?
7. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
8. ¿Los conoce?
9. ¿Están armados? (tipo de armas)
10. ¿Todavía están en el lugar?
11. ¿Escucho algo más?

Nota: En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y ¿Cómo? (Describir vehículos)

INCIDENTE: EXPLOTACION DE MENORES

1. ¿Qué está sucediendo? ¿Está usted presente?, en caso de que no lo esté preguntar
2. ¿Quién le aviso y de qué manera? ¿Qué parentesco tiene con el menor, que edad tiene? ¿Es femenino o masculino?
3. ¿Lo puede describir físicamente?
4. ¿Sabe con quién habita actualmente y cuál es la dirección? (calle, colonia, municipio)
5. ¿Puede describir a estas personas y cuantos son? (Responsables)
6. ¿Sabe si esto sucede con otros menores?
7. ¿En qué condiciones habita el menor? (aspecto físico, si tiene huellas de violencia o maltrato) ¿Sabe por qué razón el menor habita con esas personas?
8. ¿Desea contacto con CRP?
9. **Nota:** No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de Reportante

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	62 de 112

INCIDENTE: EXTORSIÓN

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Desea contacto con unidad de policía?
3. SI DESEA CONTACTO:
4. ¿Qué le dijeron?
5. ¿Le pidieron dinero?
6. ¿Usted entregó dinero?
7. ¿De qué forma?
8. ¿Sabe el número de la cuenta o a nombre de quien se hizo el depósito?
9. ¿Hay alguna persona en riesgo o que esté esperando contacto?
10. ¿En este momento hay vehículos o personas sospechosas cerca del lugar?
(Describir)
11. NO DESEA CONTACTO: "Permítame, voy a transferir su llamada al área especializada para la atención de llamadas de extorsión, no cuelgue por favor"

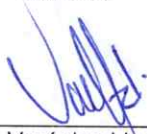
INCIDENTE: EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Desea contacto con unidad de policía?
3. SI DESEA CONTACTO:
4. ¿Qué le dijeron?
5. ¿Le pidieron dinero?
6. ¿Usted entregó dinero?
7. ¿De qué forma?
8. ¿Sabe el número de la cuenta o a nombre de quien se hizo el depósito?
9. ¿Hay alguna persona en riesgo o que esté esperando contacto?
10. ¿En este momento hay vehículos o personas sospechosas cerca del lugar?
(Describir)
11. NO DESEA CONTACTO: "Permítame, voy a transferir su llamada al área especializada para la atención de llamadas de extorsión, no cuelgue por favor"

INCIDENTE: FALLA DE ALUMBRADO PÚBLICO

1. ¿Desde hace cuánto está la falla?
2. ¿Cuánto es lo que abarca? (Es una lámpara, una cuadra o todo un sector)
3. ¿Es un problema de luz o se debe a algún daño a la luminaria?
4. En caso de que la pregunta anterior sea afirmativa ¿Sabe quién la dañó?
5. ¿Tiene la descripción de la o las personas? (Vestimenta, características físicas)

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



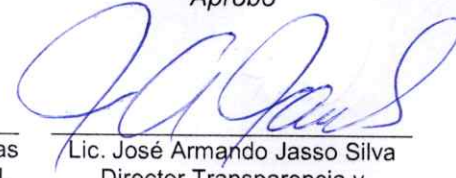
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	63 de 112

INCIDENTE: FALLAS DE SEMÁFORO

1. ¿En qué circulación?
2. ¿Qué tipo de falla tienen?
3. ¿Hace cuánto tiempo?

INCIDENTE: FALTAS AL REGLAMENTO DE TRANSITO

1. ¿En qué dirección? Calle y No. (En caso de que sea afuera de un domicilio)
2. ¿Con que calle cruza?
3. ¿De qué municipio?
4. ¿De qué Colonia?
5. ¿Qué vehiculo es? (Modelo, color y placas)
6. ¿Está detenido o en circulación? ¿Sobre qué calle?
7. ¿Hace cuánto tiempo?

INCIDENTE: FETO HUMANO ENCONTRADO

1. ¿En qué lugar se encuentra?
2. ¿Está en algún contenedor, recipiente o bolsa?
3. ¿Hace cuánto tiempo que lo encontró?
4. ¿Vio alguna persona sospechosa por el lugar?
5. ¿Sabe quién podría haberlo dejado ahí?
6. ¿Lo movió o lo tocó?

INCIDENTE: FRACTURADO

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?

****Confirmar teléfono y registrarlo****

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	64 de 112

INCIDENTE: FRAUDE

1. ¿Qué Sucede? Me puede decir si Usted es persona afectada o testigo
2. ¿Sabe cuántas personas más se ven en la misma situación? En estos momentos ¿cuántas personas se encuentran en el lugar? Son Masculinos, femeninos, hay menores.
3. ¿Cuál es la ubicación del lugar? ¿Es domicilio o negocio? ¿Cuál es la razón social del lugar?
4. De qué manera se comete el fraude? ¿Es en una propiedad? ¿Cuál es?
5. ¿Es alguna cantidad en efectivo y a cuánto asciende el monto?
6. ¿Sabe el nombre o nombres de Responsables del ilícito?
7. Sobre Responsables: ¿Dónde los podemos ubicar? (Solicitar dirección calle, colonia,
8. municipio), en caso de que los presuntos responsables radiquen fuera del Estado o del País, preguntar ¿Cada cuando visitan la ciudad? o ¿Con qué frecuencia se les ve por el lugar?
9. ¿Hay algún documento que especifique el convenio o trato? Si no lo hay, preguntar de
10. qué manera fue el acuerdo (De manera verbal).
11. Hay alguna Denuncia previa?
12. Usted espera contacto con la Autoridad?

*No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de Reportante.

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



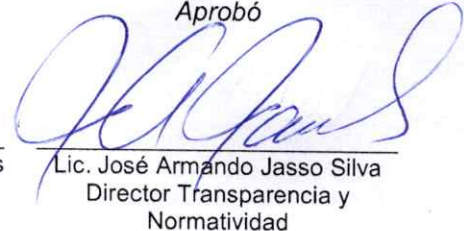
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	65 de 112

INCIDENTE: FRENTE FRÍOS, BAJAS TEMPERATURAS, NEVADAS Y HELADAS

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay lesionados y/o atrapados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: FUGA DE AGUA

1. ¿Hace cuánto tiempo paso?
2. ¿Sabe de dónde proviene la fuga?
3. ¿Sabe que o quien la ocasiono?
4. ¿Qué dimensión tiene?
5. ¿Afecta el tránsito de personas o vehículos?

INCIDENTE: FUGAS Y DERRAMES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué tipo de material es?
3. ¿En qué lugar se derramó?
4. ¿Qué espacio abarca el derrame? (especificado en metros aproximados)
5. ¿Dónde se fugó?
6. ¿Está controlado?
7. ¿Hay algún otro riesgo?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



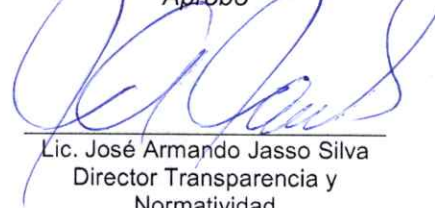
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	66 de 112

INCIDENTE: GRAFFITIS:

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿En dónde están graffiteando? (Pared, vehículos, bancas, puentes etc.)
3. ¿Cuántos son?
4. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
5. ¿Los conoce?
6. ¿Todavía están en el lugar?

* En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)

INCIDENTE: GRAVA SUELTA

1. ¿Hace cuánto tiempo paso?
2. ¿Hay algún lesionado?
3. ¿Hay algún vehículo afectado?
4. ¿Sabe que tramo o distancia abarca dicha grava?
5. ¿En qué camil de la circulación?
6. ¿Sabe que la ocasiono?

INCIDENTE: HALLAZGO DE OSAMENTA, RESTOS HUMANOS

1. ¿En qué lugar se encuentran?
2. ¿Están en algún contenedor, recipiente o bolsa?
3. ¿Qué es exactamente lo que observa? (Cráneo, huesos, etc.)
4. ¿Hace cuánto tiempo los encontró?
5. ¿Los movió o los tocó?

INCIDENTE: HEMORRAGIA

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?

Confirmar teléfono y registrarlo

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	67 de 112

INCIDENTE: HOMICIDIO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué fue lo que pasó?
3. ¿En dónde pasó? (Casa, vía pública, negocio, etc.)
4. ¿Sabe quién es el responsable o los responsables?
5. ¿Puede describirlos? (Solicitar vestimenta y media filiación)
6. ¿Utilizó un arma?
7. ¿De qué tipo? (Arma blanca, arma de fuego, objeto contundente)
8. ¿Sabe si son conocidos la víctima y el presunto?
9. ¿Hacia donde huyó el o los responsables?
10. ¿En qué huyeron el o los responsables?

INCIDENTE: HUNDIMIENTOS REGIONALES, LOCALES Y AGRIETAMIENTOS

1. ¿Qué ocurrió exactamente, donde está el daño (Casa, negocio, calle)?
2. ¿Hay algún lesionado?
3. ¿Hay algún riesgo mayor tras el hundimiento / agrietamiento?
4. ¿Sabe si están trabajando cerca de lugar con maquinaria pesada que lo haya ocasionado?
5. ¿Puede decir el tamaño aproximado del hundimiento/agrietamiento?

INCIDENTE: HURACANES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay lesionados y/o atrapados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: INCENDIO

1. ¿Qué es lo que se quema? (Casa, vehículo, negocio, y describirlos)
2. ¿Hace cuánto comenzó?
3. Hay personas dentro o lesionadas?
4. * Aplicar procedimientos para lesionados en su caso*
5. ¿Requiere ambulancia?
6. ¿Qué hay alrededor del incendio? (Riesgos de propagación)

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	68 de 112

INCIDENTE: INFARTO

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consciente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad?. ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?

Confirmar teléfono y registrario

INCIDENTE: INTOXICACIÓN

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consciente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?

Confirmar teléfono y registrario

INCIDENTE: INUNDACIONES

1. Hace cuánto está sucediendo?
2. ¿En qué lugar se presenta la inundación?
3. ¿Hay lesionados o personas en riesgo?
4. ¿Hay alguna zona donde pueda resguardarse?
5. ¿Hay algún riesgo aparte de la inundación?
6. ¿Hay algún río, arroyo que se pueda desbordar o haya desbordado?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	69 de 112

INCIDENTE: LESIONADO POR ARMA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Se encuentra consiente?
5. ¿Qué tipo de lesiones tiene?
6. ¿Está sangrando?
7. ¿Quiere ambulancia?
8. ¿Con que tipo de arma lo lesionaron?
9. ¿Cuántos son (presuntos)?
10. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
11. ¿Los conoce?
12. ¿Están armados? (tipo de armas)
13. ¿Todavía están en el lugar?
14. ** En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)

INCIDENTE: LESIONADO POR CAÍDA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Esta consiente?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿De dónde se cayó?
7. ¿De qué altura aproximada se cayó?
8. ¿En qué parte del cuerpo se golpeó?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	70 de 112

INCIDENTE: MALTRATO DE ANIMALES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué animal es?
3. ¿Qué tipo de maltrato? (Golpes, descuido, explotación)
4. ¿Quién lo está maltratando? (Dueño, un tercero)
5. ¿Tiene la descripción de los responsables? (Vestimenta, características físicas)

INCIDENTE: MANIFESTACIÓN CON DISTURBIOS O BLOQUEOS

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Es un bloqueo pacífico o violento?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado?
4. ¿Cuántas personas son?
5. ¿Están armadas? (Tipo de armas)
6. ¿Cómo o con qué cosas están tapando las calles?
7. ¿Portan algún tipo de manta o pancarta?
8. ¿Sabe por qué motivo lo hacen?
9. ¿Sabe si pertenecen a algún grupo, sindicato o institución?

INCIDENTE: MENOR EXTRAVIADO

1. ¿La persona extraviada es hombre o mujer?
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿Nombre completo?
4. ¿La puede describir físicamente?
5. ¿Qué ropa vestía la última vez que se le vio?
6. ¿Cuándo fue la última vez que se vio o se tuvo contacto con la persona?
7. ¿Sabe hacia dónde iba?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	71 de 112

INCIDENTE: MITIN

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Cuántas personas son aproximadamente?
3. ¿Están agresivas? (si NO están agresivas, usar el TIPO MITIN SUBTIPO)
4. MANIFESTACION PACIFICA)
5. ¿Portan algún tipo de arma?
6. ¿Sabe por qué motivo se están manifestando?
7. ¿Están bloqueando alguna avenida o carretera?
8. ¿Están en una plaza o lugar público concurrente?

INCIDENTE: MORDIDA DE ANIMAL

1. ¿La persona _____, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento?
8. **Confirmar teléfono y registrarlo**

INCIDENTE: NARCOMENUDEO

1. ¿Está pasando en este momento?
2. ¿Cuántos son?
3. ¿Cómo son? (Incluir vestimenta)
4. ¿Sabe los nombres o apodosos?
5. ¿Qué tipo de droga venden?
6. ¿Desde hace cuánto tiempo?

INCIDENTE: OBJETO SOSPECHOSO O PELIGROSO

1. ¿Qué objeto es?
2. ¿Cómo es? (color, tamaño, forma etc.)
3. ¿En dónde se encuentra? (ej. fuera de algún negocio o casa, en vía pública interrumpiendo circulación, en edificio, estacionamiento etc.)
4. ¿Hace cuánto tiempo?
5. ¿Qué riesgo ocasiona?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	72 de 112

INCIDENTE: OLORES

1. ¿Hace cuánto tiempo lo percibe?
2. ¿Sabe de dónde proviene?
3. ¿Hay algún riesgo?

INCIDENTE: OTRAS LESIONES

1. ¿Qué es de usted el lesionado?
2. ¿Hace cuánto paso?
3. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Qué sucedió exactamente?
6. ¿Se encuentra consiente?
7. ¿Qué tipo de lesiones tiene?
8. ¿Está sangrando?
9. ¿Requiere ambulancia?
10. ¿Con que se lesionó o lo lesionaron?
11. Si lo lesionaron ¿Cuántos son (presuntos)?
12. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
13. ¿Los conoce?
14. ¿Están armados? (tipo de armas)
15. ¿Todavía están en el lugar?

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO

EN ABUSO DE CONFIANZA

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó?
3. ¿Conoce a la persona responsable? (descripción, vestimenta)

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA FAMILIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué paso?
3. ¿Qué parentesco tiene con el responsable?
4. ¿Cómo es? (Edad, vestimenta)
5. ¿Sabe si esta ebrio o drogado?
6. ¿Está armado? (Tipo de armas)
7. ¿Hay algún lesionado?
8. ¿Usted es afectado o testigo?
9. Si la agresión fue entre la pareja, ¿Algún otro familiar estuvo presente?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	73 de 112

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD PERSONAL

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿A cuántas personas se llevaron?
3. ¿En qué vehículo se los llevaron? Descripción
4. ¿Hacia dónde se fueron?
5. ¿Hay más vehículos involucrados? ¿Dejaron algún vehículo?
6. ¿Cuántas personas eran? (Presuntos)
7. ¿Cómo eran? (Incluye vestimenta)
8. ¿Traían armas? ¿Qué tipo?

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD Y SEGURIDAD SEXUAL

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. En el caso de pornografía:
4. ¿Cuenta con información de los responsables?
5. ¿Los puede describir? (sexo, edad, compleción, vestimenta, etc.)
6. ¿Sabe si tienen a menores participando en esta actividad? En caso de que la respuesta sea SI,
7. ¿Sabe si existe algún parentesco entre el presunto responsable y el menor?
8. ¿En el lugar se realiza o se comercia con el producto de esta actividad?
9. En el caso de lenocinio:
10. ¿Cuenta con información de los responsables?
11. ¿Sabe si tienen a personas trabajando en contra de su voluntad en ese sitio?
12. ¿Ha observado menores en ese lugar?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	74 de 112

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA SOCIEDAD

1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuántos?
3. ¿Qué lesiones tienen?
4. ¿Cuántas personas participan?
5. ¿Están armados? (tipo de armas)
6. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
7. ¿Se encuentran todavía en el lugar?

En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL

- HERIDO CON ARMA DE FUEGO
- ¿Hace cuánto pasó?
 - ¿Cuántas detonaciones escuchó?
 - ¿Cuántos lesionados son?
 - ¿Edad aproximada?
 - ¿Esta consiente?
 - ¿Cuántas personas eran (presuntos)?
 - ¿Cómo eran? (incluye vestimenta)
 - ¿Qué tipo de armas usaron?
 - ¿Van en algún vehículo?
 - ¿Hacia dónde se fueron?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	75 de 112

INCIDENTE: PELEA CLANDESTINA CON ANIMALES

1. ¿En qué lugar se realiza la pelea? (Casa, negocio, rancho, etc.)
2. ¿Qué animales utilizan para la pelea?
3. ¿Realizan apuestas?
4. ¿Sabe quién es el encargado del lugar? (Nombre y/o apodo, descripción)
5. ¿Cuántas personas participan? (Edades aproximadas, sexo, etc.)
6. ¿Qué otras actividades se llevan a cabo en el lugar?

INCIDENTE: PELEA CLANDESTINA O RIÑA

1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuántos?
3. ¿Qué lesiones tienen?
4. ¿Cuántas personas participan?
5. ¿Están armados? (Tipo de armas)
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
7. ¿Se encuentran todavía en el lugar? *

* En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y ¿Cómo? (Describir vehículos)

INCIDENTE: PERSONA AGRESIVA

1. ¿Cuántas son?
2. ¿Cómo son? (incluye vestimenta)
3. ¿Están armadas? (tipo de armas)
4. ¿Todavía están en el lugar?
5. ¿Los conoce?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



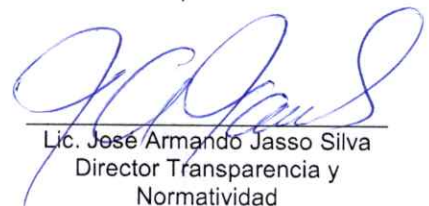
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	76 de 112

INCIDENTE: PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE

1. ¿Cómo es? (Incluye vestimenta)
2. ¿Cuánto tiempo tiene en el lugar?
3. ¿Esta agresivo?
4. ¿Está armado? (Tipo de armas)

INCIDENTE: PERSONA ENVENENADA

1. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
2. ¿Sabe qué producto tomó?
3. ¿Qué edad tiene la persona?
4. ¿Tiene algún síntoma en este momento?
5. ¿Padece alguna enfermedad?

INCIDENTE: PERSONA EXHIBICIONISTA

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Qué están haciendo?
3. ¿Cuánto tiempo tienen en el lugar?
4. ¿En qué lugar se encuentran? (Dentro o fuera del domicilio o vehículo, describir)

INCIDENTE: PERSONA INCONSCIENTE

1. ¿El paciente es hombre o mujer?
 2. ¿Edad aproximada?
 3. ¿Cuánto tiempo lleva inconsciente?
 4. ¿Presenta signos vitales?
 5. ¿Padece alguna enfermedad?
 6. ¿Tomo algún medicamento?
- ***Solo en el caso de NO presentar signos vitales preguntar si:
7. ¿ALGUN MEDICO YA CONFIRMO LA MUERTE?
 8. Si aún tiene signos de vida se toma solo como inconsciente
 9. Si la muerte es por enfermedad se toma como muerte natural
 10. Si no conocen la causa o hay señas de violencia el motivo es muerte por otra causa

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	77 de 112

INCIDENTE: PERSONA NO LOCALIZADA

1. ¿La persona extraviada es hombre o mujer?
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿Nombre completo?
4. ¿La puede describir físicamente?
5. ¿Qué ropa vestía la última vez que se le vio?
6. ¿Cuándo fue la última vez que se vio o se tuvo contacto con la persona?
7. ¿Sabe hacia dónde iba?

INCIDENTE: PERSONA PRENSADA

1. ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué sucedió exactamente?
3. ¿Qué tipo de lesión presenta (Consiente, sangrando)?
4. ¿Observa que realmente este prensado o solo no puede salir?
5. ¿De qué parte del cuerpo esta prensado?
6. ¿Qué tipo de objeto lo tiene prensado?
7. ¿Hay algún riesgo mayor en el área donde esta prensado (incendio, choque)?

INCIDENTE: PERSONA SOSPECHOSA

1. ¿Cuánto tiempo tiene en el lugar?
2. ¿Cuántos son?
3. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
4. ¿Están armados? (Tipo de armas)
5. ¿Por qué motivo se le hace sospechoso?
6. ¿Es la primera vez?

INCIDENTE: PERSONA TIRADA EN VÍA PÚBLICA

1. ¿Cuánto tiempo tiene ahí?
2. ¿Sabe que le pasó?
3. ¿Es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Está consciente?
6. ¿Está lesionado?
7. ¿Qué tipo de lesiones presenta?
8. ¿Está sangrando?
9. ¿Cómo es? (Incluye vestimenta)

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	78 de 112

INCIDENTE: PIQUETE DE ANIMAL

1. ¿Qué tipo de animal lo pico? ¿Tienen atrapado al animal?
2. ¿La persona está batallando para respirar?
3. ¿En qué parte del cuerpo lo picó?
4. ¿El paciente está sangrando?
5. ¿De dónde?
6. ¿Qué tanto?
7. ¿Cuánto tiempo lleva sangrando?
8. El sangrado se puede controlar con presión?
9. ¿Hace cuánto tiempo que recibió el piquete?

INCIDENTE: PLAGAS

1. ¿Dónde está la plaga?
2. ¿De que es la plaga?
3. ¿Hay personas heridas?
4. ¿Hay personas en peligro?

INCIDENTE: PORTACIÓN DE ARMAS O CARTUCHOS

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Cómo son? (incluye vestimenta).
3. ¿Qué tipo de armas tienen?
4. ¿Están a bordo de algún vehículo? (describir)
5. ¿Están detenidos en circulación?
6. ¿Hacia dónde se dirigen?
7. ¿Cuánto tiempo tienen ahí?
8. ¿Es la primera vez que los ven?

INCIDENTE: PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿A cuántas personas se llevaron?
3. ¿En qué vehículo se los llevaron? Descripción
4. ¿Hacia dónde se fueron?
5. ¿Hay más vehículos involucrados? ¿Dejaron algún vehículo?
6. ¿Cuántas personas eran? (Presuntos)
7. ¿Cómo eran? (Incluye vestimenta)
8. ¿Traían armas? ¿Qué tipo?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



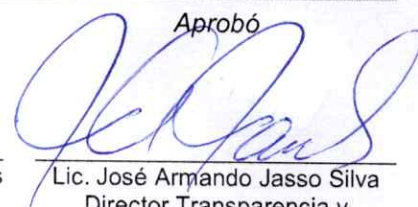
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	79 de 112

INCIDENTE: QUEMADURAS

1. ¿Cómo se quemó la persona?
 - a. TERMICO
 1. ¿Hay algo en la persona que se siga quemando? Detenga el fuego
 - b. ELECTRICO
 1. ¿La persona sigue en contacto con la fuente eléctrica?
 2. ¿Cómo se electrocutó la persona?
 3. ¿Sabe si fue con corriente de 110 o de 220 volts?
 - c. QUIMICO
 1. ¿Qué químico provocó la quemadura?
 2. ¿Puede la persona quemada responder preguntas?
 3. ¿Respira normalmente?
 4. ¿En qué parte del cuerpo tiene la quemadura?
- . CARA O CABEZA
 1. ¿Está tosiendo?
 2. ¿Se le quemaron los vellos de la nariz?
 3. ¿Las quemaduras están alrededor de la nariz y boca?
 4. ¿Hay alguna otra lesión?

INCIDENTE: REHENES

1. ¿Qué está sucediendo? Esta usted presente, en caso de que no lo esté preguntar
2. ¿Quién le aviso y de qué manera? ¿Está usted en un lugar seguro?
3. ¿Cuál es la dirección donde suceden los hechos? ¿Es un domicilio, Comercio, Institución Bancaria, o algún medio de Transporte? (Metro, Tren, Avión, Autobús de Pasajeros)
4. ¿Cuántas personas tienen retenidas en el lugar? ¿Son masculinos, femeninos, hay menores?
5. ¿Cuánto tiempo llevan en el lugar? ¿Sabe si hay alguna persona lesionada?
6. ¿Sabe si la lesión fue provocada por algún tipo de Arma? (de Fuego, blancas, piedras, palos).
7. Sobre Responsables: ¿Cuántas personas son? ¿Portan algún tipo de Armas? ¿De fuego, blancas, piedras, palos? ¿Puede describir la vestimenta?, ¿Se cubren el rostro?
8. ¿Sabe por qué se da esta situación? ¿Solicitaron algún Rescate, Negociación o demanda de alguna petición?
9. Si la persona que llama es Rehén se debe solicitar con mucho tacto: Mantener la calma ante los Captores, No asumir posturas provocativas u ofensivas.
10. Preguntar Si padece alguna enfermedad que requiera de atención Médica, si responde que sí, deberá informarlo a las personas que los tiene retenidos, (Ejemplo afectación, cardíaca, Diabetes) esto para evitar que los Captores asuman una reacción violenta ante el desconcierto de la situación.

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	80 de 112

INCIDENTE: RESCATE

1. ¿Qué está pasando? (luces o personas extraviadas en cerro)
 - a. En el caso de luces:
 1. ¿Desde hace cuánto tiempo las ve?
 2. ¿A qué altura aproximada?
 - En el caso de personas extraviadas en el cerro:
 1. ¿Cuántas personas son?
 2. ¿Hay algún lesionado?
 3. ¿Cuántos?
 4. ¿Qué tipo de lesiones tiene?
 5. ¿Hace cuánto tiempo subieron?
 6. ¿Por dónde subieron?
 7. ¿Sabe en qué altura aproximada se encuentran o alguna referencia conocida?
 8. (Cueva, pico, barranca etc.)
 9. ¿Llevan algún celular?

INCIDENTE: RESIDUOS PELIGROSOS

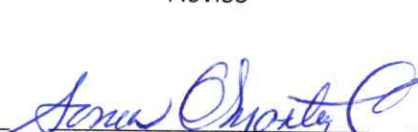
1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó?
3. ¿Hay lesionados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Qué síntomas/lesiones tienen?
6. ¿Qué tipo de material es?
7. ¿En qué lugar se derramó?
8. ¿Qué espacio abarca el derrame? (especificado en metros aproximados)
9. ¿Dónde se fugó?
10. ¿Está controlado?
11. ¿Hay algún otro riesgo?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	81 de 112

INCIDENTE: ROBO A BANCO CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
 2. ¿A qué hora pasó?
 3. ¿Dónde fue?
- EN PROCESO:**
1. ¿Qué está pasando?
 2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
 3. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
 4. ¿Cómo iban vestidos?
 5. ¿Están armados? (De qué tipo)
 6. ¿Hacia dónde se fueron?
 7. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
 8. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A BANCO SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
 2. ¿A qué hora pasó?
 3. ¿Dónde fue?
- EN PROCESO:**
1. ¿Qué está pasando?
 2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
 3. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
 4. ¿Cómo iban vestidos?
 5. ¿Están armados? (De qué tipo)
 6. ¿Hacia dónde se fueron?
 7. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
 8. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A CAJERO AUTOMÁTICO

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó? (Negocio, vía pública etc.)
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó



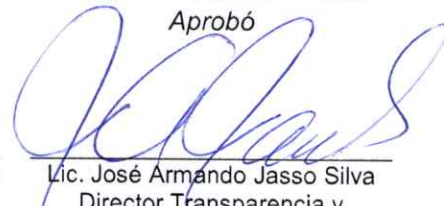
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	82 de 112

INCIDENTE: ROBO A CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
9. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
10. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A CASA DE CAMBIO SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidos?
6. ¿Están armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
 2. ¿Cómo pasó?
- EN PROCESO
1. ¿Usted se encuentra adentro de a casa? ¿Con quién está?
 2. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
 3. ¿Están los presuntos en la casa?
 4. ¿Cuántas personas son?
 5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
 6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
 7. En caso de que estén huyendo ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
 8. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
 9. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	83 de 112

INCIDENTE: ROBO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
 2. ¿A qué hora pasó?
 3. ¿Dónde fue?
- EN PROCESO:
1. ¿Qué está pasando?
 2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
 3. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
 4. ¿Cómo iban vestidos?
 5. ¿Están armados? (De qué tipo)
 6. ¿Hacia dónde se fueron?
 7. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
 8. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
9. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
10. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	84 de 112

INCIDENTE: ROBO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidos?
6. ¿Están armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A ESCUELA CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántos fueron?
6. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A ESCUELA SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	85 de 112

INCIDENTE: ROBO A FERROCARRIL

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A GASOLINERA CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
6. ¿Cómo iban vestidos?
7. ¿Están armados? (De qué tipo)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue? (Lugar, comercio, casa)
4. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidos?
6. ¿Están armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	86 de 112

INCIDENTE: ROBO A NEGOCIO CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
9. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
10. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Cuántas personas son?
5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
8. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
9. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Dónde fue? (Lugar, comercio, casa)
5. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
6. ¿Cómo iban vestidos?
7. ¿Están armados? (De qué tipo)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	87 de 112

INCIDENTE: ROBO A TRANSEÚNTE SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue? (Lugar, comercio, vía pública)
4. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidos?
6. ¿Están armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO A TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántos fueron?
6. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	88 de 112

INCIDENTE: ROBO A TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO DE AUTOPARTES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué vehículo es? (Descripción)
3. ¿Qué robaron?
4. ¿Cuántos eran (Presuntos)?
5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
6. ¿Están armados?
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)

INCIDENTE: ROBO DE COMBUSTIBLE O TOMA CLANDESTINA DE DUCTOS

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó? (Casa, negocio, vía pública etc.)
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



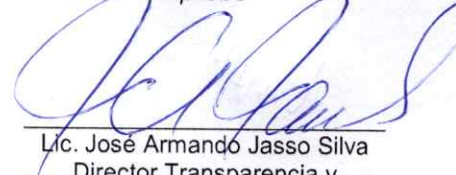
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	89 de 112

INCIDENTE: ROBO DE INFANTE

1. ¿Hace cuánto tiempo paso?
2. ¿Cuántos menores son?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Lo puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Quién se llevó al menor?
6. ¿Lo puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Estaba armado? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿Van en algún vehículo? (Describir)

INCIDENTE: ROBO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA:

1. ¿Se encuentra bien? ¿Si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia? (de lo contrario solo preguntar sin documentar en notas)
2. ¿Está en un lugar seguro? (Solo preguntar sin documentar en notas)
3. ¿A qué hora pasó?
4. ¿Cómo paso?
5. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
6. ¿Qué vehículo es? (Placas, estado, año, marca, modelo, color, señas particulares como calcas, logos, golpes)
8. ¿A nombre de quien está registrado?
9. ¿Cuántas personas eran? (Presuntos)
10. ¿Cómo iban vestidos?
11. ¿Están armados? (Tipo de armas)
12. ¿Hacia dónde se fueron?
13. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
14. ¿Cuenta con GPS o robaron algún aparato que lo tenga?

* Proporcionar el número de folio e indicar que acuda a poner denuncia formal.

* Para el caso de tráileres, camiones de carga y/o remolques especificar que carga llevaban o si van vacíos, además de confirmar si es una sola unidad (solo tráiler) o llevan placas de ambos (tráiler/remolque o tráiler/caja)

Elaboró



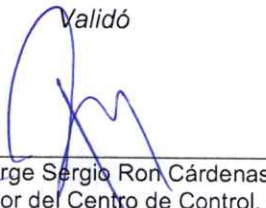
Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



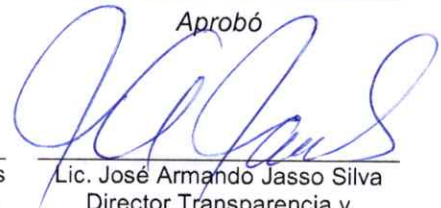
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	90 de 112

INCIDENTE: ROBO DE VEHÍCULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA

1. ¿Se encuentra bien? (Solo preguntar sin documentar en notas)
2. ¿Está en un lugar seguro? (Solo preguntar sin documentar en notas)
3. ¿A qué hora pasó?
4. ¿Cómo paso?
5. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
6. ¿Qué vehículo es? (Placas, estado, año, marca, modelo, color, señas particulares como calcas, logos, golpes)
7. ¿A nombre de quien está registrado?
8. ¿Cuántas personas eran? (Presuntos)
9. ¿Cómo iban vestidos?
10. ¿Están armados? (Tipo de armas)
11. ¿Hacia dónde se fueron?
12. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
13. ¿Cuenta con GPS o robaron algún aparato que lo tenga?
14. * Proporcionar el número de folio e indicar que acuda a poner denuncia formal.
15. * Para el caso de tráileres, camiones de carga y/o remolques especificar que carga llevaban o si van vacíos, además de confirmar si es una sola unidad (solo tráiler) o llevan placas de ambos (tráiler/remolque o tráiler/caja).

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A BANCO CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
6. ¿Cómo iban vestidos?
7. ¿Están armados? (De qué tipo)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró



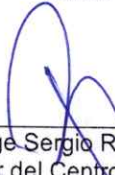
Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	91 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A BANCO SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidos?
6. ¿Están armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. a. EN PROCESO:
5. ¿Qué está pasando?
6. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
7. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
8. ¿Cómo iban vestidos?
9. ¿Están armados? (De qué tipo)
10. ¿Hacia dónde se fueron?
11. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
12. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A CASA DE CAMBIO SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
9. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
10. ¿Que robaron? o la cantidad aproximada

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	92 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidos?
6. ¿Están armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. a. EN PROCESO:
5. ¿Qué está pasando?
6. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
7. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
8. ¿Cómo iban vestidos?
9. ¿Están armados? (De qué tipo)
10. ¿Hacia dónde se fueron?
11. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
12. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	93 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
 - a. EN PROCESO:
 1. ¿Qué está pasando?
 2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
 3. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
 4. ¿Cómo iban vestidos?
 5. ¿Están armados? (De qué tipo)
 6. ¿Hacia dónde se fueron?
 7. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
 8. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A ESCUELA CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántos fueron?
6. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A ESCUELA SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	94 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A FERROCARRIL

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. a. EN PROCESO:
4. ¿Qué está pasando?
5. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
6. ¿Vieron quien cometió el robo?
7. ¿Cuántos fueron?
8. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
9. ¿Están armados? (Tipo de armas)
10. ¿Hacia dónde se fueron?
11. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
12. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A GASOLINERA CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
6. ¿Cómo iban vestidos?
7. ¿Están armados? (De qué tipo)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue? (Lugar, comercio, casa)
4. ¿Cuántos fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidos?
6. ¿Están armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	95 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A NEGOCIO CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
- a. EN PROCESO:
 1. ¿Qué está pasando?
 2. ¿Hay personas en peligro en el lugar?
 3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
 4. ¿Cuántas personas son?
 5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
 6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
 7. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
 8. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
 9. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
- a. EN PROCESO:
 5. ¿Qué está pasando?
 6. ¿Hay personas en peligro en el lugar?
 7. ¿Cuántas personas son?
 8. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
 9. ¿Están armados? (Tipo de armas)
 10. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
 11. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
 12. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	96 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
3. ¿Qué fue lo que robaron o la cantidad aproximada?
4. ¿Cuántas personas eran?
5. ¿Cómo son? (incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿Van en algún vehículo? (descripción)

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A TRANSEÚNTE SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué fue lo que robaron o la cantidad aproximada?
3. ¿Cuántas personas eran?
4. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
5. ¿Están armados? (Tipo de armas)
6. ¿Hacia dónde se fueron?
7. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántos fueron?
6. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	97 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA

1. ¿Se encuentra bien? ¿Si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia? (de lo contrario solo preguntar sin documentar en notas)
2. ¿Está en un lugar seguro? (Solo preguntar sin documentar en notas)
3. ¿A qué hora pasó?
4. ¿Cómo paso?
5. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
6. ¿Qué vehículo es? (Placas, estado, año, marca, modelo, color, señas particulares como calcas, logos, golpes)
7. ¿A nombre de quien está registrado?
8. ¿Cuántas personas eran? (Presuntos)
9. ¿Cómo iban vestidos?
10. ¿Están armados? (Tipo de armas)
11. ¿Hacia dónde se fueron?
12. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
13. ¿Cuenta con GPS o robaron algún aparato que lo tenga?

* Proporcionar el número de folio e indicar que acuda a poner denuncia formal.

* Para el caso de tráileres, camiones de carga y/o remolques especificar que carga llevaban o si van vacíos, además de confirmar si es una sola unidad (solo tráiler) o llevan placas de ambos (tráiler/remolque o tráiler/caja)

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



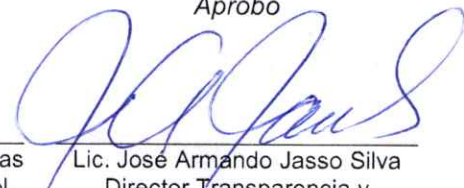
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	98 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO DE VEHÍCULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA

1. ¿Se encuentra bien? (Solo preguntar sin documentar en notas)
2. ¿Está en un lugar seguro? (Solo preguntar sin documentar en notas)
3. ¿A qué hora pasó?
4. ¿Cómo paso?
5. ¿Qué vehículo es? (Placas, estado, año, marca, modelo, color, señas particulares como calcas, logos, golpes)
6. ¿A nombre de quien está registrado?
7. ¿Cuántas personas eran? (Presuntos)
8. ¿Cómo iban vestidos?
9. ¿Están armados? (Tipo de armas)
10. ¿Hacia dónde se fueron?
11. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
12. ¿Cuenta con GPS o robaron algún aparato que lo tenga?

* Proporcionar el número de folio e indicar que acuda a poner denuncia formal.

* Para el caso de tráileres, camiones de carga y/o remolques especificar que carga llevaban o si van vacíos, además de confirmar si es una sola unidad (solo tráiler) o llevan placas de ambos (tráiler/remolque o tráiler/caja).

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántos fueron?
6. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	99 de 112

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántos fueron?
6. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	100 de 112

INCIDENTE: ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó? (Casa, negocio, vía pública etc.)
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



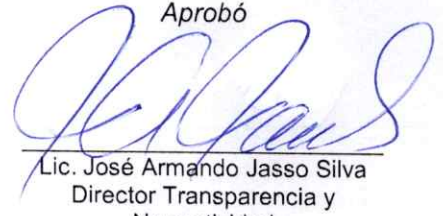
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	101 de 112

INCIDENTE: ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay algún lesionado? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántos fueron?
6. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Están armados? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO O EXTRAVÍO DE PLACA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó? (casa, negocio, vía pública etc.)
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántos fueron?
5. ¿Los puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Están armados? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Le robaron algo más?

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	102 de 112

INCIDENTE: RUIDO EXCESIVO

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Cuántas personas son aproximadamente?
3. ¿Están dentro o fuera del domicilio?
4. ¿Están tomando?
5. ¿Están agresivas?
6. ¿Qué tipo de ruido realizan?

INCIDENTE: SECUESTRO EXPRESS

1. ¿Qué está sucediendo? ¿Está usted presente?, en caso de que no lo esté preguntar
2. ¿Quién le aviso y de qué manera? ¿Está usted en un lugar seguro?
3. ¿Hace cuánto sucedieron los hechos? ¿Usted se encuentra bien, necesita algún apoyo médico?
4. ¿Cómo suceden los hechos? ¿En qué Dirección, es un lugar público, domicilio, negocio?)
5. Sobre Responsables: ¿Cuantas personas son? ¿Portan algún tipo de Armas?
6. (de Fuego, blancas, piedras, palos) ¿Puede describir la vestimenta?
7. Si fue retenido a bordo de algún vehículo preguntar los datos del mismo
8. (placas, color, características)
9. ¿Recuerda cuánto tiempo paso con los responsables?
10. ¿A dónde lo llevaron?, ¿Qué fue lo que solicitaron: Dinero en efectivo, vehículos, propiedades
11. ¿Lo despojaron de que pertenencias y documentación?
12. ¿Hubo alguna amenaza en caso de que Usted denunciara los hechos?
13. ¿Desea contacto con CRP?

Nota: No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de Reportante.

INCIDENTE: SECUESTRO

1. ¿Hace cuánto pasó? (Descartar privación)
2. ¿Qué pasó? Describir brevemente los hechos
3. ¿Por qué piensa que es un secuestro? (Descartar extorsión)
4. ¿Cuándo fue la última vez que tuvo contacto con la persona desaparecida?
5. ¿Puede proporcionar los datos de la misma? (Nombre completo, como es y ultima vestimenta)
6. ¿Le pidieron dinero?*
7. ¿Qué cantidad?
8. ¿Cómo le pidieron que entregara el dinero?
9. Cuándo pactaron la entrega del dinero y en dónde?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Table with 4 columns: Clave de manual, Emisión, Fecha última versión, and Página. Row 1: 5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3, Junio de 2009, Julio de 2020, 103 de 112

INCIDENTE: SISMO
1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay lesionados y/o atrapados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: SOBREDOSIS
1. ¿La persona está consciente?
2. ¿Respira con normalidad?
3. ¿Sabe que tomó?
4. ¿La persona actúa normal? Si no, ¿Qué es diferente?
5. ¿El paciente tomó medicina?
6. ¿La tiene recetada?
7. ¿Cuánto tomó?
8. Si no fue medicina, ¿Qué sustancia tomó?
9. ¿Qué edad tiene la persona?
10. ¿La persona usa drogas? Si la respuesta es sí
11. ¿Con alcohol?
12. ¿La persona esta violenta? Si la respuesta es sí
13. ¿Tiene acceso a algún arma?
14. ¿Ha vomitando? (Describe)

INCIDENTE: SUICIDIO
1. ¿Sabe cómo pasó?
2. ¿Hace cuánto tiempo aproximadamente?
3. ¿La persona es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Sabe si aún presenta signos vitales?
Nota: Dependiendo las circunstancias que describan acerca del cómo paso agregar las preguntas que consideren necesarias sin caer en detalles morboso pero que describan el tipo de objetos que utilizo o donde lo encontraron, quien lo encontró etc. en caso de que el reportante tenga esos datos.

Elaboró

[Signature]

Lic. Verónica Lizeth Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del Secretario

Revisó

[Signature]

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

[Signature]

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

Aprobó

[Signature]

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad



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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	104 de 112

INCIDENTE: SUSTRACCIÓN DE MENORES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Quién se llevó a los menores?
3. ¿Qué parentesco tiene con ellos?
4. ¿Cómo se los llevó? (describir vehículos si aplica)
5. ¿Sabe hacia dónde van? o ¿Sabe dónde puedan encontrarse en este momento?
6. ¿Cuántos menores son? nombres, edad aproximada, descripción física.

INCIDENTE: TALA ILEGAL

1. ¿Está ocurriendo en este momento?
2. ¿Qué lugar es dónde están ocurriendo los hechos ¿Casa, bosque, parque)?
3. ¿Sabe qué tipo de árboles están talando?
4. ¿Hay vehículos involucrados en el lugar? Proporcione descripción (Placas, tipo, color)
5. ¿Quién está realizando la tala es algún vecino o alguna empresa (Ve algún logo de empresa)?

INCIDENTE: TERROSIMO O ATENTADO

1. ¿Se encuentra en un lugar seguro?
2. ¿Hace cuánto pasó?
3. ¿Hay personas lesionadas? ¿Cuántas?
4. ¿Qué tipo de lesiones presentan?
5. ¿Me puede indicar la edad y sexo de los lesionados?
6. ¿Sabe quién lo realizó? ¿Cuántas personas eran?
7. ¿Tiene la descripción de los responsables? (Vestimenta, características físicas)
8. ¿Portaban armas? ¿De qué tipo?
9. ¿Iban a bordo de algún vehículo?
10. ¿Sabe las características del vehículo? (Placas, marca, color, si es camioneta cerrada o abierta)
11. ¿Los responsables continúan en el lugar? En caso de que la respuesta sea negativa preguntar ¿Observó hacia dónde huyeron?

INCIDENTE: TORMENTAS DE GRANIZO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay lesionados y/o atrapados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	105 de 112

INCIDENTE: TORNADOS

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay lesionados y/o atrapados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: TRABAJO DE PARTO

1. ¿Hace cuánto tiempo comenzó?
2. ¿Cuántos años tiene la paciente?
3. ¿Se encuentra consiente?
4. ¿Tomo algún medicamento?
5. ¿Cuántos meses de embarazo tiene?
6. ¿Qué síntomas presenta?
7. ¿Está sangrando o expulsando líquido?
8. ¿Es el primer embarazo?
9. ¿En qué lugar (espacio físico) se encuentra? (Vía pública, baño, recámara, vehículo)

INCIDENTE: TRÁFICO DE INDOCUMENTADOS

1. ¿Cuánto tiempo llevan ahí?
2. ¿En dónde están? (Dentro de domicilio, en vía pública, en el tren etc.)
3. ¿Cuántas personas son?
4. ¿Cómo son? ¿Incluye vestimenta?
5. ¿Están armados? ¿Tipo de armas?
6. ¿Qué están haciendo?
7. ¿Por qué dice que son indocumentados?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES E INTELIGENCIA RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	106 de 112

INCIDENTE: TRAFICO DE MENORES

1. ¿Qué está sucediendo? ¿Está usted presente?, en caso de que no lo esté preguntar
2. ¿Quién le aviso y de qué manera?
3. ¿Qué parentesco tiene con el menor, que edad tiene? ¿Es femenino o masculino?
4. ¿Lo puede describir físicamente?
5. ¿Sabe con quién habita actualmente y cuál es la dirección? (calle, colonia, municipio)
6. ¿Puede describir a estas personas y cuantos son? (Responsables)
7. ¿Sabe si esto sucede con otros menores?
8. ¿En qué condiciones habita el menor? (aspecto físico, si tiene huellas de violencia o maltrato)
9. ¿Sabe por qué razón el menor habita con esas personas?
10. ¿Desea contacto con CRP?

Nota: No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de Reportante.

INCIDENTE: TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

1. ¿Hace cuánto observo el vehículo?
2. ¿Qué tipo de vehículo es?
3. ¿Sabe qué tipo de sustancia transporta, ve los códigos (letras, números)?
4. ¿Sabe si trae algún logo de empresa, que empresa es, observa algún teléfono?
5. ¿Va en circulación (sabe a dónde se dirige) o está estacionado?
6. ¿Cuántas personas están a bordo?, ¿Puede describirlas?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	107 de 112

INCIDENTE: TRATA DE MENORES

1. ¿Hace cuánto que paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Cuenta con información de él o los presuntos responsables? ¿Los podría describir?
4. ¿El lugar donde se lleva a cabo esta actividad, tiene apariencia de casa habitación o
5. de negocio? ¿Puede describir el sitio?
6. ¿En el lugar trabajan solamente menores?
7. ¿Conoce la cantidad aproximada de personas que se reúnen en ese lugar?

INCIDENTE: TRATA DE PERSONAS

1. ¿Hace cuánto que paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Cuenta con información de él o los presuntos responsables? ¿Los podría describir?
4. ¿El lugar donde se lleva a cabo esta actividad, tiene apariencia de casa habitación o
5. de negocio? ¿Puede describir el sitio?
6. ¿En el lugar trabajan solamente mujeres?
7. ¿Sabe si tienen a personas menores de edad ahí?
8. ¿Conoce la cantidad aproximada de personas que se reúnen en ese lugar?

INCIDENTE: USURPACION DE IDENTIDAD

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Usted es el afectado?
3. ¿En qué lugares ha identificado que fue usurpada su identidad o la de otra persona?
4. (Negocio, club, banco, red social)
5. ¿Qué daños patrimoniales le ha ocasionado esta situación? (Deudas o menoscabo en su patrimonio, ya sea efectivo o propiedades que pueden ser muebles o inmuebles)
6. ¿Conoce a la persona que ha ocasionado esta situación?
7. ¿Puede proporcionar el nombre de dicha persona y su domicilio si cuenta con ello?
8. ¿Puede describir físicamente a la persona?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



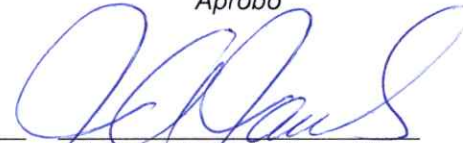
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	108 de 112

INCIDENTE: VEHICULO A EXCESO DE VELOCIDAD

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Qué vehículo es? (descripción, placas)
3. ¿Por dónde va circulando?

INCIDENTE: VEHICULO EN HUIDA

1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué vehículo es? Características del mismo (placas, color, modelo, caicas)
3. ¿Sabe el motivo por el que huye?
4. ¿Cuántas personas van a bordo? ¿Puede describirlos? (Vestimenta, tatuajes, etc.)
5. ¿Sabe si portan algún tipo de arma?
6. ¿Hacia dónde huye?

INCIDENTE: VEHÍCULO SOSPECHOSO

1. ¿Qué vehículo es?
2. ¿Cuánto tiempo tiene ahí?
3. ¿Está detenido o en circulación*? (*¿Hacia dónde se dirige?)
4. ¿Hay personas dentro?
5. ¿Cuántas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	109 de 112

INCIDENTE: VENTA CLANDESTINA DE PIROTECNIA, COHETES O FUEGOS ARTIFICIALES

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Las puede describir físicamente? (Incluye vestimenta)
3. ¿Cuánto tiempo tienen ahí?
4. ¿Qué tipo de mercancía están vendiendo?
5. ¿Hay algún riesgo?

INCIDENTE: VIALIDAD EN MAL ESTADO

1. ¿Desde hace cuánto?
2. ¿Por qué menciona que está en mal estado?
3. ¿Cuánto es lo que abarca? (un tramo, una calle, varias cuadras)
4. ¿Hay algún señalamiento en la zona?

INCIDENTE: VIENTO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay lesionados y/o atrapados?
4. ¿Cuántos?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: VIOLACION A LA LEY DE JUEGOS Y SORTEOS

1. ¿Qué actividad se lleva a cabo? (Lotería, barajas, dados, etc.)
2. ¿En qué lugar se realizan los juegos? (Casa, negocio, rancho, etc.)
3. ¿Sabe quién es el encargado del lugar? (Nombre y/o apodo, descripción)
4. ¿Cuántas personas participan? (Edades aproximadas, sexo, etc.)

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó




C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	110 de 112

INCIDENTE: VIOLACION DE SELLOS DE CLAUSURA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué tipo de actividad desempeñaba el lugar?
3. ¿Conoce usted el porqué estaba clausurado el sitio?
4. ¿Sabe quién los quitó? ¿Continúan los responsables en el lugar?
5. ¿Tiene la descripción de las personas responsables? (Características Físicas y vestimenta)
6. ¿Ahorita se encuentra funcionando el lugar?

INCIDENTE: VIOLACIÓN:

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó?
2. ¿Dónde pasó?
3. ¿Qué paso? (describir brevemente)
4. ¿Conoce al agresor (es)?
5. ¿Lo puede describir físicamente? (incluye vestimenta)
6. ¿Está armado? (tipo de armas)?
7. ¿Hacia dónde se fue?
8. ¿Va en algún vehículo? (describir)

INCIDENTE: VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué paso?
3. ¿Qué parentesco tiene con el responsable?
4. ¿Cómo es? (Edad, vestimenta)
5. ¿Sabe si esta ebrio o drogado?
6. ¿Está armado? (Tipo de armas)
7. ¿Hay algún lesionado?
8. ¿Usted es afectado o testigo?
9. Si la agresión fue entre la pareja, ¿Algún otro familiar estuvo presente?

INCIDENTE: VIOLENCIA DE PAREJA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué paso?
3. ¿Qué parentesco tiene con el responsable?
4. ¿Cómo es? (Edad, vestimenta)
5. ¿Sabe si esta ebrio o drogado?
6. ¿Está armado? (Tipo de armas)
7. ¿Hay algún lesionado?
8. ¿Usted es afectado o testigo?
9. Si la agresión fue entre la pareja, ¿Algún otro familiar estuvo presente?

Elaboró

Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	111 de 112

INCIDENTE: VIOLENCIA FAMILIAR

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué paso?
3. ¿Qué parentesco tiene con el responsable?
4. ¿Cómo es? (Edad, vestimenta)
5. ¿Sabe si esta ebrio o drogado?
6. ¿Está armado? (Tipo de armas)
7. ¿Hay algún lesionado?
8. ¿Usted es afectado o testigo?
9. Si la agresión fue entre la pareja. ¿Algún otro familiar estuvo presente?

EN MALTRATO A MENORES

DATOS DEL MENOR

1. ¿Sexo?
2. ¿Nombre?
3. ¿Edad? Puede ser aproximada.
4. ¿Cómo es físicamente? Estatura, complexión, tez, cabello, lunares y cicatrices.
5. ¿Va a la escuela?
6. ¿Se ve bien alimentado?
7. ¿Cómo es su comportamiento? Agresivo, temeroso, sumiso, evasivo, alegre.
8. ¿Se queda solo en casa? ¿Por cuánto tiempo? ¿Por qué razón?
9. ¿Quién o quiénes lo maltratan?
10. ¿Cómo lo maltratan?

* Si el reportante no es claro en su explicación hay que hacer preguntas específicas: ¿lo insultan?, ¿lo golpean?, ¿con qué lo golpean?, ¿lo exponen a situaciones de riesgo como andar solo en la calle?, ¿lo obligan a trabajar/mendigar?, ¿abusan sexualmente de él?

Nota: La última pregunta solo se realiza si el reportante deja entre ver que algo así sucede, por ejemplo: "el tío al parecer es mañoso", "yo he escuchado que agarra a la niña", etc.

DATOS DEL RESPONSABLE

1. ¿Qué parentesco tiene con el menor?
2. ¿Sabe el nombre de la persona que lo maltrata?
3. ¿Cómo es físicamente?
4. ¿A qué se dedica?
5. ¿En qué horario convive con el menor?
6. ¿Consume alcohol u otras drogas?

ESTRUCTURA FAMILIAR

- ¿Quién más vive en el domicilio?
1. ¿Hay otros menores?
 2. ¿También los maltratan?
 3. ¿Puede describirme físicamente a los otros menores?

Elaboró



Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



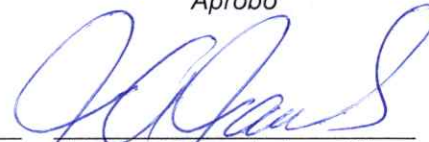
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

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


RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4-MPP-07-V3	Junio de 2009	Julio de 2020	112 de 112

INCIDENTE: VOLCADURA CON HERIDOS


1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuántos?
3. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Se encuentra consciente? ¿Qué tipo de lesiones tiene?
6. ¿Qué vehículos participan?
7. ¿En qué sentido de la circulación se encuentra? Si la persona no sabe, puedes indicarle el sentido en que corren las calles, si no lo sabes o la persona no se puede ubicar puedes hacer más preguntas. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde__? etc.
8. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

Elaboró




Lic. Verónica Lizeth
Mendoza Herrera
Enlace de la Oficina del
Secretario

Revisó



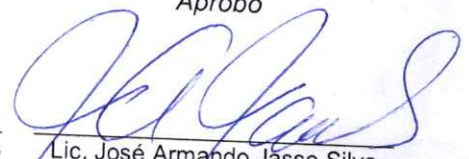
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia

Aprobó



Lic. José Armando Jáso Silva
Director Transparencia y
Normatividad