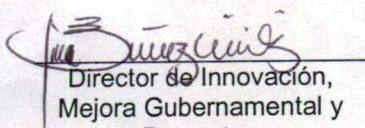
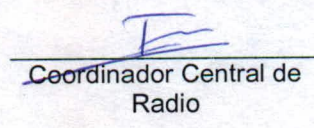
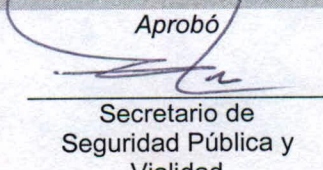
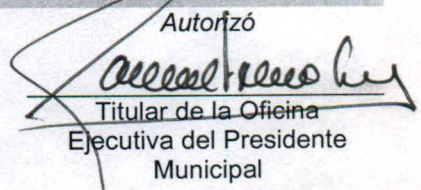

	Manual de Políticas y Procesos			
	No. de Manual:	Emisión:	Revisión:	Hojas:
	SPV-C4-MP-001	Junio de 2009	00	14
MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO				

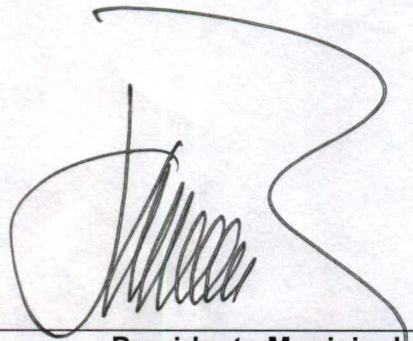
ÍNDICE

	Página
AUTORIZACIONES.....	2
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	3
Alcance, Marco Jurídico y Definiciones.....	4
I. POLÍTICAS GENERALES.....	6
II. PROCESOS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	9
DIAGRAMA DE FLUJO.....	10
ANEXOS	
ANEXO OYP-01 "CÓDIGO 1000".....	12
ANEXO OYP-02 " CODIGO FONETICO".....	13
ANEXO OYP-03 "CODIGO NUMERICO".....	14

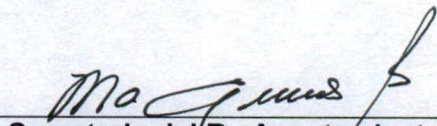
<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Director de Innovación, Mejora Gubernamental y Proyectos</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>Coordinador Central de Radio</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Secretario de Seguridad Pública y Vialidad</p>	<p><i>Autorizó</i></p>  <p>Titular de la Oficina Ejecutiva del Presidente Municipal</p>
--	--	---	--

	Manual de Políticas y Procesos			
	No. de Manual:	Emisión:	Revisión:	Hoja:
	SPV-C4-MP-001	Junio de 2009	00	2 de 14
MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO				

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



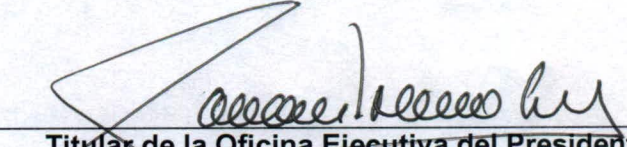
Presidente Municipal
Lic. Fernando Margáin Berlanga



Secretaria del R. Ayuntamiento
Lic. Ma. Emilda Ortiz Caballero



Contralor Municipal
Ing. Eduardo Arias Aparicio

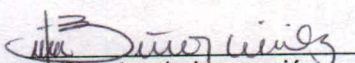


Titular de la Oficina Ejecutiva del Presidente Municipal
C.P. Manuel Treviño Martínez



Secretario de Seguridad Pública y Vialidad
Lic. Rogelio Lozano de León

Elaboró



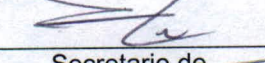
Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

Revisó



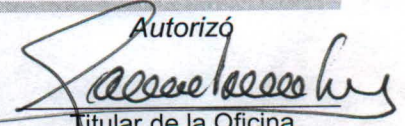
Coordinador Central de
Radio

Aprobó



Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó



Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:

SPV-C4-MP-001

Emisión:

Junio de 2009

Revisión:

00

Hoja:

3 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos a los que debe apegarse la operación del C4 San Pedro, en el ejercicio y desarrollo de las actividades comprendidas en los distintos procesos descritos en el presente manual.

La Oficina Ejecutiva del Presidente Municipal a través de la Dirección de Innovación, Mejora Gubernamental y Proyectos en uso de las Atribuciones conferidas en los artículos 27 inciso F) fracciones I, II, III y IV, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L., analizó, revisó y elaboró el presente manual en conjunto con el personal del C4 San Pedro, durante el mes de agosto del 2008

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el control y funcionamiento del C4 San Pedro.
- Eficientizar y transparentar el proceso del Centro
- Brindar un servicio estandarizado a la ciudadanía cuando se presente una situación de emergencia.

ALCANCE

Este Procedimiento aplica al Titular de la Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad, a los Servidores Públicos del C4 San Pedro y a los demás Servidores Públicos Municipales involucrados en el desarrollo de los procesos aquí descritos.

MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León

Reglamento Orgánico de la Administración Municipal de San Pedro Garza García, N.L.

Reglamento de Policía y Buen Gobierno

Reglamento de Tránsito

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Nuevo León.

Código de Ética del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

DEFINICIONES

Para los efectos de este Manual se deberá entender por:

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

Elaboró

Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

Revisó

Coordinador Central de
Radio

Aprobó

Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó

Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:

SPV-C4-MP-001

Emisión:

Junio de 2009

Revisión:

00

Hoja:

4 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO

ARIS: Sistema Remoto de Inteligencia Avanzada.

CAD: Sistema de Despacho Asistido por Computadora.

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

C4: Centro de Cómputo, Comando y Control.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SDAC: Sistema de Despacho Asistido por Computadora.

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

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

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

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

Elaboró

Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

Revisó

Coordinador Central de
Radio

Aprobó

Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó

Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:

SPV-C4-MP-001

Emisión:

Junio de 2009

Revisión:

00

Hoja:

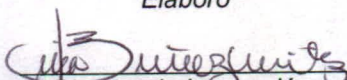
5 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO

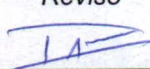
ZONA TEMPLADA: Área situada a continuación de la zona caliente y es donde retiran el agente contaminante de todos los elementos y personas que han estado en contacto con él y también es el paso obligatorio tanto al interior como al exterior de la zona caliente.

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

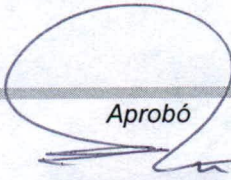
Elaboró


Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

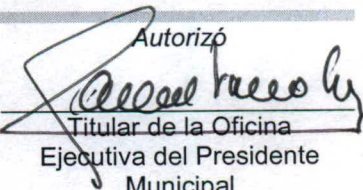
Revisó



Coordinador Central de
Radio

Aprobó


Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó


Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal

	Manual de Políticas y Procesos			
	No. de Manual:	Emisión:	Revisión:	Hoja:
	SPV-C4-MP-001	Junio de 2009	00	6 de 14
MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO				

I.- POLÍTICAS GENERALES

1.1 DE LOS MANUALES DE OPERACIÓN Y DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS

- 1.1.1 Todos los Manuales de Operación, Organización, Administrativos, así como los Reglamentos tienen carácter mandatorio y exigen su cumplimiento sin excepción.
- 1.1.2 Cualquier modificación o cambio debe ser solicitado a la Dirección de Innovación, Mejora Gubernamental y Proyectos, previo Vo. Bo. del Coordinador de la Central de Radio y autorización del Secretario de Seguridad Pública y Vialidad.
- 1.1.3 Todo cambio realizado al presente manual debe ser avisado por escrito a la Contraloría por la Dirección de Innovación, Mejora Gubernamental y Proyectos para la revisión y autorización correspondiente.
- 1.1.4 Se debe entregar por empleado, una copia del reglamento interno del C4 San Pedro.

1.2 DEL C4 Y EL PERSONAL ADSCRITO A ESTA DEPENDENCIA

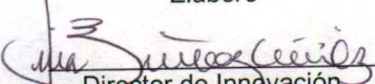
- 1.2.1 El C4 San Pedro, debe estar cubierto con tres turnos en los siguientes horarios:

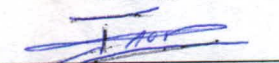
07:00 hrs	a	15:00 hrs
15:00 hrs	a	23:00 hrs
23:00 hrs	a	07:00 hrs

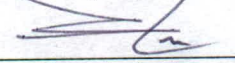
- 1.2.2 Los horarios diferentes a los anteriores son asignados por el Coordinador de la Central de Radio, según las necesidades que se pueden presentar en situaciones críticas o extraordinarias, notificándose por escrito al elemento antes o después de cambio para que conste en expediente.
- 1.2.3 El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

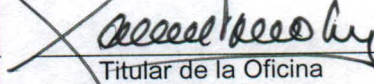
1.3 DEL CONTROL DE LAS LLAMADAS

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

Elaboró

 Director de Innovación,
 Mejora Gubernamental y
 Proyectos

Revisó

 Coordinador Central de
 Radio

Aprobó

 Secretario de
 Seguridad Pública y
 Vialidad

Autorizó

 Titular de la Oficina
 Ejecutiva del Presidente
 Municipal

	Manual de Políticas y Procesos			
	No. de Manual:	Emisión:	Revisión:	Hoja:
	SPV-C4-MP-001	Junio de 2009	00	7 de 14
MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO				

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

1.4 DE LOS EVENTOS O EMERGENCIAS

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

1.4.2 Se establecen tres niveles de prioridad de eventos, al recibir la llamada el radio operador:

PRIORIDAD	COLOR
Normal	Azul
Rápida	Amarillo
Urgente	Rojo

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

1.4.4 Actuar en forma integral para brindar una atención de calidad con una mejor respuesta.

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

1.5 DE LOS EQUIPOS Y VEHÍCULOS

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

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

1.6 LOS INCIDENTES CRÍTICOS

1.6.1 La zona caliente queda restringida para todo el personal ajeno, solamente tendrán acceso los equipos encargados de neutralizar, reducir o mitigar la presencia del agente (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o Cuerpos de Bomberos y Protección Civil), a menos que el responsable de la intervención de otra instrucción.

1.6.2 Los equipos de auxilio podrán permanecer en el límite exterior de ésta.

1.6.3 La presencia de los equipos de auxilio se realizará a petición del responsable de la intervención o de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o de Bomberos y Protección Civil.

1.6.4 Todos los participantes intervinientes en la zona caliente deben portar el equipo de protección adecuado.

1.6.5 Las líneas de descontaminación se situarán en la zona media.

1.6.6 Los participantes intervinientes en la zona media recibirán a los afectados por el incidente.

1.6.7 Todos los participantes intervinientes en la zona templada deben portar el equipo protector adecuado.

1.6.8 Los equipos de apoyo y de control se deben ubicar en la zona fría.

1.6.9 Todos los participantes intervinientes en la zona fría deben portar el equipo protector adecuado.

Elaboró

Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

Revisó


Coordinador Central de
Radio

Aprobó

Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó

Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal

	Manual de Políticas y Procesos			
	No. de Manual:	Emisión:	Revisión:	Hoja:
	SPV-C4-MP-001	Junio de 2009	00	8 de 14
MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO				

II.-PROCESOS

RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN C4 SAN PEDRO

LLAMANTE

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

COORDINACIÓN DEL C4 SAN PEDRO – Telefonista

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

SOLICITANTE

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

COORDINACION DEL C4 SAN PEDRO.- Telefonista

5. .La emergencia es fuera del Municipio?
6. Si: Si la emergencia no esta sucediendo dentro del Municipio de San Pedro, le informa al solicitante que lo comunicará a la Central de Radio del Municipio que le corresponde o al 066 del Estado. FIN DEL PROCESO.

COORDINADOR DE LA CENTRAL DE RADIO.- Radio Operador

7. No: Captura los datos que le proporciona el ciudadano y asigna la unidad para el auxilio de acuerdo al tipo de emergencia y al lugar donde ocurre.

" Si el solicitante había llamado anteriormente en automático le aparece al Operador de Emergencia el nombre y lugar de donde se esta llamando, sin embargo, el operador debe confirmar los datos".

Ver Manual de Usuario del CAD.

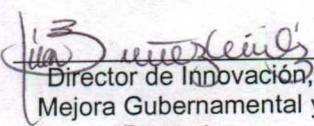

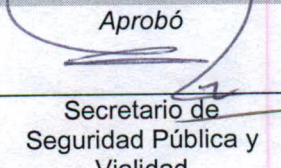
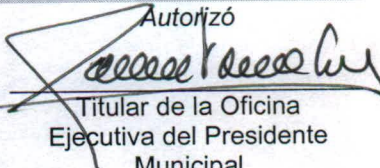
COORDINACIÓN DEL C4 SAN PEDRO– Operador de Emergencia


8. Informa al Supervisor si requiere apoyo de un organismo externo. Para:

Protección Civil y Grúas: La comunicación se efectúa a través de la radio frecuencia u otros medios disponibles..

Policías Otros municipios: La comunicación se efectúa a través de radio frecuencia inter - municipal u otros medios disponibles.

Policía Estatal o Federal: La comunicación se efectúa a través de Radio Frecuencia del Estado u otros medios disponibles.

<p>Elaboró</p>  <p>Director de Innovación, Mejora Gubernamental y Proyectos</p>	<p>Revisó</p>  <p>Coordinador Central de Radio</p>	<p>Aprobó</p>  <p>Secretario de Seguridad Pública y Vialidad</p>	<p>Autorizó</p>  <p>Titular de la Oficina Ejecutiva del Presidente Municipal</p>
--	---	--	---

	Manual de Políticas y Procesos			
	No. de Manual:	Emisión:	Revisión:	Hoja:
	SPV-C4-MP-001	Junio de 2009	00	9 de 14
MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO				

Otras Instituciones: La comunicación se efectúa a través del teléfono u otros medios disponibles.

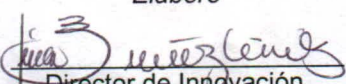
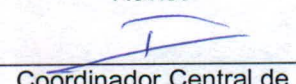
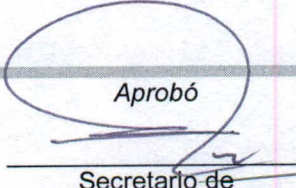
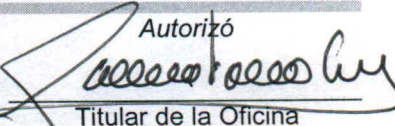
COORDINACIÓN C4 SAN PEDRO – Operador de Emergencia

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

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

- Acuden al evento y llegando a este se comunican vía sistema o radio frecuencia (según el caso) al operador de radio asignado, para informar que ya están en el lugar.
- Actúan rápidamente y en forma simultánea (Ver Instrucciones de Trabajo Especificas).

FIN DEL PROCESO

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>Director de Innovación, Mejora Gubernamental y Proyectos</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>Coordinador Central de Radio</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Secretario de Seguridad Pública y Vialidad</p>	<p><i>Autorizó</i></p>  <p>Titular de la Oficina Ejecutiva del Presidente Municipal</p>
---	--	---	--



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:

SPV-C4-MP-001

Emisión:

Junio de 2009

Revisión:

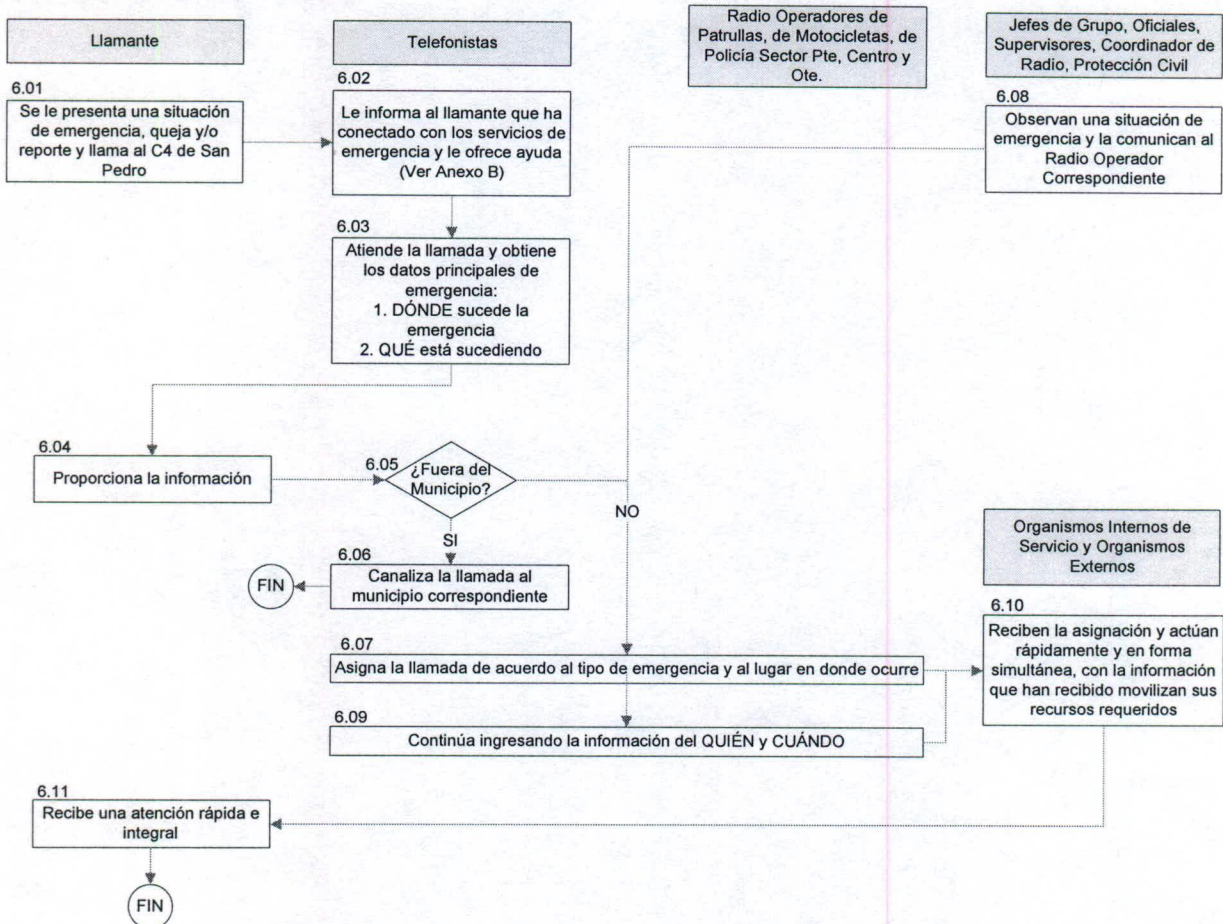
00

Hoja:

10 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO

III.- DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró

[Signature]
Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

Revisó

[Signature]
Coordinador Central de
Radio

Aprobó

[Signature]
Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó

[Signature]
Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:

SPV-C4-MP-001

Emisión:

Junio de 2009

Revisión:

00

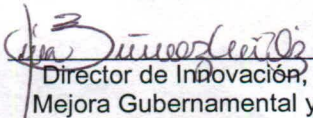
Hoja:

11 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO

ANEXOS

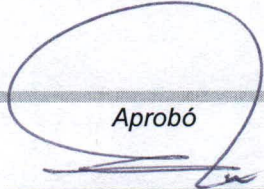
Elaboró


Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

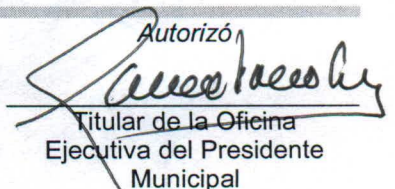
Revisó


Coordinador Central de
Radio

Aprobó


Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó


Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:
SPV-C4-MP-001

Emisión:
Junio de 2009

Revisión:
00

Hoja:
12 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO

ANEXO OYP-001

CODIGO 1000

01.- RUTINA	60.- DROGA O SOLVENTES
02.- URGENCIA DESTINO	61.- ROBO
03.- EMERGENCIA	62.- CONTRABANDO
04.- CANCELAR-NEGATIVO	63.- MITIN
05.- RELEVO	64.- COMPARESER ANTE MINISTERIO PUBLICO
06.- INVESTIGACIÓN	65.- DOCUMENTACION
07.- FUERA PARA COMER	66.- SECUESTRO
08.- FALSA ALARMA	67.- PAQUETE
09.- SECTOR DE VIGILANCIA	68.- MECANICO
10.- NOVEDADES	69.- ARTEFACTO EXPLOSIVO
11.- APAGAR RADIO	70.- CAMBIO DE FRECUENCIA
12.- UBICACIÓN	71.- BLOQUEAR SALIDA
13.- PRESTAR AUXILIO	72.- REHEN
14.- PIDE AYUDA	73.- MENSAJE CONFIDENCIAL
15.- COMBUSTIBLE	74.- CUSTODIANDO DETENIDO
16.- DISTURBIOS EN VIA PUBLICA	75.- FUGA DE DETENIDO
17.- FUGA DE CONDUCTOR	76.- BOTIN O PRODUCTO DE ROBO
18.- ABANDONO DE VEHICULO	77.- MANTENERSE ALERTA
19.- ACCIDENTE VIAL	78.- LLEGANDO AL LUGAR INDICADO
20.- PRENSA	79.- TERMINO DE VIGILANCIA
21.- PIDE AMBULANCIA	80.- LLAMADA GENERAL
22.- PIDE BOMBEROS	81.- USAR GAS
23.- PIDE GRUA	82.- PIDE TRANSITO
24.- DETENIDO / INFRACCION	83.- RETRASMITA MENSAJE
25.- UNIDAD DE POLICIA	84.- COMISION ESPECIAL
26.- VEHICULO DE CARGA	85.- PROCEDA
27.- CAMION DE PASAJEROS	86.- ENFRENTAMIENTO
28.- VEHICULO	87.- TIROTEO
29.- MEDICO	88.- OFICIAL ABATIDO
30.- A. M. P.	89.- PANDILLERO (S)
31.- TRANSMISION DEFECTUOSA	90.- DOMICILIO
32.- RECEPCION CORRECTA	91.- POSESIONARIO
33.- REPITA MENSAJE	92.- INFORME CONDICIONES DEL TIEMPO
34.- SUSPENDA TRANSMISION	93.- CONFLICTO LABORAL
35.- ORDEN CUMPLIDA	94.- HOSPITAL
36.- TRANSMISION RAPIDA	95.- INCENDIO
37.- PERSONA (MAYOR/MENOR)	96.- DESASTRE
38.- ESCOLTA O CONVOY	97.- HELICOPTERO
39.- UTILIZAR TELEFONO	98.- AVION O AVIONETA
40.- ASUNTO O MENSAJE	99.- CABALLO O SEMOVIENTE
41.- HACER CONTACTO	100.- UNIDAD ESPECIAL
42.- DATOS O ANTECEDENTES	101.- JUZGADO
43.- MOTOCICLETA OPERANDO	102.- POLICIA MINISTERIAL
44.- JEFATURA O RECONCENTRARSE	103.- TRANSITO DE MONTERREY
45.- DESCOMPOSTURA	104.- S.S.P.V. DE SAN PEDRO
46.- CONGESTIONAMIENTO	105.- S.S.P.V. DE SAN NICOLAS
47.- RUTA O ITINERARIO	106.- S.S.P.V. DE GUADALUPE
48.- CUSTODIANDO VEHICULO	107.- POLICIA FEDERAL DE CAMINOS
49.- CUSTODIANDO PROP. PRIVADA	108.- POLICIA JUDICIAL FEDERAL
50.- PERSONA PELIGROSA	109.- SEGURIDAD NACIONAL O GOB.
51.- MUERTO (NATURAL O VIOLENTO)	110.- EJERCITO MEXICANO
52.- EBRIO	111.- ACADEMIA ESTATAL
53.- ENTERADO	112.- PALACIO DE GOBIERNO A MUNICIPAL
54.- PENDIENTE	
55.- LESIONADO	
56.- GUERRILLERO	
57.- ASALTO	
58.- DELITO O ATENTADO SEXUAL	
59.- ARMA (BLANCA/FUEGO/CONTUNDENTE)	

Elaboró

Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

Revisó

Coordinador Central de
Radio

Aprobó

Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó

Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:

SPV-C4-MP-001

Emisión:

Junio de 2009

Revisión:

00

Hoja:

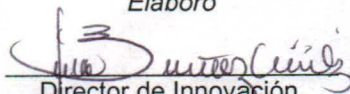
13 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO


ANEXO OYP-002

CODIGO FONETICO	
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 .-	UNION
V .-	VICTOR
W .-	WISKEY
X .-	XOCHITL
Z .-	ZULU

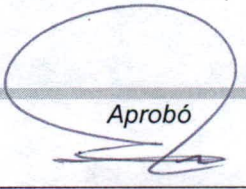
Elaboró


Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

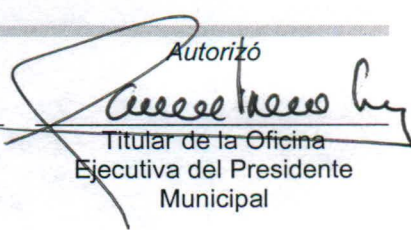
Revisó


Coordinador Central de
Radio

Aprobó


Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó


Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal



Manual de Políticas y Procesos

No. de Manual:

SPV-C4-MP-001

Emisión:

Junio de 2009

Revisión:

00

Hoja:

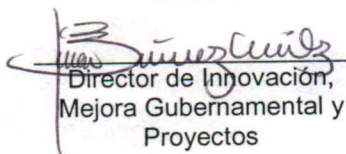
14 de 14

MANUAL DE OPERACIÓN Y PROTOCOLO

ANEXO OYP-003

CODIGO NUMERICO	
1.-	PRIMERO
2.-	SEGUNDO
3.-	TERCERO
4.-	CUARTO
5.-	QUINTO
6.-	SEXTO
7.-	SEPTIMO
8.-	OCTAVO
9.-	NOVENO
0.-	NEGATIVO, NADA, CERO

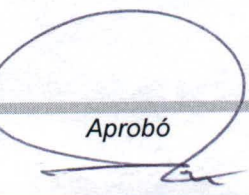
Elaboró


Director de Innovación,
Mejora Gubernamental y
Proyectos

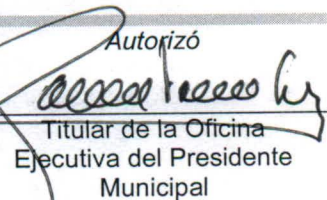
Revisó


Coordinador Central de
Radio

Aprobó


Secretario de
Seguridad Pública y
Vialidad

Autorizó


Titular de la Oficina
Ejecutiva del Presidente
Municipal