



San Pedro
Garza García



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

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

11 DE JULIO DE 2022

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	2 de 97

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/O LINEAMIENTOS	9
<i>DEL PERSONAL ADSCRITO AL C4i Y SU FUNCIONAMIENTO</i>	9
<i>DEL CONTROL DE LAS LLAMADAS</i>	10
<i>DE LOS EVENTOS O EMERGENCIAS</i>	11
CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	11
VIII PROCESO	12
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-PROCESO-01-V4</u>	13
RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i SAN PEDRO	13
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	13
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	18
IX ANEXOS	20
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-01-V4</u>	21
REPORTE DE EVENTO	22
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-02-V4</u>	23
CÓDIGO 1000	24
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-03-V4</u>	26
CÓDIGO FONÉTICO	27
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-04-V4</u>	28
CÓDIGO NUMÉRICO	29
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-05-V4</u>	30
CLASIFICACIÓN DE PRIORIDAD DE LOS EVENTOS	31
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-06-V4</u>	32

Actualizó



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones del
C4i San Pedro

Revisó



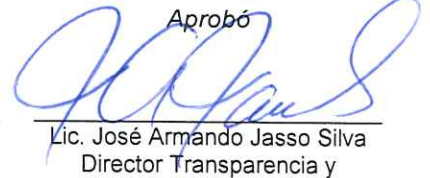
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

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 C4i

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	3 de 97

CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS (ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS)	33
<u>5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-07-V4</u>	39
GUÍA DE PREGUNTAS PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS AL C4i	40

Actualizó



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones del
C4i San Pedro

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 C4i			
	RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	4 de 97	

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



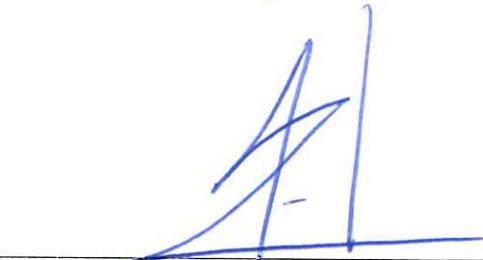
Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos
Presidente Municipal



Lic. José Dávalos Siller
Secretario del Republicano Ayuntamiento



Dra. Mariana Téllez Yáñez
Secretaria de la Contraloría y
Transparencia



Lic. Gerardo Guadalupe Escamilla Vargas
Secretario de Seguridad Pública

Actualizó



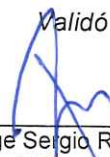
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones del
C4i San Pedro

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	5 de 97

II. INTRODUCCIÓN.

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

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

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


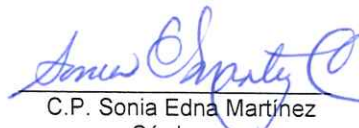


Establecer y documentar los lineamientos a los que deberá apegarse la Secretaría de Seguridad Pública a través de la Dirección del Centro de Control Comando, Comunicaciones e Inteligencia (C4i) en el ejercicio y desarrollo de las actividades comprendidas en los distintos procesos descritos en el presente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

Objetivo Específico

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

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**Revisó**Validó**Aprobó*
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

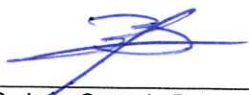
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	6 de 97

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

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN.

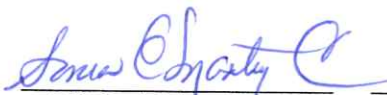
Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual, son aplicables a la persona que funge como titular de la Secretaría de Seguridad Pública, a la persona encargada de la Dirección del C4i y al personal a su cargo, involucrado en el desarrollo de los procesos aquí descritos.

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	7 de 97

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.

OFICIAL: Personal 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 las y los oficiales realizan las funciones propias de su puesto.

C4i: Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia

DATOS DEL EVENTO: La información de la emergencia que proporciona la ciudadanía cuando realiza el reporte a C4i y que se ingresa al sistema de despacho (atención del evento), la cual es asignada por medio de Jefatura 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 C4i.

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

EVENTO ORDINARIO: Accidente o siniestro reportado por la ciudadanía considerado de baja complejidad para el personal policial de la Secretaría de Seguridad Pública.

Elaboró


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

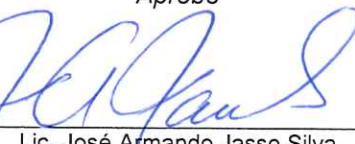
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	8 de 97

EVENTO EXTRAORDINARIO: Accidente o siniestro reportado por la ciudadanía que requieren una mayor atención y especialización por parte de las y los policías adscritos de la Secretaría de Seguridad Pública.

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

JEFATURA DE ZONA: Es quien se encarga 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 la ciudadanía cuando llama a C4i, se ingresa en el sistema para brindar el servicio (atender el evento) y es despachada a las unidades móviles por medio de la jefatura de zona.

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

OPERADOR/OPERADORA: Personal para la recepción y despacho de llamadas, así como de la atención de la radiofrecuencia del C4i.

ORGANISMOS EXTERNOS DE SERVICIO: Cruz Roja, Hospitales Públicos y Privados, Instituciones de Bomberos, Policías Federales, Estatales y Municipales, así como Dependencias de servicios públicos como Agua y Drenaje, Gas Natural, 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: Personal que entra a trabajar y suplente al personal policial saliente en la misma estación de trabajo.


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


Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	9 de 97

SITUACIÓN DE EMERGENCIA: La situación que la ciudadanía llamante transmite al C4i 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 C4i San Pedro.

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

VII. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS.

Específicos

DEL PERSONAL ADSCRITO AL C4i Y SU FUNCIONAMIENTO

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

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


- Los horarios diferentes a los anteriores son asignados por la Dirección y/o Coordinación del C4i, según las necesidades que se presenten en situaciones extraordinarias, notificándose por escrito al personal a fin de que conste en expediente.
- El personal del C4i San Pedro cambia de turno cada 15 días, cualquier otro cambio requiere previa autorización de la Dirección y/o Coordinación del C4i.
- El rol de turnos de trabajo es elaborado por la Coordinación de Llamadas de Emergencia y Video Vigilancia, la Jefatura de Supervisión, previa validación de la Coordinación de

Elaboró


Revisó

Validó

Aprobó



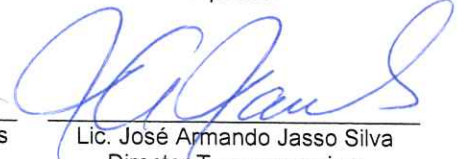
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i



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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	10 de 97

Operaciones y/o la Dirección, este se publica de forma interna con una anticipación, de por lo menos, 02 días naturales al cambio de turno.

- El personal adscrito al área operativa del C4i 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 la Jefatura de Supervisión, tratando siempre de que sea ropa formal,
- En el caso de los hombres, deberán presentarse debidamente afeitados y con el bigote recortado.
- Queda estrictamente prohibido transitar dentro del edificio sin motivo de labores.
- El personal de la Dirección del C4i solo puede salir del área de trabajo previa autorización de la Jefatura de Supervisión, con conocimiento del área de Supervisión 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 C4i son confidenciales y personales por lo que el personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública, debe ingresar al sistema con su propia información.

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 C4i deben ser grabadas y pueden ser monitoreadas por el área de Supervisión correspondiente.
- Las grabaciones de las llamadas permanecerán en el Sistema del C4i por un año.
- Todas las llamadas en donde se solicite información deben ser transferidas al conmutador.

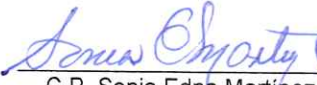
Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Rón Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	11 de 97

EVENTOS O EMERGENCIAS

- Para agilizar las comunicaciones a través de radiofrecuencia, las y 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-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-05-V4) priorización estará sujeta a modificación durante el desarrollo de los eventos, según su evolución.
- El personal adscrito al C4i debe brindar atención de calidad en todo momento.

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS

- Los eventos de los que tenga conocimiento el C4i se clasificarán como ordinarios o extraordinarios, conforme a la clasificación descrita en el anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-06-V4) del presente manual.

Elaboró



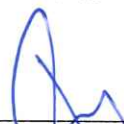
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó



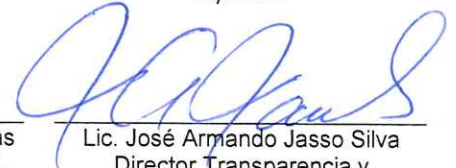
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	12 de 97

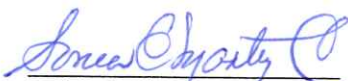
VIII. PROCESO

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	13 de 97

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-PROCESO-01-V4

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i SAN PEDRO

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

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SOLICITANTE

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

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora

2. Contesta la llamada, se identifica a través de su número de operador u operadora 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 C4i – Operador/Operadora

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

FIN DEL PROCESO

¿EL HECHO ES DENTRO DEL MUNICIPIO?

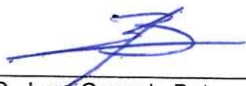
SÍ ES DENTRO DEL MUNICIPIO

Elaboró

Revisó

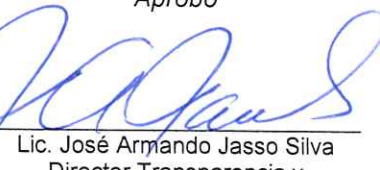
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt Valdez
Coordinador de Operaciones del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia C4i


Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	14 de 97

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora

- Realiza entrevista guiada según el hecho reportado conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-07-V4).
- Registra la información en el Sistema CAD conforme al solicitante responda la entrevista guiada.
- Solicita datos de quien realiza la llamada antes de finalizarla.
- Finaliza la llamada con la persona solicitante.
- Con base en la información recabada de la entrevista guiada a la persona solicitante realiza una priorización inicial del evento conforme al anexo (5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-FORMATO-05-V4).
- Contacta vía radiofrecuencia al personal de Jefatura de Zona de la Dirección de Policía, Dirección de Policía Vial o a la Unidad de Atención Especial de Protección, según sea el caso y le comunica la información registrada en el Sistema CAD recabada de la entrevista guiada a la persona solicitante, así como la priorización inicial asignada al evento. Con esa información solicita a Jefatura de Zona que corresponda que señale al personal asignado para atender los hechos reportados.

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

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

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora



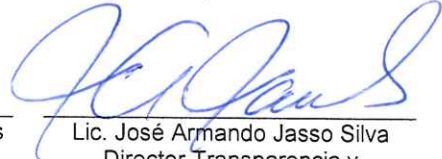
- Registra el número de la Unidad CRP del personal asignado para la atención de los hechos reportados en el Sistema CAD.
- Solicita al personal asignado que informe su arribo al lugar de los hechos.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	15 de 97

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

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

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora

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

¿SE REQUIERE APOYO?

NO SE REQUIERE APOYO

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

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

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora


20. Registra la información en el sistema CAD.

FIN DEL PROCESO

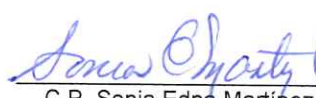
¿SE REQUIERE APOYO?

SÍ SE REQUIERE APOYO

Elaboró


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

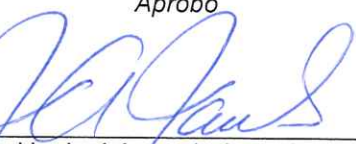
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	16 de 97

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

21. Informa a la Central del C4i, vía radiofrecuencia, la necesidad de apoyo precisando la situación que enfrenta y, en su caso, el tipo de apoyo que requiere. Si la evolución del evento lo amerita, reclasifica la prioridad y lo informa también.

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora

22. Registra la actualización del estatus del evento, así como su reclasificación, de ser el caso, en el Sistema CAD.
23. Contacta, vía radiofrecuencia, al apoyo requerido solicitando su arribo al lugar de los hechos.
24. Informa, vía radiofrecuencia, a la Jefatura de Zona que corresponda y/o al Personal asignado para la atención del evento, que el apoyo se dirige al lugar.

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

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

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora

26. Registra la información en el sistema CAD.

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

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

Elaboró



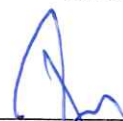
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

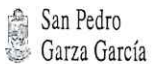


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	17 de 97

CENTRAL DEL C4i – Operador/Operadora

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

FIN DEL PROCESO

Elaboró

C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó

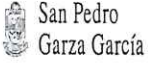
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

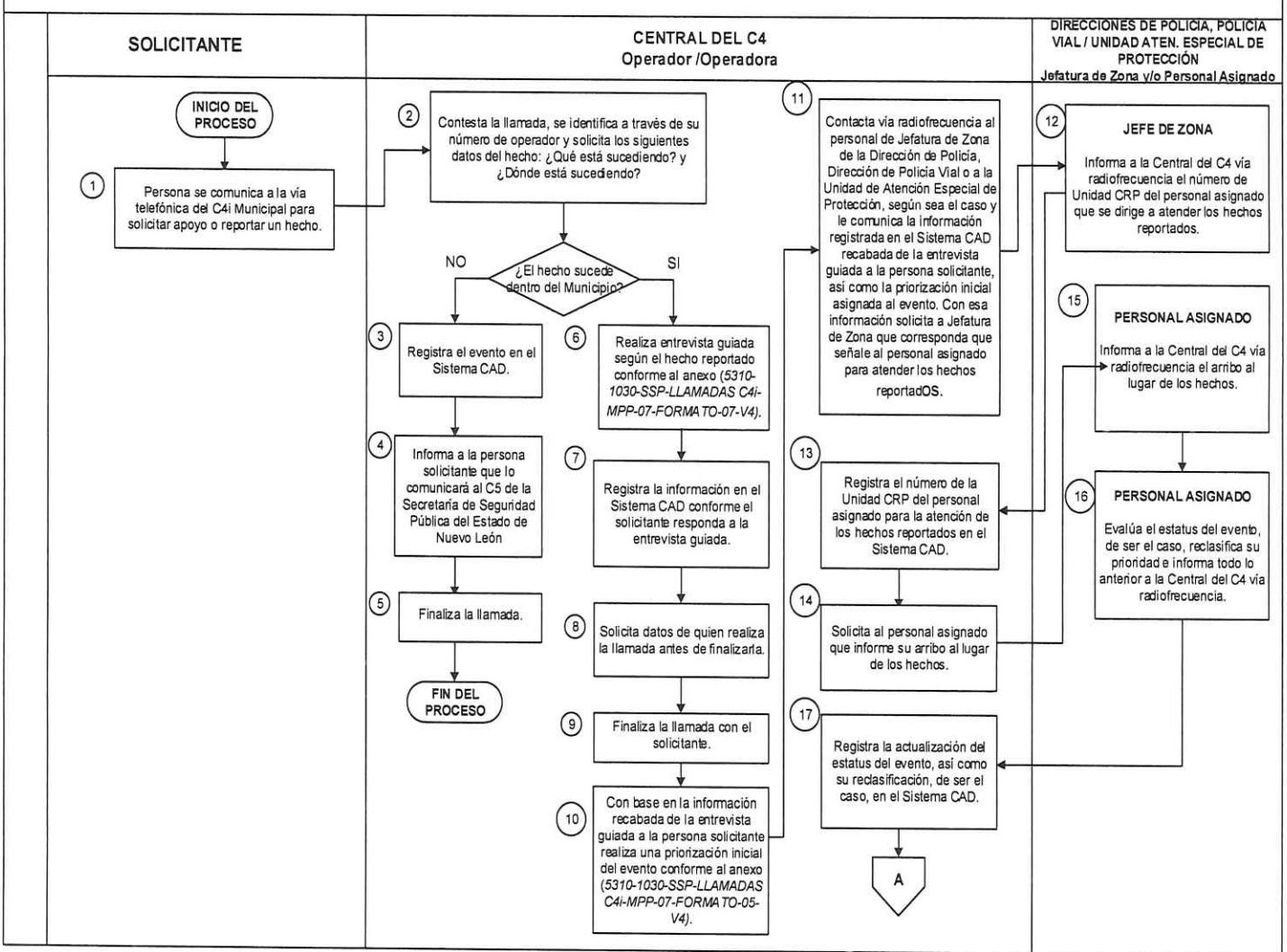


**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO,
COMUNICACIONES E INTELIGENCIA**

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	18 de 97

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



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez
Coordinador de Operaciones del C4i San Pedro

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia C4i

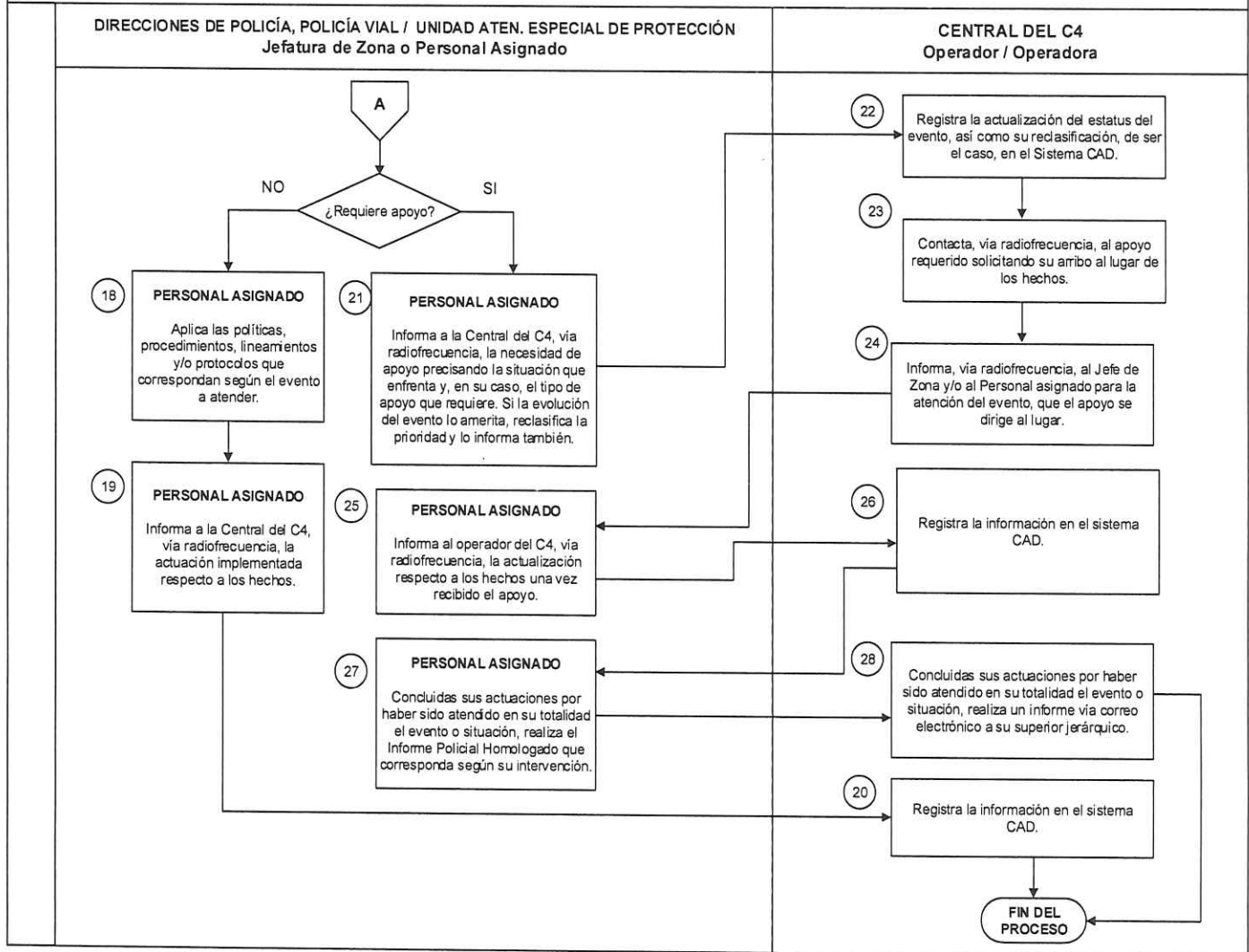
Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

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

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	19 de 97

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





Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	20 de 97

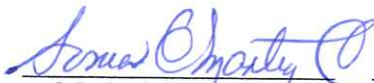
IX. ANEXOS

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó



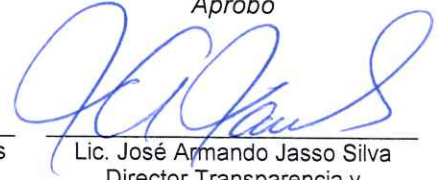
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	21 de 97


5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-
MPP-07-FORMATO-01-V4
REPORTE DE EVENTO


Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	22 de 97



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

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

Remarks:

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

* Date/Time is Backfilled

For Official Use Only

Page 1 of 2

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C. Juan Gerardo Betancourt Valdez
Coordinador de Operaciones del C4i San Pedro

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones e Inteligencia C4i

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	23 de 97

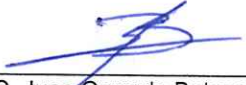
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-
MPP-07-FORMATO-02-V4
CÓDIGO 1000


Elaboró

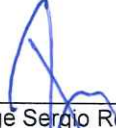
Revisó

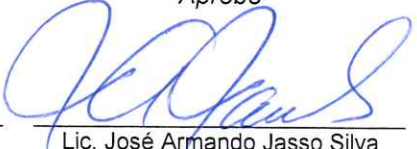
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	24 de 97

CÓDIGO 1000


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


Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	25 de 97

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

Revisó

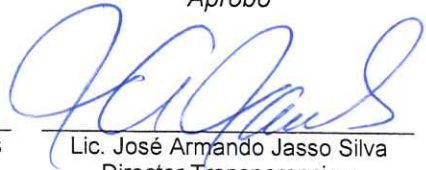
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	26 de 97

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-
MPP-07-FORMATO-03-V4
CÓDIGO FONÉTICO

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	27 de 97


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

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edra Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	28 de 97

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-
MPP-07-FORMATO-04-V4
CÓDIGO NUMÉRICO

Elaboró

C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó

Ing. Jorge Sergio Rón Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	29 de 97

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

C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	30 de 97


5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-
MPP-07-FORMATO-05-V4
CLASIFICACIÓN DE PRIORIDAD
DE LOS EVENTOS


Elaboró

Revisó

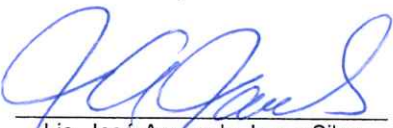
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	31 de 97


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

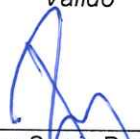
Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	32 de 97

5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-
MPP-07-FORMATO-06-V4

**CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS
(ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS)**

Elaboró


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	33 de 97


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 ACUÁTICO 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
AFECTACION 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

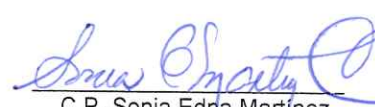
Elaboró


Revisó

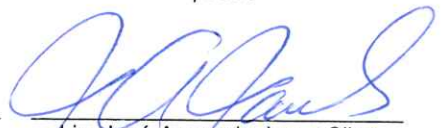
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	34 de 97


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 EXPLOSMOS
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

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	35 de 97


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

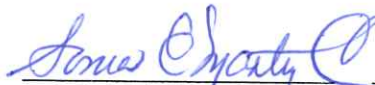
Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	36 de 97


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


Revisó

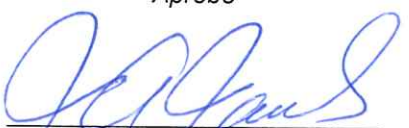
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	37 de 97


CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	
ORDINARIOS	EXTRAORDINARIOS
ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA	ROBO EN PROCESO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA
ROBO O EXTRAVÍO 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
	TRÁFICO DE MENORES
	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS
	TRATA DE MENORES
	TRATA DE PERSONAS
	USURPACION DE IDENTIDAD


Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	38 de 97

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

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LLAMADAS EN EL C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	39 de 97


5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-
MPP-07-FORMATO-07-V4
GUÍA DE PREGUNTAS PARA
ATENCIÓN DE LLAMADAS AL C4i


Elaboró

Revisó

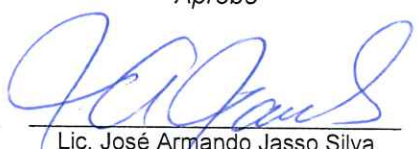
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	40 de 97

INCIDENTE: ABANDERAMIENTO VIAL

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

INCIDENTE: ABANDONO DE PERSONA

1. ¿Cuántos menores son? EN CASO DE 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 de cuidar de los menores?

INCIDENTE: ABANDONO DE VEHÍCULO

1. ¿Qué vehículo es?
2. ¿Cuánto tiempo tiene en el lugar?
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 en el sitio? (describir)

INCIDENTE: ABORTO

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

INCIDENTE: ABUSO SEXUAL


1. ¿Qué paso?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿Conoce a la persona que realizó la agresión?
4. ¿Puede describir físicamente a la persona? (incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar?
6. ¿Hacia dónde se fue?
7. ¿Va en algún vehículo? (Describir)


Elaboró

Revisó

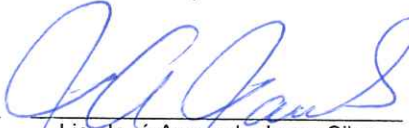
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	41 de 97

INCIDENTE: ACCIDENTE ACUÁTICO CON HERIDOS

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Hay personas lesionadas?
3. ¿Cuántas personas?
4. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
5. ¿Edad aproximada?
6. ¿Se encuentra consciente?
7. ¿Sabe qué tipo de lesiones presenta?
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 es lo que le comentaron? (explicar con detalle lo que ve o le comentan)
3. ¿Sabe si el impacto generó algún daño? (construcción, vivienda, 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 presenta?
9. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

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 consciente?
6. ¿Sabe qué tipo de lesiones presenta?
7. ¿Qué tipo de motocicleta es?

INCIDENTE: ACCIDENTE DE TRÁNSITO SIN HERIDOS


1. ¿Hay lesionados?
2. ¿Cuál es el cruce más próximo donde se encuentran ubicados?
3. ¿En qué sentido de la circulación se encuentra? Si la persona no lo sabe, puede indicar el sentido en que corren las calles, si no lo sabe o la persona no se puede ubicar, se puede realizar más preguntas. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde?, etc.
4. ¿Qué vehículos participan? (marca, tipo, color)
- 5.- ¿Quién reporta el accidente? (particular o aseguradora)
- 6.- ¿Nombre y un número de teléfono?


Elaboró

Revisó

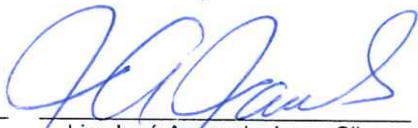
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	42 de 97

INCIDENTE: ACCIDENTE DE VEHÍCULOS AUTOMOTOR CON HERIDOS

1. ¿Hay lesionados? ¿Cuántos?
2. ¿Cuál es el cruce más próximo donde se encuentran ubicados?
3. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Se encuentra consciente? ¿Qué tipo de lesiones tiene?
6. ¿Qué vehículos participan? (marca, tipo, color)
7. ¿En qué sentido de la circulación se encuentra? Si la persona no lo sabe, puede indicar el sentido en que corren las calles, si no lo sabe o la persona no se puede ubicar, se puede realizar más preguntas.
8. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde?
9. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?
10. Nombre y teléfono de quien reporta

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 lo sabe, puede indicar el sentido en que corren las calles, si no lo sabe o la persona no se puede ubicar, se puede realizar más preguntas.
9. ¿Hacia dónde se dirige? ¿Viniendo desde?
10. ¿Usted participa en el accidente o es testigo?

INCIDENTE: ACCIDENTE LABORAL

1. ¿Quién reporta?
2. ¿Qué sucedió?
3. ¿Lugar de los hechos (cruce cercano, sentido de la circulación)
4. ¿Hay lesionados? ¿Qué tipo de lesiones presenta?
5. ¿Persona lesionada es hombre o mujer?

INCIDENTE: ACOSO ESCOLAR O BULLYNG

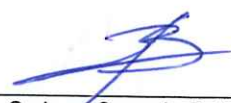
1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué es exactamente lo que sucedió?
3. ¿Cuál es el nombre del plantel educativo?
4. ¿Conoce el tipo de violencia que se está ejerciendo en el plantel? (Física, emocional, Psicológica)
5. ¿Cuenta con datos de la persona afectada y de las personas responsables?
6. ¿Sabe desde cuando se comete este tipo de actos?
7. ¿La persona afectada presenta lesiones visibles?
8. ¿Sabe si dirección o profesorado del plantel, tienen conocimiento de lo que sucede?

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	43 de 97

INCIDENTE: ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL

1. ¿Qué pasó?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿La persona agresora es hombre o mujer?
4. ¿Conoce a la persona agresora?
5. ¿Puede describir a la persona físicamente? (incluye vestimenta)
6. ¿Todavía está en el lugar?
7. ¿Va en algún vehículo? (Describir)

INCIDENTE: ACTOS DE COMERCIALIZACIÓN ILEGAL DE SANGRE, ÓRGANOS Y TEJIDOS HUMANOS

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué es exactamente lo que sucedió?
3. ¿Sabe el tipo de órganos que se comercializan en el lugar?
4. ¿Ubicación del lugar?
5. ¿Cuenta con información de las personas encargadas de ese sitio? (Descripción, nombres, apodos, etc.),
6. ¿Sabe si el lugar opera como clínica clandestina?
 - a. En caso afirmativo ¿Cuenta con el nombre de quien fungía como titular?
 - b. ¿Sabe cuánto personal trabaja ahí?
 - c. ¿Conoce los horarios en que hay más movimiento?
7. ¿Utilizan algún vehículo o medio de transporte?
8. ¿Conoce la forma en que obtienen los órganos?

INCIDENTE: AERONAVE SOSPECHOSA


1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Por qué le parece sospechosa?
4. ¿Qué clase de aeronave ve? (Color, etc.)
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. ¿Aterrizó en algún lugar? (si es así, cuantas personas descienden, características, etc.)

Elaboró

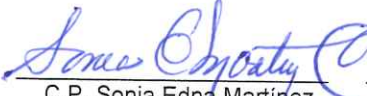
Revisó

Validó

Aprobó




C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i



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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	44 de 97

INCIDENTE: AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

1. ¿Qué tipo de falla se presenta?
2. ¿Hace cuánto tiempo pasó?
3. ¿Hay riesgo de algún accidente?
4. ¿En qué calles y colonia se presenta la falla?
5. ¿Nombre y número de teléfono de quien reporta?

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. ¿Quién reporta?
2. ¿Qué sucedió?
3. ¿Hace cuánto paso?
4. ¿La persona lesionada, es hombre o mujer?
5. ¿Edad aproximada?
6. ¿Se encuentra consciente?
7. ¿Qué tipo de lesiones tiene?
8. ¿Está sangrando?
9. ¿Requiere ambulancia?
10. ¿Con qué tipo de arma lesionaron a la persona?
11. ¿Cuántas personas son? (presuntos)
12. ¿Cómo son? (incluir vestimenta)
13. ¿Las personas portan armas? ¿Qué tipo de armas?
14. ¿Todavía están en el lugar?
15. En caso de que huyan, preguntar ¿Hacia dónde se fueron? ¿En infantería o a bordo de vehículo (describir vehículo)

INCIDENTE: AHOGADO

1. ¿La persona está consiente?
2. ¿Está respirando bien?
3. ¿Cuánto tiempo permaneció bajo el agua?
4. ¿Sigue en el agua?
5. ¿Sabe el nombre de la persona?
6. ¿Edad?
7. ¿La persona es hombre o mujer?
8. ¿Lugar de los hechos?

Elaboró



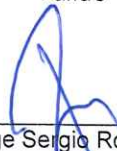
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	45 de 97

INCIDENTE: ALARMA DE EMERGENCIA ACTIVADA

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. ¿En qué ubicación se encuentra?
5. ¿Cuál es el nombre del negocio? O ¿A nombre de quién está registrado?
6. ¿De qué compañía es?

INCIDENTE: ALCANTARILLA SIN TAPA

1. ¿Sabe desde cuándo se encuentra la situación?
2. ¿De qué tamaño o dimensión es la alcantarilla?
3. ¿En qué lugar se encuentra ubicada? ¿Obstruye la vialidad? (Sí es así, en que circulación se encuentra)
4. ¿Cuenta con algún señalamiento preventivo?
5. ¿Sabe u observa quien la destruyó?
6. ¿Tiene descripción de las personas presuntas?

INCIDENTE: ALLANAMIENTO DE MORADA

1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Calle número y entre calles de la ubicación?
3. ¿Cuántas personas son?
4. ¿Puede describir a las personas físicamente? (incluye vestimenta)
5. ¿Están armados? ¿Qué tipo de arma utilizan?
6. ¿Usted está en el lugar?
7. ¿Es persona afectada o testigo?
8. ¿Sabe si adentro hay personas en riesgo?
9. ¿Cuántas personas se encuentran en el interior? ¿De qué edades?

INCIDENTE: ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

1. ¿Ubicación del almacén?
2. ¿Qué es lo que almacena?
3. ¿Qué cantidad?
4. ¿Hace cuánto tiempo?
5. ¿Sabe quiénes son las personas responsables?
6. ¿Se encuentra en el lugar?

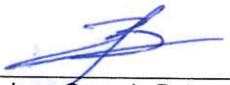


Nota: En caso de que huyan, preguntar ¿Hacia dónde se fueron? Y ¿Cómo?

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	46 de 97

INCIDENTE: ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA ALCOHOLIZADA

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Cómo son? (incluye vestimenta), además de estar tomando ¿Está haciendo otro disturbio? * Ir a motivo correspondiente
3. ¿En qué lugar se encuentran? ¿En vía pública o dentro de un negocio o domicilio?

INCIDENTE: ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA DROGADA

1. ¿Cuántas personas son?
3. ¿En qué lugar se encuentran? ¿En vía pública o dentro de un negocio o domicilio?
2. ¿Cómo son? (incluye vestimenta)
4. ¿Las personas portan armas?
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 consciente?
4. ¿Tomo algún medicamento?
5. ¿Cuántos meses de gestación 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, una mujer o niño?
9. La forma de hablar ¿Estaba alcoholizado, divagando, irracional?
10. ¿Tenía algún acento distintivo?
11. ¿La persona que llamó se estaba riendo?
12. ¿Había algún ruido de fondo, vehículos, avión, música, etc.?

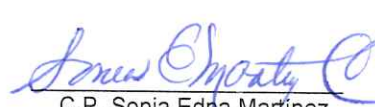
Elaboró

Revisó

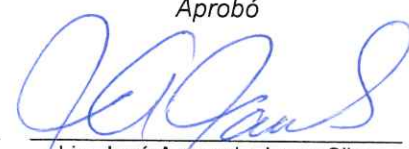
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	47 de 97

INCIDENTE: AMENAZA DE SUICIDIO

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿En qué lugar está sucediendo?
3. ¿La persona es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Se hizo daño?
6. ¿Cómo?
7. ¿Hace cuánto tiempo?
8. ¿Requiere ambulancia?
8. ¿Hay alguna persona acompañando a quien realiza la amenaza?

INCIDENTE: AMENAZA O INSULTOS

1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Conoce a la persona que realizó la amenaza o insultos?
3. ¿Cómo es esta persona? (incluye vestimenta)
4. ¿Qué tipo de amenazas o insultos realizó?
5. ¿Todavía está en el lugar? O si ya se retiró ¿sabe dónde se encuentra?
6. ¿La persona porta armas?

INCIDENTE: AMPUTADO

1. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Está consciente?
4. ¿En qué ubicación se encuentra?
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 quién 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. ¿En qué ubicación se encuentra?
4. ¿Hace cuánto tiempo lo vieron?
5. ¿Hay riesgo de que alguien resulte lesionado?


Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	48 de 97

INCIDENTE: ANIMAL SUELTO

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 quién puede ser?

INCIDENTE: ÁRBOL CAÍDO O POR CAER

1. ¿Hace cuánto paso?
2. ¿De qué tamaño es el árbol?
3. ¿Obstruye alguna vialidad?
4. ¿Dañó alguna propiedad?
5. ¿En qué ubicación se encuentra el árbol?

INCIDENTE: ARRANCONES O CARRERAS DE VEHÍCULOS

1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto paso? ¿Cruce más cercano?
2. ¿Qué vehículos participan? Características de los mismos ¿placas, color, calcas?
3. ¿Cuántas personas observa en el lugar?
4. ¿Puede describir a las personas? (vestimenta, tatuajes, etc.)
5. ¿Las personas portan armas? ¿Qué tipo de arma?
6. ¿Están consumiendo algún tipo de bebidas?
7. ¿Hay personas en riesgo?

INCIDENTE: ASFIXIA

1. ¿En dónde se encuentran ubicados?
2. ¿La persona que presenta la asfixia es hombre o mujer?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Está consciente?
5. ¿Qué síntomas tiene?
6. ¿Padece alguna enfermedad? ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento? Confirmar teléfono y registrarlo

INCIDENTE: ALCANTARILLA OBSTRUIDA


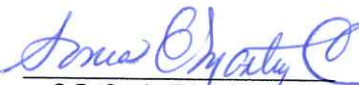

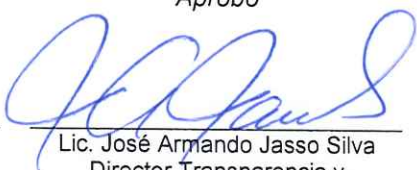
1. ¿En qué ubicación se encuentra?
2. ¿Sabe desde cuando está obstruida?
3. ¿De qué tamaño o dimensión es la alcantarilla?
4. ¿Con qué se encuentra obstruida o tapada?
5. ¿Obstruye la vialidad? (si es el caso, en que carril y circulación)
6. ¿En este momento, cuenta con algún tipo de señalamiento preventivo?

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	49 de 97

INCIDENTE: ASISTENCIA VIAL

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

INCIDENTE: ASOCIACIÓN DELICTIVA O PANDILLERISMO

1. ¿Hace cuánto 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 intoxicados?
5. ¿En qué lugar están reunidos? (afuera de una casa, en la plaza, etc.)
6. ¿Las personas son masculinos o femeninas?
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 a la persona agresora?
4. ¿Puede describir a la persona físicamente? (incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar?
6. ¿Hacia donde se fue?
7. ¿Va en algún vehículo? (descripción)

INCIDENTE: ATROPELLO


1. ¿Ubicación del atropello?
2. ¿La persona arrollada, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Esta consiente?
4. ¿Qué tipo de lesiones presenta?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿La persona responsable está en el lugar?
7. ¿Qué vehículo es? (marca, modelo, color, placas)
8. En caso de que el responsable huya ¿Hacia dónde huyó? Y la descripción física

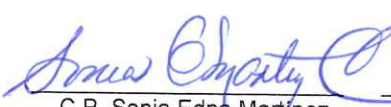
Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	50 de 97

INCIDENTE: BLOQUEO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN

1. ¿Ubicación en el cual se lleva el bloqueo?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Es un bloqueo pacífico o violento?
3. Si es violento ¿Sabe si hay personas lesionados?
4. ¿Cuántas personas son?
5. ¿Están armadas? (tipo de armas)
6. ¿Cómo o con qué están realizando el bloqueo?
7. ¿Portan algún tipo de manta o pancarta?
8. ¿Sabe por qué motivo lo realizan?
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?
5. ¿En qué ubicación se encuentran los cables?

INCIDENTE: CADÁVER

1. ¿En qué ubicación se encuentra el cadáver?
2. ¿Qué es lo que ve? O ¿Qué fue lo que le dijeron? (explicar con detalle)
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?

INCIDENTE: CAÍDA DE BARDA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Hay personas lesionadas? ¿Cuántas?
3. ¿Me puede indicar la edad y sexo de las personas lesionadas?
4. ¿De dimensiones tiene la barda?
5. ¿Está completamente caída o hay riesgo de derrumbe?
6. ¿Obstruye vialidad?

INCIDENTE: CAÍDA DE POSTE DE LUZ


1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿En qué lugar se encuentra ubicado?
2. ¿Aún tiene corriente?
3. ¿Qué tamaño tiene aproximadamente?
4. ¿Dañó alguna propiedad?
5. ¿Obstruye la vialidad?


Elaboró

Revisó

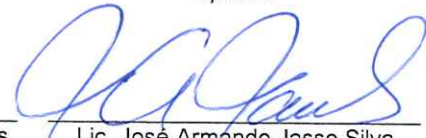
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	51 de 97

INCIDENTE: CAÍDA DE POSTE TELEFÓNICO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué tamaño tiene aproximadamente?
3. ¿Dañó alguna propiedad?
4. ¿En qué lugar se encuentra ubicado?
5. ¿obstruye la vialidad?

INCIDENTE: CAÍDA DE ANUNCIO O ESPECTACULAR

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Hay personas lesionadas?
3. ¿Ocasiónó 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)

INCIDENTE: CAÍDA EN LUGAR PROFUNDO

1. ¿En qué ubicación se encuentra?
2. ¿Tipo de lugar en el cual cayo la persona?
3. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Está consciente?
6. ¿Qué síntomas tiene?
7. ¿Está sangrando?
8. ¿Padece alguna enfermedad? ¿De qué tipo?
8. ¿Sabe si toma algún medicamento? Confirmar teléfono y registrarlo

INCIDENTE: CIRCULAR EN SENTIDO CONTRARIO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Calles por las que el vehículo circula?
3. ¿Qué vehículo es? (descripción, placas)
4. ¿Específicamente que es lo que está haciendo?
5. ¿Causó algún daño a otro vehículo, persona, casa o edificio?

Elaboró

C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	52 de 97

INCIDENTE: COLISIÓN CON HERIDOS

1. ¿Lugar donde ocurrió la colisión?
2. ¿Hay lesionados? ¿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 indicar el sentido en que corren las calles, si no lo sabe o no se puede ubicar, se puede 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. ¿El vehículo está detenido o en circulación?
3. ¿La persona que conduce es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Cómo sabe que esta ebrio?
6. ¿Se encuentra consciente la persona?

INCIDENTE: CONGESTIÓN ALCOHÓLICA

1. ¿La persona está consciente?
2. ¿Respira con normalidad?
3. ¿Sabe que bebidas y las cantidades que ingirió?
4. ¿Qué síntomas presenta?
5. ¿La persona toma medicamento? ¿Cuenta con receta? ¿Cuánto ingirió?
6. Si no fue medicina, ¿Qué sustancia tomó?
7. ¿Qué edad tiene la persona?
8. ¿La persona utiliza drogas?
9. ¿La persona se encuentra de manera violenta? ¿Tiene acceso a algún tipo de arma?

INCIDENTE: CONSUMO DE ALCOHOL EN VÍA PÚBLICA

1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿Cómo son? (incluir vestimenta)
3. ¿Están realizando algún tipo de disturbio?
4. ¿En qué ubicación se encuentran?

INCIDENTE: CONSUMO DE DROGAS EN VÍA PÚBLICA


1. ¿Cuántas personas son?
2. ¿En qué lugar se encuentran?
3. ¿Cómo son? (incluir descripción)
4. ¿Están armados?
5. ¿Qué tipo de droga están consumiendo?
6. ¿cuánto tiempo tienen realizando la actividad?
7. ¿En qué ubicación se encuentran?


Elaboró

Revisó

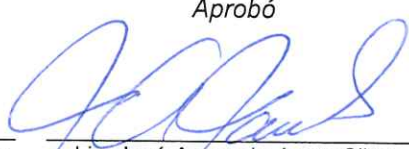
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	53 de 97

INCIDENTE: CONTAMINACIÓN DE SUELO, AIRE Y AGUA

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Desde hace cuánto tiempo?
3. ¿Hay algún riesgo?
4. ¿Las personas responsables están en el lugar?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (descripción)
7. ¿Qué tipo de contaminación se está realizando?
8. ¿En qué lugar se está llevando a cabo?

INCIDENTE: CONVULSIONES

1. ¿Hace cuánto tiempo inició?
2. ¿La persona es hombre o mujer?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Padece alguna enfermedad?
5. ¿Tomo algún medicamento?
6. ¿La persona se encuentra consciente?
7. ¿Dirección en la que se encuentra? ¿Se encuentra en vía pública o interior de domicilio?

INCIDENTE: CORRUPCIÓN DE MENORES

1. ¿Hace cuánto tiempo?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
3. ¿Cuenta con datos de las personas responsables? ¿Podría describir a las personas?
4. ¿Hay algún parentesco entre la persona responsable y la persona menor afectada?
5. ¿Conoce la edad aproximada de la o las personas menores que están involucradas?
6. ¿Ejercen algún tipo de violencia sobre él o ella? (física, verbal o psicológica)
7. ¿Sabe si les facilitan drogas o alcohol a las personas menores?
8. ¿Las personas responsables obtienen algún beneficio económico por los menores?
9. ¿Es decir si los utilizan para fines sexuales, para cometer atracos o situaciones similares?

INCIDENTE: CORTO CIRCUITO

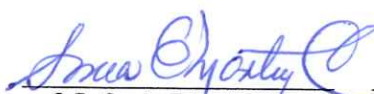
1. ¿Hace cuánto tiempo pasó?
2. ¿Hay algún lesionado?
3. ¿Sabe si ocasionó algún daño?
4. ¿Qué tipo de cableado es (telefonía, electricidad, etc)?
5. ¿Dónde se encuentran ubicados dicho cableado?
6. ¿Sabe que ocasiono o porqué se originó? (si es así, cuenta con la descripción de personas o vehículos)
7. ¿Obstruye el tránsito de personas o vehículos?

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	54 de 97

INCIDENTE: CRISIS NERVIOSA

1. ¿La persona afectada es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Está consciente?
4. ¿Qué síntomas presenta?
5. ¿Padece de alguna enfermedad? ¿De qué tipo?
6. ¿Sabe si toma algún medicamento? (confirmar teléfono y registrarlo)

INCIDENTE: CRISTALAZO

1. ¿En qué ubicación se realizó el daño al vehículo?
2. ¿Qué vehículo es? (marca, tipo, color, placas)
3. ¿Robaron algo del interior?
4. ¿Usted está en el lugar?
5. ¿Espera contacto con unidad de policía?

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

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? Describir brevemente los hechos.
3. ¿Cuántas personas son?
4. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
5. ¿Las personas portan armas? (Tipo de armas)
6. ¿Conoce a las personas?
7. ¿Todavía están en el lugar? *
8. ¿En qué ubicación se encuentran?

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

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:

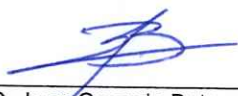
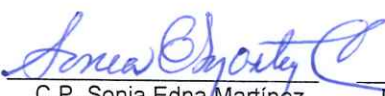


1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Sabe que número de casilla es?
3. ¿Cuántas personas se encuentran en el lugar aproximadamente?
4. ¿Sabe si pertenecen a un partido político u organización?
5. ¿Qué están ofreciendo a cambio del voto? (Despensa o efectivo)
6. ¿Puede describir a las personas presuntas? (Vestimenta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

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	55 de 97

INCIDENTE: DEMOSTRACIÓN DE INCONFORMIDAD SOCIAL

1. ¿Hace cuánto tiempo inició?
2. ¿Cuántas personas son?
3. ¿Se manifiestan de forma pacífica o violenta?
4. ¿Portan mantas o pancartas?
5. ¿Por qué motivo se manifiestan?
6. ¿Pertenece a algún grupo, sindicato o institución?
7. ¿Las personas se encuentran en un solo lugar o en movimiento?
8. ¿Las personas se encuentran en infantería o en vehículos?

INCIDENTE: DERRUMBES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay personas lesionadas y/o atrapadas?
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, inmueble clandestino, negocio, empresa)
3. ¿Sabe qué tipo de desechos son?
4. Si usted observa contenedores, ¿sabe si traen una leyenda o nomenclatura en colores? (En caso de ser afirmativa la pregunta anterior) ¿Puede decirme la nomenclatura?
5. ¿Cuántas personas están realizando esta actividad?
6. ¿Puede describirlos? (solicitar vestimenta y media filiación)
7. ¿Andan en un vehículo? ¿Puede describirlo? ¿Trae logotipos de alguna empresa o negocio?
8. ¿Siguen en el lugar o hacia donde huyeron?

INCIDENTE: DESMAYO




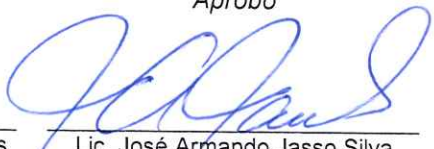
1. ¿La persona que sufrió el desmayo, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Está consciente?
4. ¿Qué síntomas tiene?
5. ¿Está sangrando?
6. ¿Padece de alguna enfermedad? o ¿De qué tipo?
7. ¿Sabe si toma algún medicamento? **Confirmar teléfono y registrarlo**

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	56 de 97

INCIDENTE: DESPOJO

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

INCIDENTE: DETONACIÓN 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? (describalos) 5. ¿Vio hacia dónde huyeron?
6. ¿Causaron algún daño en algún lugar público, casa, vehículos?
7. ¿Sabe si hay personas lesionadas?
- 8.. ¿Cuántos?
9. ¿Tipo de lesión?

INCIDENTE: DISPARO DE ARMA DE FUEGO


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


Elaboró

Revisó

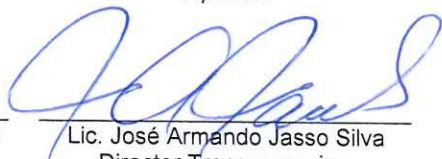
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	57 de 97

INCIDENTE: ELECTROCUTADO

1. ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos *
3. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Está consciente?
6. ¿Está sangrando?
7. ¿Qué lesiones 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 la persona afectada?
3. ¿En qué lugares ha identificado que fue usurpada su identidad? (red social)
4. Aparte de ingresar a su red social, ¿La persona presunta ha hecho movimientos en su cuenta que afecten su entorno social y/o moral?
5. ¿Sabe si la persona presunta ha cambiado contraseñas de tal manera que usted ya no pueda ingresar a su cuenta?
6. ¿Conoce a la persona que le ha ocasionado esta situación?
7. ¿Puede proporcionar el nombre de dicha persona y su domicilio, en caso de contar con dicha información?
8. ¿Puede describir físicamente a la persona?

INCIDENTE: ENFERMO

1. ¿La persona enferma es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Está 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 registrarlo**

INCIDENTE: ENFERMO MENTAL


1. ¿La persona con la enfermedad, 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

Revisó

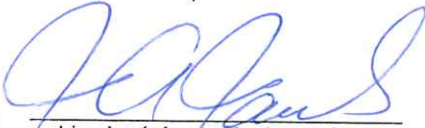
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	58 de 97

INCIDENTE: ENFRENTAMIENTO DE GRUPOS ARMADOS

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

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 se presenta la epidemia?
2. ¿Cuáles son los síntomas?
3. ¿Cuántas personas hay enfermas?
4. ¿Cómo se contagiaron?
5. ¿Es mortal?

INCIDENTE: ESTUPRO

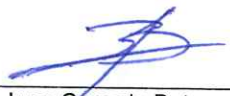
1. ¿Qué pasó?
2. ¿Hace cuánto tiempo?
3. ¿Conoce a la persona que realizó la agresión?
4. ¿Puede describir a la persona físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Todavía está en el lugar? *
6. *¿Hacia dónde se fue?
7. *¿Va en algún vehículo? (Describir)

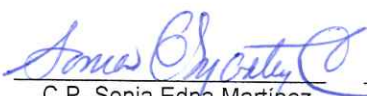
Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	59 de 97

INCIDENTE: EXPLOSIÓN

1. ¿Se encuentra usted bien y en lugar seguro?
2. ¿Hace cuánto tiempo pasó?
3. ¿Dónde ocurrió?
4. ¿Sabe si hay personas lesionadas? ¿Cuántas personas? ¿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 las personas responsables?
7. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
8. ¿Conoce a las personas?
9. ¿Portan armas? (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: EXPLOTACIÓN DE MENORES

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

Nota: No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de la persona que reporta.

INCIDENTE: EXTORSIÓN

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Desea contacto con unidad de policía?

a. SI DESEA CONTACTO:

1. ¿Qué le dijeron?
2. ¿Le pidieron dinero?
3. ¿Usted entregó dinero?
4. ¿De qué forma?
5. ¿Sabe el número de la cuenta o a nombre de quien se hizo el depósito?
6. ¿Hay alguna persona en riesgo o que esté esperando contacto?
7. ¿En este momento hay vehículos o personas sospechosas cerca del lugar





b. NO DESEA CONTACTO: "Permitame, voy a transferir su llamada al área especializada para la atención de llamadas de extorsión, no cuelgue por favor"

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	60 de 97

INCIDENTE: EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA

1. ¿Está pasando en este momento? o ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Desea contacto con unidad de policía?

a. SI DESEA CONTACTO:

1. ¿Qué le dijeron?
2. ¿Le pidieron dinero?
3. ¿Usted entregó dinero?
4. ¿De qué forma?
5. ¿Sabe el número de la cuenta o a nombre de quien se hizo el depósito?
6. ¿Hay alguna persona en riesgo o que esté esperando contacto?
7. ¿En este momento hay vehículos o personas sospechosas cerca del lugar?

b. 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)

INCIDENTE: FALLAS DE SEMÁFORO

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

INCIDENTE: FALTAS AL REGLAMENTO DE TRÁNSITO

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 vehículo 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?

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	61 de 97

INCIDENTE: FRACTURA

1. ¿La persona que sufrió la fractura, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Está 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 registrarlo**

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?
3. En estos momentos ¿cuantas personas se encuentran en el lugar? Son Masculinos, femeninos, hay personas menores.
4. ¿Cuál es la ubicación del lugar? ¿Es domicilio o negocio? ¿Cuál es la razón social del lugar?
5. De qué manera se comete el fraude? ¿Es en una propiedad? ¿Cuál es? ¿Es alguna cantidad en efectivo y a cuánto asciende el monto?
6. ¿Sabe el nombre o nombres de las personas responsables del ilícito?
Sobre las personas responsables:
¿Dónde los podemos ubicar? (Solicitar dirección calle, colonia, municipio), en caso de que las personas presuntas responsables radiquen fuera del estado o del país, preguntar ¿Cada cuando visitan la ciudad? o ¿Con qué frecuencia se les ve por el lugar?
7. ¿Hay algún documento que especifique el convenio o trato? Si no lo hay, preguntar de qué manera fue el acuerdo (De manera verbal).
8. ¿Hay alguna denuncia previa?
9. ¿Usted espera contacto con la autoridad?
*no olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de reportante

INCIDENTE: FRENTE FRÍOS, BAJAS TEMPERATURAS, NEVADAS Y HELADAS

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay personas lesionadas y/o atrapadas?
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?
6. ¿El agua es clara o son aguas negras?


Elaboró

Revisó

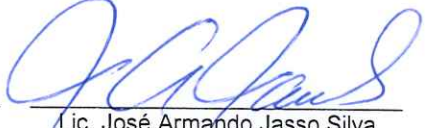
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	62 de 97

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?

INCIDENTE: GRAFFITTIS

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. ¿Conoce a las personas que lo realizan?
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 carril de la circulación?
6. ¿Sabe que la ocasiono?

INCIDENTE: HALLAZGO DE OSAMENTA O 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 que sufre la hemorragia, es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Está 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 registrarlo


Elaboró

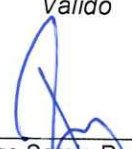
Revisó

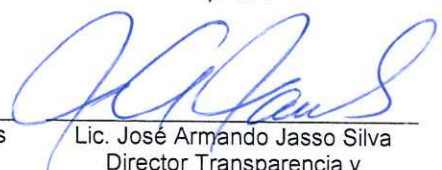
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	63 de 97

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 la persona responsable?
5. ¿Puede describir las personas? (Solicitar vestimenta y media filiación)
6. ¿Utilizó un arma?
7. ¿De qué tipo? (Arma blanca, arma de fuego, objeto contundente)
8. ¿Sabe si se conocían la víctima y la persona presunta?
9. ¿Hacia donde huyó la persona responsable?
10. ¿En qué huyó la persona responsable?

INCIDENTE: HUNDIMIENTOS REGIONALES, LOCALES O AGRIETAMIENTOS

1. ¿Qué ocurrió exactamente, donde está el daño (Casa, negocio, calle)?
2. ¿Hay alguna persona lesionada?
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 personas lesionadas y/o atrapadas?
4. ¿Cuántas personas?
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? * Aplicar procedimientos para personas lesionadas en su caso*
4. ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Qué hay alrededor del incendio? (riesgos de propagación)

INCIDENTE: INFARTO


1. ¿La persona que sufre el infarto, es hombre o mujer?
 2. ¿Edad aproximada?
 3. ¿Está 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 registrarlo**


Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	64 de 97

INCIDENTE: INTOXICACIÓN

1. ¿La persona intoxicada, es hombre o mujer?
 2. ¿Edad aproximada?
 3. ¿Está 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 registrarlo****

INCIDENTE: INUNDACIONES

1. ¿Hace cuánto está sucediendo?
2. ¿En qué lugar se presenta la inundación?
3. ¿Hay personas lesionadas 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?

INCIDENTE: LESIONADO POR ARMA

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. ¿Requiere ambulancia?
 8. ¿Con que tipo de arma lo lesionaron?
 9. ¿Cuántas personas son (presuntos)?
 10. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
 11. ¿Los conoce?
 12. ¿Están armados? (tipo de armas)
 13. ¿Todavía están en el lugar?
- ** En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)**

INCIDENTE: LESIONADO POR CAÍDA


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

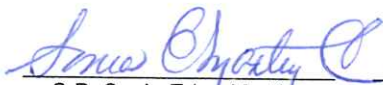
Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	65 de 97

INCIDENTE: MALTRATO ANIMAL

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 las personas 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 alguna persona lesionada?
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?

INCIDENTE: MITIN

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

INCIDENTE: MORDIDA DE ANIMAL


1. ¿La persona que recibió la mordida es hombre o mujer?
2. ¿Edad aproximada?
3. ¿Está 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 registrarlo**


Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	66 de 97

INCIDENTE: NARCOMENUDEO

1. ¿Está pasando en este momento?
2. ¿Cuántas personas son?
3. ¿Cómo son? (Incluir vestimenta)
4. ¿Sabe los nombres o apodos?
5. ¿Qué tipo de droga venden?
6. ¿Desde hace cuánto tiempo?
7. ¿En qué ubicación se encuentran?

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?


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 la persona lesionada?
 2. ¿Hace cuánto paso?
 3. ¿La persona lesionada es hombre o mujer?
 4. ¿Edad aproximada?
 5. ¿Qué sucedió exactamente?
 6. ¿Se encuentra consciente?
 7. ¿Qué tipo de lesiones tiene?
 8. ¿Está sangrando?
 9. ¿Requiere ambulancia?
 10. ¿Con que se lesionó o le causaron la lesión?
 11. Si le causaron la lesión ¿Cuántos son (presuntos)?
 12. ¿Cómo son? incluye vestimenta.
 13. ¿Los conoce?
 14. ¿Portan armas? (tipo de armas)
 15. ¿Todavía están en el lugar?
- **Nota: En caso de que huyan preguntar ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó



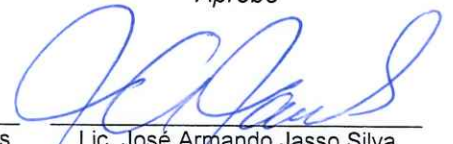
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	67 de 97

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA FAMILIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué paso?
3. ¿Qué parentesco tiene con la persona responsable?
4. ¿Cómo es? (Edad, vestimenta)
5. ¿Sabe si la persona esta ebria o drogada?
6. ¿Porta armas? (Tipo de armas)
7. ¿Hay alguna persona lesionada?

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD PERSONAL

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿A cuántas personas se llevaron?
3. ¿En qué vehículo se llevaron a las personas? 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 paso?
2. ¿Qué es exactamente lo que está sucediendo?
 - a. En el caso de pornografía:
 1. ¿Cuenta con información de las personas responsables?
 2. ¿Puede describir a esas personas? (sexo, edad, complexión, vestimenta, etc.)
 3. ¿Sabe si tienen a menores participando en esta actividad?
En caso de que la respuesta sea SI,
 4. ¿Sabe si existe algún parentesco entre los responsables y la persona menor?
 3. ¿En el lugar se realiza o se comercia con el producto de esta actividad?
 - b. En el caso de lenocinio:
 1. ¿Cuenta con información de los responsables?
 2. ¿Sabe si tienen a personas trabajando en contra de su voluntad en ese sitio?
 3. ¿Ha observado menores en ese lugar?

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA SOCIEDAD

1. ¿Hay personas lesionadas?
2. ¿Cuántas?
3. ¿Qué lesiones tienen?
4. ¿Cuántas personas participan?
5. ¿Portan armas? (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)

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	68 de 97

INCIDENTE: OTROS ATENTADOS CONTRA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL

HERIDO CON ARMA DE FUEGO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Cuántas detonaciones escuchó?
3. ¿Cuántas personas lesionadas son?
4. ¿Edad aproximada?
5. ¿Está consciente?
6. ¿Cuántas personas eran (presuntos)?
7. ¿Cómo eran? (incluye vestimenta)
8. ¿Qué tipo de armas usaron?
9. ¿Van en algún vehículo?
10. ¿Hacia dónde se fueron?

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 SERVICIOS PÚBLICOS

ASISTENCIA VIAL

1. ¿Qué vehículo es?
2. ¿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.
3. ¿Qué tipo de falla tiene?
4. ¿Está obstruyendo vialidad?

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*
8. ¿Hacia dónde se fueron? y Cómo? (Describir vehículos)

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó



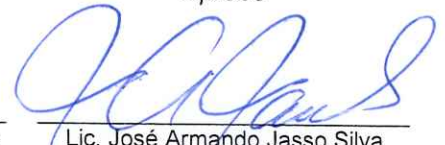
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	69 de 97

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

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. ¿La persona inconsciente 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?

Si aún tiene signos de vida se toma solo como inconsciente

Si la muerte es por enfermedad se toma como muerte natural


Si no conocen la causa o hay señas de violencia el motivo es muerte por otra causa

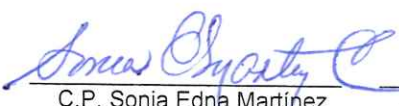
Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	70 de 97

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 (Consciente, 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. ¿Cuántas personas son?
3. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta)
4. ¿Están armados? (Tipo de armas)
5. ¿Por qué motivo las personas parecen sospechosas?
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?
 - a. ¿Qué tipo de lesiones presenta?
 - b. ¿Está sangrando?
7. ¿Cómo es? (Incluye vestimenta)


Elaboró

Revisó

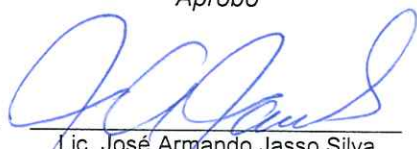
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	71 de 97

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?
 - a. ¿Qué tipo de lesiones presenta?
 - b. ¿Está sangrando?
7. ¿Cómo es? (Incluye vestimenta)

INCIDENTE: PIQUETE DE ANIMAL

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

INCIDENTE: PLAGAS

1. ¿Dónde está la plaga?
2. ¿De qué 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)
 - a. ¿Están detenidos en circulación?
 - b. ¿Hacia dónde se dirigen?
7. ¿Cuánto tiempo tienen ahí?
8. ¿Es la primera vez que ven a las personas?

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	72 de 97

INCIDENTE: PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD

MODALIDAD LEVANTON

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: 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?
 - a. 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?

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó



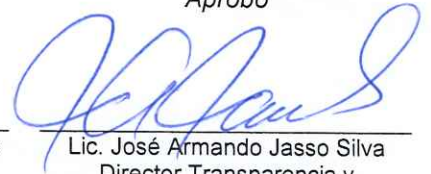
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	73 de 97

INCIDENTE: REHENES

Nota: Es muy importante que el operador o la operadora asuma con mucha cautela y discreción la información solicitada, en caso de que el operador u operadora necesite apoyo deberá solicitarlo de manera inmediata a supervisión en turno. El tiempo en recepción de llamada es el mejor aliado para la intervención de las corporaciones que se necesiten en el lugar, esto hace la diferencia entre la vida y la muerte de las personas afectadas.

1. ¿Qué está sucediendo? Esta usted presente
En caso de que no lo esté preguntar
 1. ¿Quién le aviso y de qué manera?
 2. ¿Está usted en un lugar seguro?
2. ¿Cuál es la dirección donde suceden los hechos?
3. ¿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?
5. ¿Son masculinos, femeninos, hay menores?
6. ¿Cuánto tiempo llevan en el lugar?
7. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada?
8. ¿Sabe si la lesión fue provocada por algún tipo de Arma? (de Fuego, blancas, piedras, palos).
Sobre Responsables:
9. ¿Cuántas personas son?
10. ¿Portan algún tipo de armas? (de Fuego, blancas, piedras, palos)
11. ¿Puede describir la vestimenta?
12. ¿Se cubren el rostro?
13. ¿Sabe por qué se da esta situación?
14. ¿Solicitaron algún Rescate, Negociación o demanda de alguna petición?

Si la persona que llama es rehén se debe solicita con mucho tacto:
Mantener la calma ante los captores
No asumir posturas provocativas u ofensivas.

*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, cardiaca, diabetes) esto para evitar que los captores asuman una reacción violenta ante el desconcierto de la situación.


* No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de la persona que reporta.

Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	74 de 97

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?
 - b. En el caso de personas extraviadas en el cerro:
 1. ¿Cuántas personas son?
 2. ¿Hay personas lesionadas?
 3. ¿Cuántas?
 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? (Cueva, pico, barranca etc.)
 8. ¿Llevan algún celular?

INCIDENTE: RESIDUOS PELIGROSOS

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó?
3. ¿Hay personas lesionadas?
4. ¿Cuántas?
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. ¿Dé donde se fugó?
10. ¿Está controlado?
11. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: ROBO A BANCO CON VIOLENCIA


1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
6. ¿Cómo iban vestidos?
7. ¿Portan armas? (De qué tipo)
9. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?


Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	75 de 97

INCIDENTE: ROBO A BANCO SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidas las personas?
6. ¿Portan armas? (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 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. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Pueden describir a las personas físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (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 CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
7. ¿Portan armas? (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 vestidas las personas?
6. ¿Portan armas? (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?

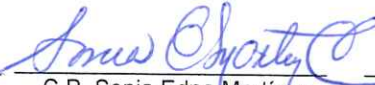
Elaboró

Revisó

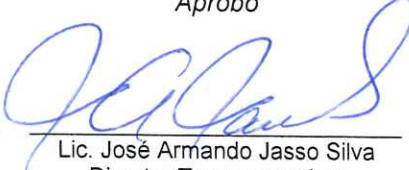
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	76 de 97

INCIDENTE: ROBO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Cómo pasó?
3. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Cuántas personas eran?
5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
6. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
7. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
8. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
9. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

NOTA: AVISAR A SUPERVISION.

INCIDENTE: ROBO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA

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

NOTA: AVISAR A SUPERVISION

INCIDENTE: ROBO A EMPRESA DE VALORES CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
7. ¿Portan armas? (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 EMPRESA DE VALORES SIN VIOLENCIA



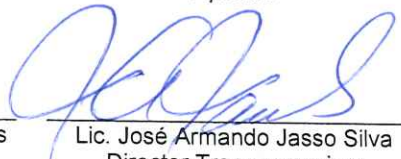
1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
5. ¿Cómo iban vestidas las personas?
6. ¿Portan armados? (De qué tipo)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	77 de 97

INCIDENTE: ROBO A ESCUELA CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántas personas fueron?
6. ¿Puede describir a las personas físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Portan 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. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describir a las personas físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (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 FERROCARRIL

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describirlas 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 alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
6. ¿Cómo iban vestidas?
7. ¿Portan armas? (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



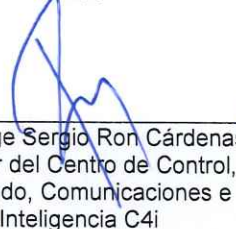
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	78 de 97

INCIDENTE: ROBO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasó?
2. ¿A qué hora pasó?
3. ¿Dónde fue?
4. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
6. ¿Cómo iban vestidas?
7. ¿Portan armas? (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 NEGOCIO CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué negocio es?
3. ¿Cómo pasó?
4. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
5. ¿Cuántas personas son?
6. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
7. ¿Portan armas? (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. ¿Portan armas? (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 PERSONA CON VIOLENCIA


1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? 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. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿Van en algún vehículo? (descripción)


Elaboró

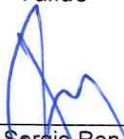
Revisó

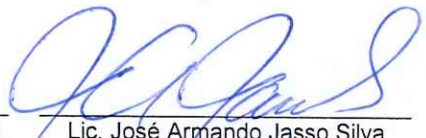
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	79 de 97

INCIDENTE: ROBO A PERSONA 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. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
6. ¿Hacia dónde se fueron?
7. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)

INCIDENTE: ROBO A TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Vieron quien cometió el robo?
5. ¿Cuántas personas fueron?
6. ¿Puede describirlas físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Portan 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 TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA

1. ¿Hace cuánto tiempo pasó? o ¿Cuándo se dio cuenta?
2. ¿En dónde pasó?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describirlas físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (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. ¿Cuántas personas eran (Presuntos)?
5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
6. ¿Portan armas?
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)


Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edra Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	80 de 97

INCIDENTE: ROBO DE COMBUSTIBLE O TOMA CLANDESTINA

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. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describirlas físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (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 INFANTE

1. ¿Hace cuánto tiempo paso?
2. ¿Cuántas personas menores son?
3. ¿Edad aproximada?
4. ¿Puede describir al menor físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Quién se llevó al menor?
6. ¿Puede describir al responsable físicamente? (Incluye vestimenta)
7. ¿Portaba arma? (Tipo de armas)
8. ¿Hacia dónde se fueron?
9. ¿Van en algún vehículo? (Describir)

Nota: Solo en caso de que haya transcurrido un tiempo considerable preguntar:

10. ¿Hasta el momento ha recibido amenazas o le han pedido dinero por la persona?
(Descartar secuestro)

INCIDENTE: ROBO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA

1. ¿Se encuentra bien? ¿Si hay alguna persona lesionada? 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 alguna persona lesionada? 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 vestidas las personas?
10. ¿Portan armas? (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


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edra Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	81 de 97

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 alguna persona lesionada? 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. ¿Portan armas? (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).

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A BANCO CON VIOLENCIA

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
3. ¿Cuántos delincuentes son? (Características físicas)
4. ¿Cómo iban vestidos?
5. ¿Portan armas? (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 BANCO SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
3. ¿Cuántos delincuentes son? (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 CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA


1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
3. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
4. ¿Cómo iban vestidos?
5. ¿Portan armas? (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?


Elaboró


Revisó

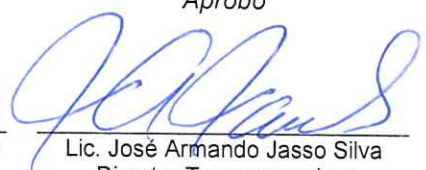
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	82 de 97

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A CASA DE CAMBIO SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
3. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
4. ¿Cómo iban vestidos?
5. ¿Portan armas? (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 CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA

1. ¿Usted se encuentra adentro de la casa? ¿Con quién está?
2. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
3. ¿Están las personas presuntas en la casa?
4. ¿Cuántas personas son?
5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
6. ¿Portan armas? (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?

NOTA: AVISAR A SUPERVISION.

9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA

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

NOTA: AVISAR A SUPERVISION.

9. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
10. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE VALORES CON VIOLENCIA


1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
3. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
4. ¿Cómo iban vestidos?
5. ¿Portan armas? (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?


Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	83 de 97

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE VALORES SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
3. ¿Cuántas fueron? (Características físicas)
4. ¿Cómo iban vestidos?
5. ¿Portan armas? (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. ¿Qué está pasando?
2. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describirlos físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Qué fue lo que robaron?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A ESCUELA SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Vieron quien cometió el robo?
3. ¿Cuántas personas fueron?
4. ¿Puede describirlos físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
6. ¿Hacia dónde se fueron?
7. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
8. ¿Qué fue lo que robaron?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A FERROCARRIL


1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro o lesionadas en el lugar?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describirlos físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)


Elaboró


Revisó

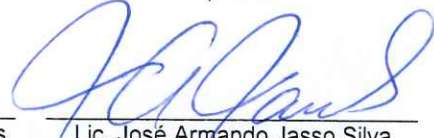
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	84 de 97

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A GASOLINERA CON VIOLENCIA

1. ¿Dónde fue?
2. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
3. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
4. ¿Cómo iban vestidas?
5. ¿Portan armas? (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 GASOLINERA SIN VIOLENCIA

1. ¿Dónde fue? (Lugar, comercio, casa)
2. ¿Cuántas personas fueron? (Características físicas)
3. ¿Cómo iban vestidas las personas?
4. ¿Portan armas? (De qué tipo)
5. ¿Hacia dónde se fueron?
6. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
7. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A NEGOCIO CON VIOLENCIA

1. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro en el lugar?
3. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
4. ¿Cuántas personas son?
5. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
6. ¿Portan armas? (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. ¿Qué está pasando?
2. ¿Hay personas en peligro en el lugar?
3. ¿Cuántas personas son?
4. ¿Cómo son? (Incluye vestimenta).
5. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
6. ¿Sabe hacia dónde se fueron?
7. ¿Van en algún vehículo? (Descripción)
8. ¿Que robaron o la cantidad aproximada?

Elaboró



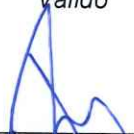
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

Revisó



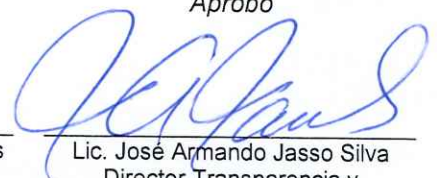
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad

Validó



Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	85 de 97

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A PERSONA CON VIOLENCIA

1. ¿Hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
2. ¿Dónde es? (Lugar, comercio, casa)
3. ¿Cuántas personas son? (Características físicas)
4. ¿Cómo están vestidas?
5. ¿Portan armas? (De qué tipo)

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A PERSONA SIN VIOLENCIA

1. ¿Qué pasa?
2. ¿Dónde es? (Lugar, comercio, vía pública)
4. ¿Cuántas personas son? (Características físicas)
5. ¿Cómo están vestidas?
6. ¿Portan armas? (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 TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA

1. ¿Qué pasa?
2. ¿Dónde es? (Lugar, comercio, vía pública)
4. ¿Cuántas personas son? (Características físicas)
5. ¿Cómo están vestidas?
6. ¿Portan armas? (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 TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA


1. ¿Qué pasa?
2. ¿Dónde es? (Lugar, comercio, vía pública)
4. ¿Cuántas personas son? (Características físicas)
5. ¿Cómo están vestidas?
6. ¿Portan armas? (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

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	86 de 97

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA

1. ¿Se encuentra bien? ¿Si hay alguna persona lesionada? 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 alguna persona lesionada? 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 vestidas?
10. ¿Portan armas? (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)

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 vestidas?
9. ¿Portan armas? (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).

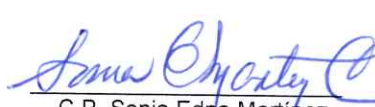
Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edra Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	87 de 97

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO CON VIOLENCIA

1. ¿En dónde pasó?
2. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
3. ¿Vieron quien cometió el robo?
4. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describirlas físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (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 COLECTIVO SIN VIOLENCIA

1. ¿En dónde pasó?
2. ¿Vieron quien cometió el robo?
3. ¿Cuántas personas fueron?
4. ¿Puede describirlas físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
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 EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL CON VIOLENCIA

1. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
2. ¿Vieron quien cometió el robo?
3. ¿Cuántas personas fueron?
4. ¿Puede describirlos físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
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 EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA

1. ¿En dónde pasó?
2. ¿Vieron quien cometió el robo?
3. ¿Cuántas personas fueron?
4. ¿Puede describirlas físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
6. ¿Hacia dónde se fueron?
7. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
8. ¿Qué fue lo que robaron o qué cantidad aproximada?

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	88 de 97

INCIDENTE: ROBO EN PROCESO A TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA

1. ¿Sabe si hay alguna persona lesionada? Tipo de lesiones ¿Requiere ambulancia?
2. ¿Vieron quien cometió el robo?
3. ¿Cuántas personas fueron?
4. ¿Puede describirlos físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
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 TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA

1. ¿En dónde pasó?
2. ¿Vieron quien cometió el robo?
3. ¿Cuántas personas fueron?
4. ¿Puede describirlos físicamente? (Incluye vestimenta)
5. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
6. ¿Hacia dónde se fueron?
7. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
8. ¿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. ¿Cuántas personas fueron?
5. ¿Puede describirlos físicamente? (Incluye vestimenta)
6. ¿Portan armas? (Tipo de armas)
7. ¿Hacia dónde se fueron?
8. ¿En qué vehículo se fueron? (Descripción)
9. ¿Le robaron algo más?

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?


Elaboró

Revisó

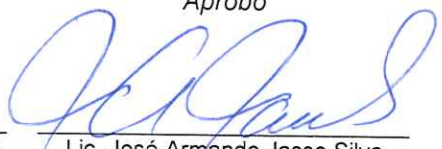
Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Cóordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	89 de 97

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?
3. ¿Está usted en un lugar seguro?
4. ¿Hace cuánto sucedieron los hechos?
5. ¿Usted se encuentra bien, necesita algún apoyo médico?
6. ¿Cómo suceden los hechos? ¿En qué Dirección, es un lugar público, domicilio, negocio?
Sobre Responsables:
7. ¿Cuántas personas son? ¿Portan algún tipo de arma? (de fuego, arma blanca, piedras, palos)
8. ¿Puede describir la vestimenta?
Si fue retenido a bordo de algún vehículo preguntar los datos del mismo (placas, color, características)
9. ¿Recuerda cuánto tiempo paso con los responsables?
10. ¿A dónde lo llevaron?,
11. ¿Qué fue lo que solicitaron: ¿Dinero en efectivo, vehículos, propiedades?
12. ¿Lo despojaron de que pertenencias y documentación?
13. ¿Hubo alguna amenaza en caso de que usted denunciara los hechos?
14. ¿Desea contacto con CRP?



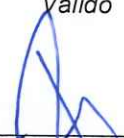

Nota: No olvidar confirmar teléfono de contacto y datos de Reportante.

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?

INCIDENTE: SISMO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay personas lesionadas y/o atrapadas?
4. ¿Cuántas?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

*Elaboró**Revisó**Validó**Aprobó*
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	90 de 97

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?
 - a. ¿La tiene recetada?
 - b. ¿Cuánto tomó?Si no fue medicina, ¿Qué sustancia tomó?
6. ¿Qué edad tiene la persona?
7. ¿La persona usa drogas? Si la respuesta es sí
 - a. ¿Con alcohol?
8. ¿La persona esta violenta?
Si la respuesta es sí
 - a. ¿Tiene acceso a algún arma?
9. ¿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.

INCIDENTE: SUSTRACCIÓN DE MENORES

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Quién se llevó a las personas menores?
3. ¿Qué parentesco tiene con los menores?
4. ¿Cómo los sustrajo? (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)?

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	91 de 97

INCIDENTE: TERRORISMO 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 las personas lesionadas?
6. ¿Sabe quién lo realizó? ¿Cuántas personas eran?
7. ¿Tiene la descripción de las personas 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. ¿Las personas responsables continúan en el lugar? En caso de que la respuesta sea negativa preguntar ¿Observó hacia dónde huyeron?

INCIDENTE: TORMENTA DE GRANIZO

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay personas lesionadas y/o atrapadas?
4. ¿Cuántas?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: TORNADOS

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué pasó? describir brevemente los hechos
3. ¿Hay personas lesionadas y/o atrapadas?
4. ¿Cuántas?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: TRABAJO DE PARTO

1. ¿Hace cuánto tiempo comenzó?
2. ¿Cuántos años tiene la paciente?
3. ¿Se encuentra consciente?
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)

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	92 de 97

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. ¿Portan armas? ¿Tipo de armas?
6. ¿Qué están haciendo?
7. ¿Por qué dice que son personas indocumentadas?

INCIDENTE: TRÁFICO 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. ¿Puede describir al menor 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?

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 de negocio? ¿Puede describir el sitio?
5. ¿En el lugar trabajan solamente menores?
6. ¿Conoce la cantidad aproximada de personas que se reúnen en ese lugar?

Elaboró**Revisó****Validó****Aprobó**
C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad
Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i
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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	93 de 97

INCIDENTE: USURPACIÓN DE IDENTIDAD

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Usted es la persona afectada?
3. ¿En qué lugares ha identificado que fue usurpada su identidad o la de otra persona? (Negocio, club, banco, red social)
4. ¿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)
5. ¿Conoce a la persona que ha ocasionado esta situación?
6. ¿Puede proporcionar el nombre de dicha persona y su domicilio si cuenta con ello?
7. ¿Puede describir físicamente a la persona?

EN CASO DE SER DAÑO EN UNA RED SOCIAL:

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Usted es la persona afectada?
3. ¿En qué lugares ha identificado que fue usurpada su identidad? (Red social)
4. Aparte de ingresar a su red social, ¿La persona presunta ha hecho movimientos en su cuenta que le afecten social y moralmente?
5. ¿Sabe si la persona presunta ha cambiado contraseñas de tal manera que usted ya no pueda ingresar a su red social?
6. ¿Conoce a la persona que le 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?

INCIDENTE: VEHÍCULO A EXCESO DE VELOCIDAD

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

INCIDENTE: VEHÍCULO EN HUIDA

1. ¿Está pasando en este momento? O ¿Hace cuánto paso?
2. ¿Qué vehículo es? Características del mismo (placas, color, modelo, calcas)
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)
7. Portan armas? (Tipo de armas)


Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	94 de 97

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 personas lesionadas y/o atrapadas?
4. ¿Cuántas?
5. ¿Hay algún otro riesgo?

INCIDENTE: VIOLACIÓN 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 la persona encargada del lugar? (Nombre y/o apodo, descripción)
4. ¿Cuántas personas participan? (Edades aproximadas, sexo, etc.)


Elaboró

Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	95 de 97

INCIDENTE: VIOLACIÓN 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 quitó los sellos? ¿Continúan las personas 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 a la persona que realizó la agresión?
 5. ¿Puede describir a la persona físicamente? (incluye vestimenta)
 6. ¿Porta arma? (tipo de armas)?
 7. ¿Hacia dónde se fue?
 8. ¿Va en algún vehículo? (describir)
- Nota: Evitar información sensible sobre la agresión sexual, o detalles morbosos.

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 alguna persona lesionada?
8. ¿Usted es afectado o testigo?
9. Si la agresión fue entre la pareja, ¿Algún otro familiar estuvo presente?

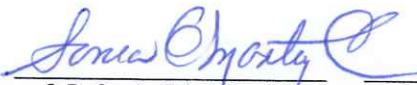
Elaboró


Revisó


Validó

Aprobó


C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefe de Normatividad


Ing. Jorge Sergio Ron Cárdenas
Director del Centro de Control,
Comando, Comunicaciones e
Inteligencia C4i


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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	96 de 97

INCIDENTE: VIOLENCIA FAMILIAR

1. ¿Hace cuánto pasó?
2. ¿Qué paso?
3. ¿Qué parentesco tiene con la persona responsable?
4. ¿Cómo es? (Edad, vestimenta)
5. ¿Sabe si la persona esta ebria o drogada?
6. ¿Porta arma? (Tipo de armas)
7. ¿Hay alguna persona lesionada?
8. ¿Usted es afectado, afectada o testigo?
9. Si la agresión fue entre pareja, ¿Algún otro familiar estuvo presente?

EN MALTRATO A MENORES

a. DATOS DEL MENOR

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

* Si la persona que reporta no expresa con claridad su explicación hay que realizar 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 del menor?

Nota: La última pregunta solo se realiza si el reportante deja entre ver que algo así sucede.

a. DATOS DEL RESPONSABLE

- ¿Qué parentesco tiene con el menor?
- ¿Sabe el nombre de la persona que lo maltrata?
- ¿Cómo es físicamente?
- ¿A qué se dedica?
- ¿En qué horario convive con el menor?
- ¿Consuma alcohol u otras drogas?
- a. ESTRUCTURA FAMILIAR
 - ¿Quién más vive en el domicilio?
 - ¿Hay otros menores?
 - ¿También los maltratan?
 - ¿Puede describirme físicamente a los otros menores?

Elaboró



C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

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 C4i

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5310-1030-SSP-LLAMADAS C4i-MPP-07-V4	Junio de 2009	11 de julio de 2022	97 de 97

INCIDENTE: VOLCADURA CON HERIDOS

1. ¿Hay personas lesionadas?
2. ¿Cuántas?
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

C. Juan Gerardo Betancourt
Valdez
Coordinador de Operaciones
del C4i San Pedro

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 C4i

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director Transparencia y
Normatividad