MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS 9-1-1 EMERGENCIAS

Cortazar
AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
2018 - 2021

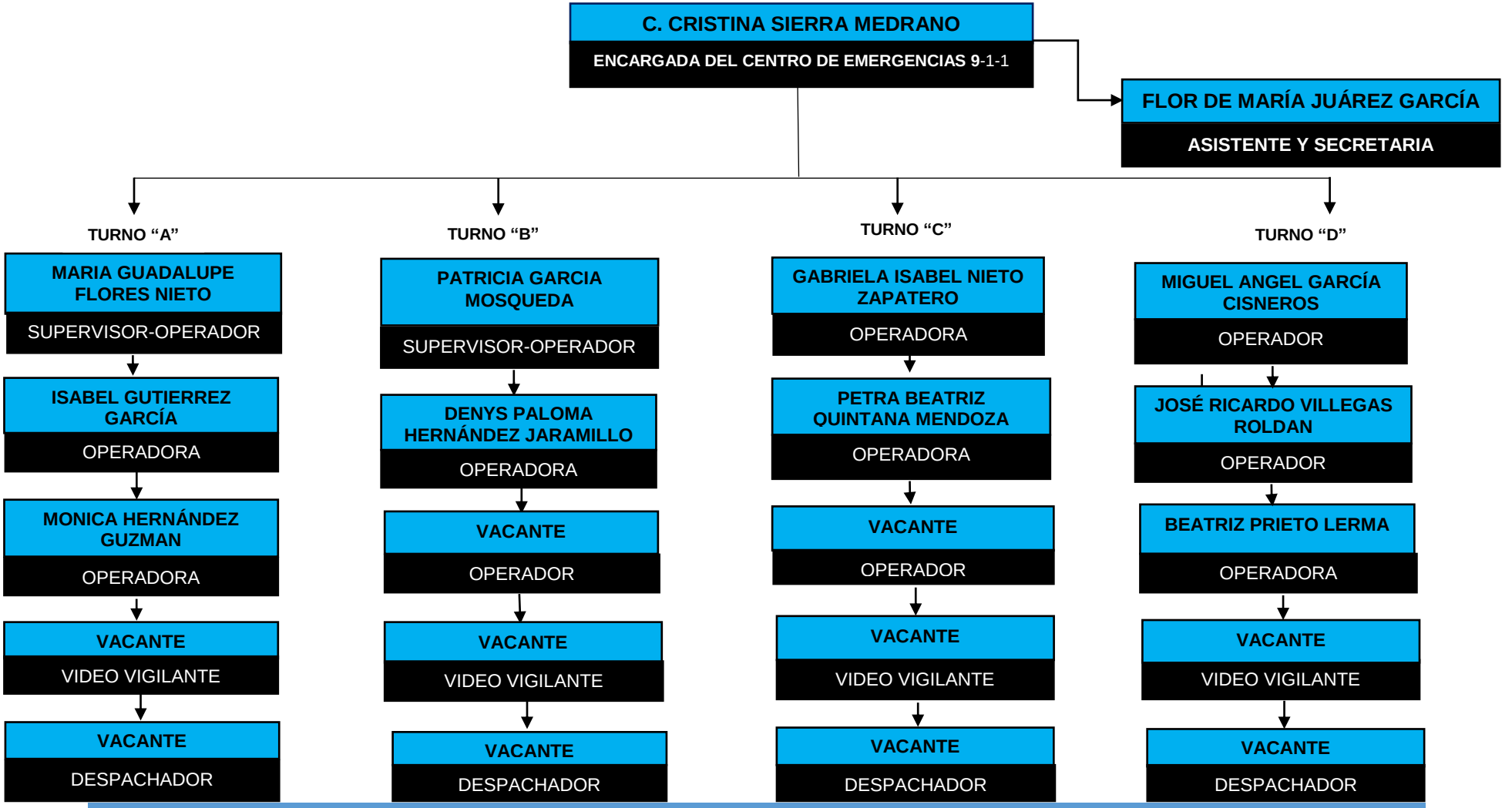
EMERGENCIAS

YAHHIU
DEGNÓ

gto
orgullo y compromiso de todos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

ORGANIGRAMA CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



OBJETIVO.

Establecer los procedimientos de operación para la atención de Las emergencias que se reciban vía telefónica, estableciendo y unificando los criterios de atención, despacho, supervisión y del seguimiento.

Mediante la línea telefónica 911 la ciudadanía podrá reportar servicios única y exclusivamente de *emergencias*.

Tomando como base el concepto de *emergencia*.

CONCEPTO DE EMERGENCIA.

Situación o condición súbita que requiere de atención Urgente e inmediata.

El presente manual de operaciones está dividido en seis tipos de Vertientes para la canalización de las emergencias.

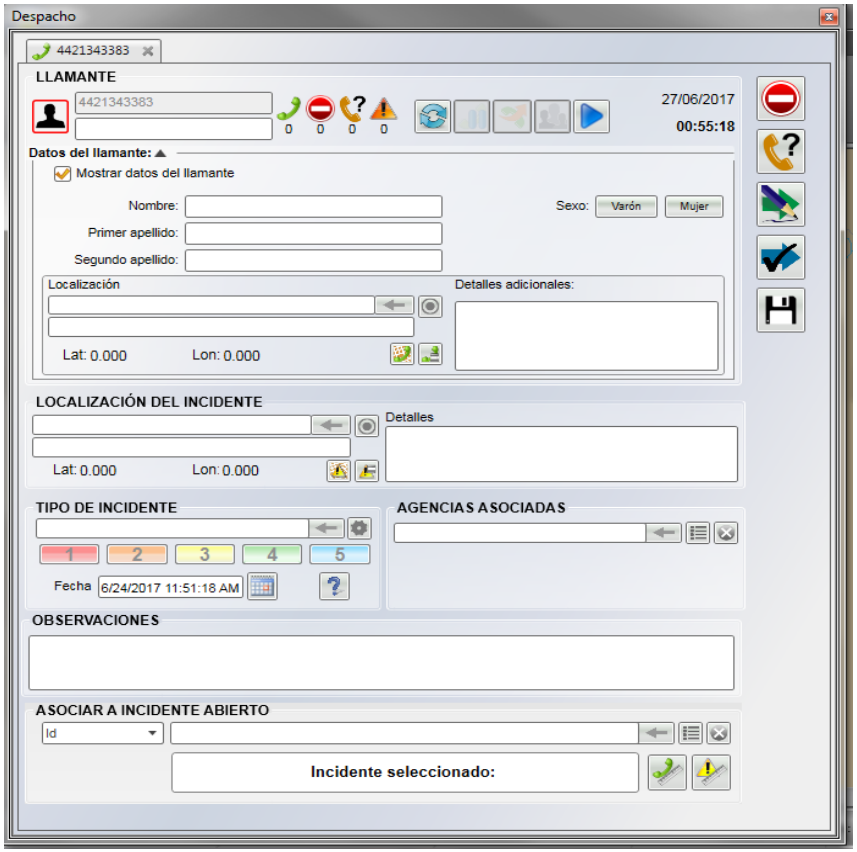
- Seguridad pública.
- Tránsito.
- Servicios médicos.
- Protección civil.
- Bomberos.
- Ecología.
- Servicios Municipales

TELEFONÍA:

El operador de servicios de emergencias al contestar la línea 911 en el sistema GEMYC (gestión de emergencias y comunicaciones)
deberá mencionar claramente:

Emergencias 911 Cortázar a sus órdenes.

Automáticamente aparece la ficha de llamada en el sistema némesis donde se va llenando de acuerdo a las preguntas WH.


Despacho
4421343383
LLAMANTE
4421343383
27/06/2017
00:55:18
Datos del llamante:
Mostrar datos del llamante
Nombre:
Primer apellido:
Segundo apellido:
Sexo:
Varón
Mujer
Localización
Detalles adicionales:
Lat: 0.000
Lon: 0.000
LOCALIZACIÓN DEL INCIDENTE
Detalles
Lat: 0.000
Lon: 0.000
TIPO DE INCIDENTE
AGENCIAS ASOCIADAS
1
2
3
4
5
Fecha
6/24/2017 11:51:18 AM
OBSERVACIONES
ASOCIAR A INCIDENTE ABIERTO
Id
Incidente seleccionado:

Who (quién).	**PREGUNTAS WH:**
What (qué).	
Where (dónde).	
When (cuándo).	
Why (por qué).	
How (cómo)	

INFORMACION GENERAL

Al terminar de atender un servicio vía 911 deberá insistir al reportante que anote lo siguiente y mencionar claramente:

Lo atendió el operador número *n* con el número de reporte.

aammdd-nn.

DATOS GENERALES.

Se consideraran como datos generales los siguientes:

- Número de teléfono de donde llaman.
- Nombre completo del reportante.
- Domicilio del exacto del servicio.
- Cuando se trate de carretera preguntar, sí es libre o de cuota, kilometro aproximado, sentido del carril, poblado más próximo y referencias.
- Entre que calles se encuentra dicho domicilio.

  Colonia

  Sector, área o zona del municipio o del estado.

CARACTERISTICAS GENERALES DE VEHÍCULOS.

Se consideraran como datos generales los siguientes:

- Placas.
- Marca.
- Tipo.
- Modelo.
- Color.
- Señas particulares.

Se considerara vehículo de carga cuando la capacidad de este sea igual o mayor de 3,500 kg. Preguntar si cuenta con algún dispositivo electrónico de seguridad (alarma, corta corriente, GPS, etc.)

INFORMACION GENERAL DEL PACIENTE.

Serán características del paciente en las emergencias médicas las siguientes:

Edad aproximada.

Masculino o femenino.

Consciente o inconsciente.

Lugar específico donde se encuentra.

Indicar vías en acceso.

REDACCIÓN EN LOS SISTEMAS CAD Y NEMESIS.

La escritura y redacción en el llenado de los campos del *CAD* se realizará:

Con mayúsculas.
Con buena ortografía.
Con rapidez.
Sin abreviaturas.
Sin claves
Siguiendo el manual de procedimientos.
No utilizar símbolos especiales.
No mencionar al usuario que ya acude la unidad sino que su solicitud está siendo atendida.

EMERGENCIA NO CLASIFICADA.

En los casos especiales, donde ningún tipo de emergencia contemplada en el manual se aplique a dicha situación, se catalogara como *no clasificada*, el uso de esta clasificación será autorizado por el supervisor.

ORDENES DE OPERACIONES

Cuando se presente algún evento especial de elaborar la orden de operaciones correspondiente, misma que podrá ser particular o de carácter general, donde se determinaran las acciones que el operador realizara en torno a dicho evento.

Cualquier situación no prevista en el presente manual será resuelta por el supervisor en turno. Misma que será analizada por el personal correspondiente para su integración.

SEGURIDAD PÚBLICA

1. Vehículo abandonado.
2. Vehículo recuperado.
3. Agresivos (calle).
4. Agresivos (domésticos).
5. Robo a banco
6. Robo veh. Ttpe. Carga
7. Robo (casa/negocio)
8. Robo veh. Repartidor
9. Robo de vehículo
10. Asalto vehículo
11. Asalto a banco
12. Asalto camión
13. Asalto a ttpe. Carga
14. Asalto (casa/negocio)
15. Asalto persona
16. Asalto veh. Repartidor.

17. Amenaza de bomba
18. Balacera
19. Detonaciones arma de fuego
20. Privación de la libertad
21. Motín
22. Sospechosos (persona)
23. Sospechosos (vehículo)
24. Sospechosos (ruidos)
25. Venta de droga (vía publica)
26. Venta de droga (domicilio particular)
27. Arresto civil
28. Alarma (banco/negocio)
29. Choque
30. Volcadura
31. Semáforo averiado
32. Violación
33. Extraviado

VEHÍCULO ABANDONADO.

Datos generales.	
Tiempo trascurrido.	
¿Se encuentra debidamente estacionado?	
¿Se encuentra abierto o cerrado?	
Tiene alguna huella de violencia.	
SI	Cuenta con reporte de robo o huellas de violencia indicar al usuario.
NO	No tocarlo y turnar al supervisor.
Sino proporcionan placas, registrar el resto de las características del vehículo en el campo de descripción de la emergencia.	

VEHÍCULO RECUPERADO.

Datos generales.	
Tiempo trascurrido.	
¿Lo tiene en su poder?	
SI	Indicar al usuario que se dirija a la PGJ a dar parte, luego entonces se vuelva a comunicar al 911 donde le pedirán el número del oficio de recuperación (número indispensable para registrar en nuestra base de datos que dicho vehículo ya fue recuperado), no se toma el reporte.
NO	Mencionar al usuario que vuelva a llamar hasta que lo tenga en su poder y se dirija a la PGJ a dar parte, donde le proporcionaran el número del oficio de recuperación del (número indispensable para registrar en nuestra base de datos que dicho vehículo ya fue recuperado), no se toma el reporte.

Cuando vuelva a hablar el usuario:
¿Quién lo recupero?
¿Hace cuánto tiempo lo recuperaron?

PERSONAS AGRESIVAS. (DROGADO, EBRIO, PANDILLERO O EN RIÑA)

Datos generales.	
¿Cuántos son?	
¿Portan armas?	
NO	Continuar preguntando.
SI	¿Es arma de fuego, corta o larga? ¿Cómo viste el que la porta? ¿Es arma blanca? ¿Cómo viste el que la porta?
¿Cómo visten los presuntos responsables?	
Si cuenta con vehículo registrar las características del mismo.	

PERSONAS AGREVIAS. (VIOLENCIA DOMESTICA)

Datos generales.	
¿Cuántos son?	
¿Qué parentesco tiene con la victima?	
¿Está el reportante en el lugar de los hechos?	
SI	¿El presunto responsable está armado, que tipo de arma porta, cómo viste?
NO	Registrar tipo de emergencia, como *sospechosos* y seguir el protocolo.
¿Permitirán los ocupantes el ingreso al domicilio?	
SI	Preguntar, cómo viste el reportante para que esté pendiente de la llegada de la unidad.
NO	Lamentablemente la policía no puede ingresar al domicilio sin la autorización de los ocupantes del domicilio.

ROBO A BANCO.

Datos Generales.	
Nombre de la institución bancaria.	
Tiempo transcurrido.	
Personas extrañas en el interior.	
No	Continuar preguntando.
Si	Preguntar, ¿cuántas, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características?
¿Avista huellas de violencia?	
Cristalazo.	
Boquete.	
Puertas abiertas.	
Cajero automático.	

ROBO DE VEHICULO DE TRASPORTE DE CARGA.

Datos Generales.
Tiempo Transcurrido.
Tipo de Carga.
Emblema
Razón Social.

ROBO A CASA HABITACIÓN O NEGOCIO	
Datos Generales.	
Tiempo Transcurrido.	
En caso de ser negocio preguntar ¿cuál es la razón social?	
Personas extrañas en el interior.	
No	Continuar preguntando.
Si	Preguntar, ¿cuántas, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características?
¿Avista huellas de violencia?	
Cristalazo.	
Boquete.	
Puertas abiertas.	

ROBO VEHÍCULO REPARTIDOR.

Datos Generales.	
Tiempo transcurrido.	
Nombre de la compañía.	
Razón social del vehículo.	
Tipo de carga.	
¿Los presuntos responsables están a la vista?	
NO	Indicar al reportante que levante la denuncia correspondiente ante la PGJ.
SI	Continuar preguntado
Características generales del vehículo.	
Razón social del vehículo.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	

ROBO	VEHÍCULO PARTICULAR
Datos Generales.	
Tiempo Trascurrido.	
Indicar al reportante que se dirija a la PGJ a levantar la denuncia correspondiente, y señalar al afectado que será indispensable conserve al número de reporte de robo para la denuncia y aviso de recuperación al 911.	

ASALTO.	VEHÍCULO PARTICULAR.
Datos Generales.	
Tiempo Trascurrido.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay rehenes?	
¿Hay lesionados?	

ASALTO.	BANCO.
Datos generales.	
Nombre de la institución bancaria.	
Tiempo trascurrido.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay rehenes?	
¿Hay lesionados?	

ASALTO.	CAMION BLINDADO
Datos generales.	
Nombre de la compañía de valores.	
Tiempo trascurrido.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay rehenes?	
¿Hay lesionados?	

ASALTO.	TRASPORTE DE CARGA
Datos generales.	
Nombre de la compañía de trasportes.	
Tipo de carga.	
Tiempo trascurrido.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay rehenes?	
¿Hay lesionados?	

ASALTO.	CASA HABITACIÓN O NEGOCIO.
Datos generales.	
En caso de ser negocio preguntar ¿cuál es la razón social?	
Tiempo trascurrido.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay rehenes?	
¿Hay lesionados?	

ASALTO.	TRANSEUNTE.
Datos generales.	
Tiempo transcurrido.	
Sí el tiempo trascurrido es mayor a 10 minutos, preguntar ¿los presuntos responsables están a la vista?	
SI	Continuar el procedimiento.
NO	Indicar al reportante que levante su denuncia y no tomar el reporte.
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay lesionados?	
Preguntar al reportante dónde esperará la unidad y cómo está vestido, para ser identificado por los elementos de seguridad pública.	

ASALTO.	VEHÍCULO REPARTIDOR.
Datos generales.	
Tiempo transcurrido.	
Nombre de la compañía.	
Razón social del vehículo.	
Tipo de carga.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay rehenes?	
¿Hay lesionados?	

AMENAZA DE BOMBA.	
Turnar la llamada al coordinador y éste a su vez a las dependencias correspondientes.	

ENFRENTAMIENTO CON ARMAS DE FUEGO.	
Datos generales.	
Tiempo transcurrido.	
Lugar de los hechos.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Hay rehenes?	
¿Hay lesionados?	

DETONACIONES DE ARMA DE FUEGO.

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Lugar de los hechos.
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?
¿Hay rehenes?
¿Hay lesionados?

PRIVACIÓN ILEGAL DE LA LIBERAD.

Datos generales.	
Tiempo transcurrido, sí es en el momento, canalizar a seguridad pública municipal y a las fuerzas de seguridad pública del estado.	
El reportante conoce a la víctima.	
SI	Datos generales.
NO	Continuar con el procedimiento.
Lugar de los hechos.	
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuentan con vehículo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?	
¿Los presuntos responsables han solicitado algo a cambio?	
El reportante conoce a los presuntos responsables.	
SI	Datos generales de los presuntos.
NO	Termina el procedimiento.
Recomendar al reportante que realice su denuncia ante policía ministerial.	

MOTÍN.

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Lugar de los hechos, especificar el área del cereso.
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuáles son las características?
¿Hay rehenes?
¿Hay lesionados?

PERSONA SOPECHOSA.

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Lugar específico.
Edad aproximada.
Sexo.
¿Por qué se le considera sospechoso?
¿Cómo viste, porta armas, de qué tipo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?

VEHÍCULO SOPECHOSO.

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Lugar específico.
Características del vehículo.
Cuántas personas a bordo.
¿Cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?
¿Por qué se le considera sospechoso?

RUIDOS SOPECHOSOS.

Datos generales.	
Tiempo transcurrido.	
Lugar específico.	
Tipo de ruido.	
¿Se avista alguna persona?	
SI	Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?
NO	Termina el procedimiento.

VENTA O TRÁFICO DE DROGAS EN LA VIA PÚBLICA.

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Lugar específico.
Tipo de droga.
Mantener el anonimato del reportante.
¿Se avista el presunto responsable?
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuáles son las características?

VENTA O TRÁFICO DE DROGAS EN DOMICILIO PARTICULAR.

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Lugar específico, nombre del negocio o razón social o características de la casa habitación.
Mantener el anonimato del reportante.
¿Se avista el presunto responsable?
Los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?
Otros lugares de tráfico o venta.

ARRESTO CIVIL.

Datos generales.
Cantidad de detenidos.
Lugar específico.
Motivo.
Están agresivos los arrestados.
Los arrestados cómo visten, portaban armas, de qué tipo, cuáles son las características?
¿Hay lesionados?

ALARMA EN NEGOCIO O INSTITUCIÓN BANCARIA.

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Nombre o razón social del negocio o institución bancaria.
Sucursal, en caso de institución bancaria.
Tipo de código, robo o asalto.
Indicar si es alarma automática.
Si es una persona, registrar nombre, cargo e institución.

CHOQUE.

Datos generales.
Tipo de vehículos involucrados.
¿Hay lesionados?
¿Hay muertos?
¿Hay derrames?
¿Se encuentra bloqueado el tráfico?

Datos generales.
Tipo de vehículos involucrados.
¿Hay lesionados?
¿Hay muertos?
¿Hay derrames?
¿Se encuentra bloqueado el tráfico?

SEMAFORO AVERIADO.

Datos generales.
Observaciones.
¿Apagado?
¿No cambia de color?
¿Está intermitente?
¿Tienes todas las luces encendidas?

VIOLACIÓN.

Datos generales.
Lesiones aparentes.
Sí ya ocurrió, dar pasos a seguir ante ministerio público.
Sí es en el momento, los presuntos responsables ¿cuántos son, cómo visten, portan armas, de qué tipo, cuáles son las características, cuál es el rumbo de huida?
¿Se requieres de una ambulancia?

PERSONA EXTRAVIADA.

Datos generales.
Tiempo transcurrido, tendrá que ser menor a 24 horas.
Nombre
Edad
Sexo
Vestimenta
Media filiación
Señas particulares

INCENDIO DE LOTE BALDIO.

Datos generales.
¿Qué es lo que se está quemado?
¿Existen casas habitación, vehículos, personas, instalaciones de gas, combustibles o materiales peligrosos en las inmediaciones?
¿Existe el riesgo de propagación?

INCENDIO DE VEHÍCULO.

Datos generales.	
¿Qué es lo que se está quemado, la cabina, la carga o la caja?	
¿Qué tipo de vehículo es, sedan, pickup, camión de carga, camión de pasajeros?	
Tipo de carga, número de guía, número de identificación.	
¿Hay derrames, en qué parte?	
SI	Canalizar a servicios médicos.
NO	El procedimiento continúa.
¿Hay lesionados, cuantos y en dónde?	

INCENDIO DE NEGOCIO O CASA HABITACIÓN.

Datos generales.
¿Qué es lo que se está quemado, cuál es el punto de referencia?
¿Existen casas habitación, vehículos, personas, instalaciones de gas, combustibles o materiales peligrosos en las inmediaciones?
¿Existe el riesgo de propagación?
¿Hay personas atrapadas o lesionadas?
¿De cuántos pisos es el edificio?
¿Cuenta con escaleras exteriores?

INCENDIO FORESTAL.

Datos generales.
¿Existen casas habitación en las inmediaciones, de qué materiales son?
Preguntar por posibles vías de acceso y puntos de referencia.
¿Existe el riesgo de propagación?
¿Hay personas atrapadas o lesionadas?
¿Conoce la magnitud o extensión?

DERRAME.

Datos generales.
Nombre de la empresa de trasportes.
Preguntar por el tipo de sustancia.
Origen del derrame, cabina o contenedores.
Si se trata del contenedor, cuál es el color del rombo, la bandera, el código o la leyenda.
¿Se sabe sí la sustancia se está vertiendo en el drenaje?
¿Hay lesionados, qué síntomas presentan?
Recomendar, no acercarse al lugar.

OLOR A GAS

Datos generales.
¿De dónde proviene el olor?
Si se trata del contenedor, cuál es el color del rombo, la bandera, el código o la leyenda.
¿Hay lesionados, qué síntomas presentan?
Recomendar, no acercarse al lugar.

FUGA DE GAS

Datos generales.
Preguntar si es un cilindro, tanque estacionario, en las líneas o en los accesorios.
Lugar exacto del contenedor.
Si se trata del contenedor, cuál es el color del rombo, la bandera, el código o la leyenda.
¿Hay lesionados, qué síntomas presentan?
Preguntar si el reportante puede ayudar, si la fuga es en la red de distribución, pedirle que cierra la válvula y llame al servicio técnico.
Recomendar, no acercarse al lugar.

FUGA DE QUÍMICOS

Datos generales.
Tiempo transcurrido.
Olor característico.
Origen, cabina o contenedores.
Si se trata del contenedor, cuál es el color del rombo, la bandera, el código o la leyenda.
¿Se sabe sí la sustancia se está vertiendo en el drenaje?
Recomendar, no acercarse al lugar.

EMANACIONES DE ALCANTARILLA.

Datos generales.
¿Qué fábricas hay cerca?
Ubicación de la alcantarilla
Características de la tapa.
Recomendar no acercarse.

ENJAMBRE DE ABEJAS.

Datos generales.
Preguntar en dónde.
Escuela.
Plaza pública.
Domicilio particular.
¿A qué altura?

DERRUMBE.

Datos generales.	
¿Qué se derrumbó?	
¿Por qué fue provocado?	
¿Hay personas atrapadas o lesionadas, cuantas son?	
SI	Canalizar a servicios médicos.
NO	Fin del procedimiento.

EXPLOSIÓN.

Datos generales.	
¿Qué exploto?	
Lugar de la explosión	
¿Hay personas atrapadas o lesionadas, cuantas son?	
SI	Canalizar a servicios médicos.
NO	Fin del procedimiento.

INUNDACIÓN.

Datos generales.
¿Qué lugar está inundado?
Si se trata de una casa habitación indicar al usuario que revise los resumideros.
Nivel de profundidad

HUNDIMIENTO DE PAVIMENTO.

Datos generales.
Frente a qué domicilio.
Profundidad.
Longitud.
Lugar exacto.
Causa probable.

PERSONA ATRAPADA.

Datos generales.
Edad y sexo.
Consciente o inconsciente.
¿En dónde?

DESBARRANCADO

Datos generales.
Lugar exacto.
Caminos de acceso.
Si se trata de un vehiculó ¿existen personas atrapadas o lesionadas en el lugar?
Persona que conoce donde se encuentran el desbarrancado espere en el lugar para que indique el acceso.

CABLES, ARBOL O POSTE CAIDO.

Datos generales.	
¿Sobre qué está caído?	
Tratar de identificar tipo de cables (CFE, TELMEX o televisión por cable de alguna compañía)	
¿Hay personas atrapadas o lesionadas?	
SI	Canalizar a servicios médicos.
NO	Continuar preguntando.
¿Obstruye la circulación?	
SI	Canalizar a la dirección de vialidad y transporte municipal.
NO	Fin del procedimiento

SITUACIONES A DERIVAR

A continuación se enlistan aquellas situaciones que no merecen ser tratadas como *emergencia*, mismas que serán derivadas a la instancia correspondiente proporcionando la dependencia responsable.

SITUACIONES A DERIVAR.	DEPENDENCIA.
Alcantarilla averiada.	Servicios Municipales
Registro averiado de TELMEX.	050
Registro averiado C.F.E.	071
Falta de energía eléctrica	071
Alumbrado público	Servicios Municipal
Cochera bloqueada.	Tránsito Municipal
Vehículo mal estacionado.	Tránsito Municipal

Contaminación.	Ecología
Escandalosos	Seguridad pública municipal.

Peloteros.	Seguridad pública municipal.
Grafitti.	Seguridad pública municipal.
Animales en vía pública.	Seguridad pública municipal.
Falta de agua potable.	Jumapac.
Fuga de agua.	Jumapac.
Calentador sobrecalentado.	Bomberos

Actos o personas inmorales.	Seguridad pública municipal.

QUEJAS Y FELICITACIONES.

Al recibir vía 911 una llamada de la ciudadanía para informar de alguna queja o felicitación relacionada con el servicio o atención brindada vía sistema de emergencias, deberá indicarle al usuario que lo haga por favor por las líneas administrativas y con gusto se le atenderá, aclarándole que este procedimiento es para dejar libre la línea 911.

GLOSARIO

VEHICULO ABANDNADO: Es cuando un vehículo ajeno a la zona permanece más de 24 horas en el lugar. Si tiene menos de 24 horas turnarlo como VEHICULO SOSPECHOSO.

VEHICULO RECUPERADO: Es cuando el propietario tiene en su poder el vehículo y acudió a la PGJ a poner la denuncia correspondiente. Tiene el número de la denuncia que será indispensable para poder tomar su reporte. En casos NO previstos en este manual consultarlo con el SUPERVISOR para que gire indicaciones.

AGRESIVOS: En este tipo de emergencias se considera cuando una persona provoca, ataca o comete una agresión.

AGRESIVOS DROGADICTOS: Es aquel donde la persona se encuentra bajo los efectos de alguna droga.

AGRESIVOS EBRIOS: Son aquellos que se encuentran bajo el efecto de bebidas embriagantes.

AGRESIVOS PANDILLEROS: Es la unión de varios sujetos con fines poco lícitos o mala intención.

AGRESIVOS RIÑA: Es cuando dos o más sujetos se encuentran peleando.

AGRESIVOS VIOLENCIA DOMESTICA: En este tipo de servicio se considera cuando un familiar agrede a otro o peleas entre cónyuges; es muy importante verificar que para la atención de servicio la persona agredida o un familiar permitan el acceso de las autoridades al interior del domicilio; en caso contrario indicar que acuda a poner una denuncia y si hay lesiones, que acuda a un puesto de socorros y levante un parte de lesiones, con el cual puede poner una demanda al agresor.

ROBO A BANCO: Es cuando uno o más sujetos irrumpen en un banco sin violencia hacia personas y se llevan dinero y/o artículos de valor del mismo.

ROBO A VEHICULO DE TRANSPORTEDE CARGA: Es cuando uno o más sujetos sin violencia se apoderan de un transporte de 3,000 kg. En adelante; esto regularme se verifica cuando el conductor está ausente de su unidad. Prestar atención cuando se trate de tráiler ya que en ocasiones solo llevan el tractor o el remolque con la carga o ambas cosas.

HABITACION Y ROBO A NEGOCIO: Es cuando se apoderan de artículos, mercancía o valores de un domicilio particular o comercial sin lujo de violencia; lo más frecuente es que los moradores o dependientes se encontraban ausentes.

ASALTO VEHICULO REPARTIDOR: Es cuando uno o más sujetos con lujo de violencia se apoderan de un vehículo de alguna compañía el cual puede ir cargado o vacío.

ASALTO A VEHICULO: Es cuando uno o más sujetos con lujo de violencia se apoderan de un vehículo particular, el cual puede ser desde una motocicleta hasta una camioneta menor a 3,000 Kg.

VEHICULO ROBADO: Es cuando un vehículo es hurtado sin violencia, así como cuando se lo llevan sin el consentimiento del propietario.

ASALTO A BANCO: Es cuando uno o más sujetos con lujo de violencia se apoderan de un vehículo de transporte de valores o solo de los valores que transporta.

ASALTO A TRANSPORTE DE CARGA: Es cuando uno o más sujetos con lujo de violencia se apoderan de un vehículo de carga ya sea desde un camión de 3,000 Kg. Hasta un tráiler del cual se puede llevar el tractor con todo y remolque de carga; el tractor solo o solamente el remolque de carga.

ASALTO A CASA HABITACION: Es cuando uno o más sujetos con lujo de violencia irrumpen en una vivienda y se llevan dinero y/o artículos de valor de la misma.

ASALTO A NEGOCIO: Es cuando uno o más sujetos con lujo de violencia irrumpen en alguna negociación o comercio llevándose dinero y/o artículos de valor de esta.

AMENAZA DE BOMBA: En este tipo de servicio, si llama la persona amenazante, tratar de alargar lo más posible la llamada, distinguir el tipo de voz que está llamando (menor, joven, anciano,

hombre o mujer, etc), checar la actitud de esta persona (seria, bromista, ansiosa, etc.) y evitar cualquier provocación con esta.

BALACERA: Es cuando una persona alcanza a observar a una persona efectuando detonaciones de arma de fuego en contra de otras o contra algún vehículo o propiedad.

DETONACION DE ARMA DE FUEGO: Es cuando una persona no observa quien hizo las detonaciones y solo escucha estas, en muchas ocasiones conocen el origen o sospechan de este.

PRIVACION DE LA LIBERTAD: Es cuando a una persona se le retiene por la fuerza o en contra de su voluntad.

MOTIN: Es cuando un grupo de personas se rebela o subleva, esto es común en los centro penitenciarios o preventivos.

PERSONA SOSPECHOSA: Es cuando uno o más sujetos se encuentran en algún lugar que no son conocidos por los vecinos del lugar.

VEHICULO SOSPECHOSO: Es cuando uno o más vehículos ajenos a la zona permanece mucho tiempo en un lugar o continuamente están dando vueltas por un lugar específico. Así como si es dejado de una forma extraña en el lugar, ya sea abierto y con las llaves, encendido o con la alarma activada.

VENTA DE DROGA VIA PUBLICA: Es cuando se está llevando a cabo en ese momento la operación de compra-venta en la vía pública, ya sea pie tierra o aborde de algún vehículo.

VENTA DE DROGA DOMICILIO PARTICULAR: Es cuando se conoce el lugar específico donde se trafica o distribuyen drogas continuamente, por lo general son denuncias de domicilios bares, discotecas, etc.

ARRESTO CIVIL: En este tipo de servicio se considera que alguna autoridad o persona civil tiene detenido algún (os) sujeto (s) que fueron sorprendidos cometiendo algún ilícito y se requiere

la presencia de la autoridad para que estos sean remitidos y procesados de acuerdo a la gravedad del delito.

ALARMA BANCARIA: En este tipo de servicio, se manifiesta de dos maneras; una donde un operador de sistemas de seguridad privada con que cuentan los bancos llama a este centro y reporta la alarma, ya sea de ROBO o ASALTO: la segunda es una grabación que se activa al dispararse uno de los dispositivos de seguridad del banco.

ALARMA DE NEGOCIO: Este tipo de servicios solo se tomara cuando sea una grabación y proporcione los datos necesarios para la ubicación del servicio o cuando de alguna compañía de alarmas llamen y nos confirmen el servicio.

CHOQUE: El encuentro violento de un vehículo contra otro vehículo, objeto o animal estáticos o en movimiento.

VOLCADURA: Es cuando uno o varios vehículos se han volcado, ya sea por algún desperfecto mecánico o una colisión.

SEMAFORO AVERIADO: Es cuando un semáforo no está funcionando normalmente, presenta una avería o daño, que le impiden funcionar correctamente.

VIOLACION: Es cuando se abusa sexualmente de una persona o menor por violencia astucia.

EXTRAVIADO: Es una persona que se encuentra desorientada o ha perdido temporalmente la noción del tiempo y lugar donde se encuentra o hacia donde quiere dirigirse.

ATROPELLADO: Es cuando una persona sufre lesiones por un vehículo.

ELECTROCUTADO: Es cuando una persona recibe una descarga eléctrica.

HERIDO POR ARMA BLANCA: Es cuando una persona sufre lesiones por un agente punzo cortante. Este tipo de armas son aquellas como, navajas, cuchillos, machetes, hachas, tijeras, picahielos, etc.

HERIDO POR ARMA DE FUEGO: Es cuando una persona sufre lesiones por impacto de bala o perdigones. Siendo este tipo de armas desde pisponeras hasta rifles de asalto

AGRESION ANIMAL: Es cuando una persona ha sufrido una lesión ya sea por MORDEDURA DE ANIMAL. PICADURA DE ANIMAL PONZOÑOSO. PICADURA DE INSECTOS O MORDEDURA DE VIVORAS.

QUEMADO: Es cuando una persona sufre lesiones por causa del fuego o alguna sustancia corrosiva.

LESIONADO: Es cuando una persona sufre un daño a su persona o salud, ya sea de manera accidental o intencional.

AHORCADO: Es cuando una persona pierde la vida por ser colgado del cuello, ya sea por suicidarse o por asesinato.

CRISIS CONVULSIVA: Es cuando una persona tiene contracciones violentas e involuntarias de los músculos.

URGENCIA CARDIALOGICA: Es cuando una persona se presume que ha sufrido un infarto o paro cardiaco. Ya sea por antecedentes clínicos o repentinamente.

URGENCIA CARDIOVASCULAR: Es cuando una persona se presume que ha sufrido parálisis de alguna (s) del cuerpo.

INCONSCIENTE: Es cuando una persona no se da cuenta de lo que sucede a su alrededor, no coordina palabras ni movimientos.

URGENCIA GINECOBSTETRICA: Es cuando una persona se presume que tiene complicaciones en su embarazo.

ASFIXIA: Es cuando una persona tiene dificultades para respirar ya sea por cuestiones de salud o por atragamiento.

INTOXICACION: Es cuando una persona sufre la introducción a su organismo de alguna sustancia venenosa, ya sea por inhalación, vía oral o cutánea. Algunos tipos de intoxicación pueden ser por alimentos en estado de descomposición, intoxicación alcohólica y por sobredosis.

OCCISO: Es cuando una persona se presume que ha perdido la vida, ya sea por enfermedad o accidente.

INCENDIO LOTE BALDIO: Es cuando se quema alguna extensión de terreno que no se encuentra fincada.

INCENDIO VEHICULO: Es cuando se quema un vehículo, ya sea auto, pick-up, torton, tráiler, remolque, caja de tráiler, etc.

INCENDIO CASA HABITACION: Es cuando se quema una edificación la cual es usada como vivienda.

INCENDIO NEGOCIO: Es cuando se quema una edificación la cual es usada como oficinas, comercio o bodega.

INCENDIO FORESTAL: Es cuando se quema alguna extensión de bosque (área arboladas) o donde se encuentre maleza muy alta, donde existe riesgo de propagación.

DERRAME: Es cuando de algún vehículo o contenedor se sale algún tipo de sustancia liquida, la cual puede poner en riesgo la integridad de personas y bienes materiales o hasta provocar una contingencia.

OLOR A GAS: Es cuando se percibe olor a gas LP en el ambiente y se desconoce el lugar de donde proviene exactamente.

FUGA DE GAS: Es cuando de algún cilindro o tanque se escapa el gas LP, si la fuga es en la tuberías no se toma el servicio y se indica que cierre la válvula y solicite servicio de un plomero o fontanero.

FUGA DE QUIMICOS: Es cuando de algún vehículos o contenedor se sale algún tipo de sustancia liquida o gaseosa, la cual puede poner en riesgo la integridad de personas, bienes materiales o provocar daños al medio ambiente.

EMANACIONES ALCANTARILLA: Es cuando se percibe que de una alcantarilla salen olores o vapores y se desconoce la sustancia.

EMJAMBRE DE ABEJAS: Es cuando un enjambre emigra hacia algún lado y se posicionan en algún lugar.

DERRUMBRES: Es cuando algún tipo de construcción o edificación natural o artificial se viene abajo.

EXPLOSION: Es cuando algún material o sustancia explosiva, estalla violentamente y provoca un estruendo.

INUNDACION; Es cuando el nivel del agua en la vía pública es de más de 30 cms. O cuando el agua está entrando a las viviendas.

HUNDIMIENTO DE PAVIMENTO: Es cuando en alguna vía de circulación se presenta un hundimiento, no necesariamente el piso se debe encontrar pavimento, puede ser terrecería o emparedado.

PERSONA ATRAPADA: Es cuando una persona se encuentra en un espacio confinado y no le permite parcial o totalmente la movilidad.

DESBARRANCAR; Es cuando alguna persona o vehículo cae hacia un barranco o barranca.

ARBOL CAIDO: Este tipo de servicio se toma cuando el árbol está obstruyendo el paso o puede poner en riesgo la vida de una persona.

POSTE CAIDO: Este tipo de servicio se toma cuando el poste pone en riesgo la integridad de personas o bienes materiales de particulares o del gobierno.