

## ¿Qué es el C5?

El C5 concentra la información de las solicitudes de auxilio que la ciudadanía o el personal de la institución realiza, tanto al C5 como a los C2, por distintos tipos de entrada como lo son el número de atención a emergencias 911 y su app, cámaras de video vigilancia, botones de auxilio, redes sociales, radio, entre otras. Cada registro genera un folio único identificador, excepto las llamadas no procedentes o “falsas” que se reciben en el número de atención a emergencias 911 (bromas, niños jugando, etc.) mientras un folio está abierto; es decir, mientras el registro está siendo atendido, éste no se carga en la base de datos interna, una vez que el folio ha sido cerrado éste se refleja en el sistema y es posible visibilizarlo internamente con un día de vencimiento, pues se realiza una recarga diaria (por esta razón las fechas de inicio y cierre de folio no necesariamente coinciden). El folio único generado contiene información sobre la manera en que se recibe el registro, la alcaldía en que se notifica la ocurrencia, la hora y fecha de apertura y cierre, etc.

Los registros que se reciben en el C5 se clasifican internamente por medio de un código de cierre:

- Si se registra un incidente y personal de atención a emergencias confirma la emergencia en el lugar de los hechos éste se cierra como “Afirmativo”;
- por otro lado, si al llegar al lugar de ocurrencia nadie confirma la emergencia o solicita apoyo del personal de seguridad pública éste se clasifica como “Negativo”.
- Si operadores/as o despachadores/as pretenden agregar información extra a un folio específico éste se considera un folio afirmativo; sin embargo, se cierra como “Informativo” ya que esto les permite identificarlo y continuar con la captura de información que consideren necesaria.
- Si se reporta una solicitud de auxilio por un tema específico, pero al llegar al lugar de los hechos el personal de seguridad pública identifica que si existe un hecho que requiere atención, pero éste no corresponde al reportado inicialmente, el código de cierre es “Falso”.
- Finalmente, si las y los operadores o despachadores identifican que un mismo incidente ha sido reportado varias veces se mantiene un folio afirmativo, negativo o falso para dar atención a la emergencia; mientras que los registros extra identificados son catalogados como “duplicados”.

Resulta importante que, para su correcto uso e interpretación, si se quiere dar cuenta de los **incidentes** “reales” -es decir, aquellos que fueron confirmados por las autoridades al lugar de los hechos- se trabaje con códigos de cierre afirmativos e informativos. Por otro lado, si se quiere dar cuenta de los **registros** recibidos en la institución para un tema determinado se recomienda trabajar con todos los códigos especificados anteriormente.