***PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE RECEPCION DE LLAMADAS DE EMERGENCIA, APOYO, Y/O AUXILIO.***

**PROCEDIMIENTO 1: RECEPCIÓN DE LLAMADAS (EMERGENCIA, APOYO, AUXILIO).**

GENERALIDADES

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dirección de Seguridad Publica.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LEY O NORMATIVA | ARTÍCULO | EMISIÓN | ÚLTIMA REFORMA |
| No Aplica |  |  |  |

**OBJETIVO:** Brindarle a la ciudadanía atención de calidad, proximidad y en tiempos menores para no generarle tiempos de espera.

**ALCANCE**: Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades.

**FUNCIÓN:** Atender de manera rápida las llamadas de emergencia, auxilio, apoyo.

|  |  |
| --- | --- |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:** | Es obligatorio aplicar los protocolos 1, 6, 7, 8 de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta. En caso contrario no se realizará el procedimiento. |
| El ciudadano tiene que realizar la llamada a comandancia para hacer su reporte, solicitar apoyo etc. |
| El responsable de C2 tiene la obligación de tomar la llamada y recabar datos del asunto del ciudadano quien llama. |
| Se le brinda pronta respuesta y comisionar para que su reporte sea atendido. |
| **TIEMPO DE GESTIÓN:** Sin tiempo definido. | |

**DESCRIPCIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO.** | **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD** | **PUESTO O ÁREA** | **DOCUMENTO** |
| 1 | El ciudadano realiza la llamada a comandancia. | Ciudadano | No aplica |
| 2 | Se recibe y verifica que la llamada sea real y se procede a solicitar datos. | Responsable del C2 |  |
| **INFORMACIÓN INCORRECTA** | | | |
| 3 | Llamada falsa o que no sea verídica la información no se tomara en cuenta. | Ciudadano |  |
| **INFORMACIÓN CORRECTA** | | | |
| 4 | Una vez recabado los datos el responsable de C2 los redacta en su libro de bitácora y en su reporte diario. | Responsable de C2 |  |
| 5 | El responsable de C2 procede a canalizar la información con el comandante o director de seguridad pública. | Responsable de C2 |  |
| 6 | Contesta a solicitante para dar solución a lo que se solicita. | Comandante o Director de Seguridad Publica |  |
| 7 | Archiva Solicitud. | Director de Seguridad Publica o responsable de C2. |  |