

Número Oficio: 911/163/2018

Asunto: Información

<<2018, Año de Manuel Doblado, Forjador de la Patria>>

**Lic. Azeneth Guzmán Juárez**  
Directora de Desarrollo Económico  
Moroleón, Guanajuato  
**PRESENTE:**

El que suscribe **C. Luis Manuel Guzmán Hernández, Responsable de Central de Emergencias 911 de esta ciudad**, por medio del presente y de la manera más atenta, me dirijo a usted primeramente para saludarle y a su vez para dar respuesta a oficio, DET 03/18/371 donde me solicita información para el programa de Mejora Regulatoria, a lo cual tengo a bien informarle que en la Central de Emergencias 911, cuenta con reglamento interno mismo que es propuesto por el Estado de Guanajuato de C5i para todas las Centrales de Emergencias 911, y el servicio que se brinda a la ciudadanía es de incidentes de Emergencias, coordinando las corporaciones adscritas dicha dependencia las cuales son: Cruz Roja, Protección Civil, Seguridad Pública, Transito Municipal, Bomberos, Reglamentos y Fiscalización, además de atención de algunos servicios como son reporte de fugas de agua, alumbrado público, obras públicas o servicios municipales, en todo tipo de incidente se utiliza el protocolo establecido a nivel estado para todas las centrales de emergencias, mismo que describo a continuación:

#### **PROTOCOLO DE CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 MOROLEON:**

**QUIEN DEBE REALIZAR LAS PREGUNTAS ES EL TELEFONISTA**

**EL TELEFONISTA SU PROTOCOLO DE CONTESTACION ES EL SIGUIENTE:**

- **EMERGENCIAS 911 Ó**
- **911 CUAL ES SU EMERGENCIA**

**LOS DATOS QUE DEBE PREGUNTAR SON:**

- **¿QUÉ ES LO QUE SUCEDE?**
- **¿EN QUÉ CALLE Y NÚMERO?**
- **¿ENTRE QUE CALLES?** ALGUN PUNTO DE REFERENCIA, EJEM. COLOR DE LA CASA, COLOR DE LA PUERTA HAY ALGUN ARBOL, ESTA CERCA DE UN SUPER, UNA TIENDA, ETC.
- **¿A QUE HORA SUCEDIÓ?**
- **¿HAY LESIONADOS?** ¿CUANTOS LESIONADOS SON? ¿CONSIENTES O INCONSIENTES?
- **¿DONDE ESTA EL LESIONADO?**
- **¿HAY PERSONAS INVOLUCRADAS?** COMO VISTE, ALGUNA SEÑA EN PARTICULAR, COLOR DE PELO, COLOR DE TEZ, TIENE ALGUN TATUAJE, TRAE GORRA, PORTA UNA MOCHILA, PORTA UNA BOLSA, ETC.

- **¿HACIA DONDE SE DIRIGE?**
- **¿HAY VEHICULOS INVOLUCRADOS?** ES CARRO, CAMIONETA, URBANO, ETC. COLOR DEL VEHICULO, TABLILLAS, MARCA, CARACTERISTICA EN PARTICULAR, CUANTAS PERSONAS EN EL INTERIOR, ETC.
- **¿SE DIO A LA FUGA?** ¿HACIA DONDE SE DIRIGE, CERCA DE QUE CALLE?
- **NOMBRE Y DIRECCION DEL AFECTADO O REPORTANTE**
- **SOLICITARLE AL REPORTANTE** QUE EN EL MOMENTO QUE LLEGUE LA CORPORACION QUE CORRESPONDA AL INCIDENTE, SI NO HAY RIESGO PARA SU INTEGRIDAD PERSONAL, SE ACERQUE A DAR INDICACIONES A LOS ELEMENTOS DE LA CORPORACION SOLICITADA, A CERCA DEL LUGAR EXACTO Y LES PROPORCIONE MAS INFORMACION DEL REPORTE PARA UNA MEJOR RESPUESTA A SU INCIDENTE.

**ANOTAR EL NUMERO DE TELEFONO** DE LA PERSONA REPORTANTE Y **SI NO APARACE HAY QUE PREGUNTARSELO.**

- SI EXISTE ALGUNA CÁMARA CERCA AL INCIDENTE SE TIENE QUE FIJAR LA CÁMARA PARA APOYO.
- SI SE DETECTA POR LAS CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA ALGUNA ANOMALIA TAMBIEN SE REALIZA LLAMADA EN EL SISTEMA NEMESIS.
- TODOS LOS DATOS RECABADOS BIEN SEA POR LA TELEFONISTA O POR EL VIDEO OPERADOR SON TRANSMITIDOS POR EL RADIO OPERADOR A LA CORPORACION QUE CORRESPONDA EL INCIDENTE Y LA CORPORACIÓN TIENE LA OBLIGACION DE REPORTAR A CENTRAL DE EMERGENCIAS 911 LOS DATOS RECABADOS EN LOS INCIDENTES PARA COMPLEMENTAR EL REPORTE EN EL SISTEMA DE NEMESIS.

Sin más por el momento, me despido de usted no sin antes enviarle un cordial saludo, agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente, reiterándole mis atenciones y quedando como su más atento y seguro servidor.

ATENTAMENTE  
"MOROLEON AVANZA"  
Moroleón Gto. A 07 de marzo del 2018

**C. Luis Manuel Guzmán Hernández**  
**Responsable de Central de Emergencias 911**



Municipio Constitucional  
MOROLEÓN, GUANAJUATO.

Con Copia Para:

- Archivo.

