

SEGOB

SECRETARÍA DE
GOBERNACIÓN



SECRETARIADO EJECUTIVO
DEL SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA



CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN

CATÁLOGO NACIONAL DE INCIDENTES DE EMERGENCIA



SEGOB

SECRETARÍA DE
GOBERNACIÓN



SECRETARIADO EJECUTIVO
DEL SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA



CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN

CATÁLOGO NACIONAL DE INCIDENTES DE EMERGENCIA

Enrique Peña Nieto

Presidente de los Estados Unidos Mexicanos

Miguel Ángel Osorio Chong

Secretario de Gobernación

Ricardo Corral Luna

Titular del Centro Nacional de Información

Agradecimientos**César Horacio Duarte Jáquez**

Gobernador del estado de Chihuahua

Titular de la Comisión Permanente de Información del Consejo Nacional de Seguridad Pública.

Graco Luis Ramírez Garrido Abre

Gobernador del estado de Morelos

Vocal de la Comisión Permanente de Información del Consejo Nacional de Seguridad Pública.

Jorge Aristóteles Sandoval Díaz

Gobernador del estado de Jalisco

Vocal de la Comisión Permanente de Información del Consejo Nacional de Seguridad Pública

Miembros del Comité de Asesoría Técnica del 066 (responsables de los servicios de atención telefónica de llamadas de emergencia en los estados de: Baja California, Campeche, Chihuahua, Guanajuato, Jalisco, Morelos, Querétaro y Quintana Roo).

D.R. © GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP)

Centro Nacional de Información

Mariano Escobedo 456, 3er. Piso Col. Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, México D.F.

C.P. 11590

Se terminó de imprimir en Noviembre del 2015

El tiro consta de 500 ejemplares.

Contenido

Prólogo	5
1 Antecedentes	7
2 Marco jurídico	9
3 Marco normativo	23
4 Justificación	27
5 Objetivo	29
6 Desarrollo del contenido	31
7 Clasificador del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia	37
Glosario de términos	61
Bibliografía	91

Prólogo

México se encuentra en un proceso de profunda transformación institucional. Desde la educación y la economía hasta la justicia, vivimos en un momento de grandes cambios. Hoy también existe una sociedad civil más participativa y un gobierno más abierto, que se avocan a resolver nuevos desafíos, en la búsqueda de un país más justo, más seguro, y más próspero.

Ante ello, el compromiso del Gobierno de la República, es avanzar en materias que representen beneficios directos y tangibles para los ciudadanos, atendiendo las propuestas generadas desde la sociedad y promoviendo la discusión para definir instrumentos de política pública que se traduzcan en mejores niveles de bienestar y justicia.

En este contexto, garantizar la seguridad de los mexicanos es uno de los retos primordiales sobre los que se ha venido avanzando con firmeza, fortaleciendo las instituciones e implementando mecanismos que contribuyan a la confianza ciudadana.

Con el objetivo de salvaguardar la integridad y el patrimonio de las y los mexicanos, el Presidente de la República, el Lic. Enrique Peña Nieto, nos ha instruido homologar y estandarizar los servicios de atención de llamadas de emergencia, para que las autoridades de los tres órdenes de gobierno los brinden con calidad y eficacia en todo el territorio nacional.

Lo anterior contribuirá a brindar una mejor atención a la ciudadanía ante situaciones de riesgo, ya sean derivadas de fenómenos naturales, de salud o de inseguridad.

Para avanzar en esta dirección, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través del Centro Nacional de Información, ha propuesto un nuevo modelo en la atención de las llamadas de emergencia.

Este modelo se basa en la estandarización de sus diversos componentes y, en la forma cómo se recaba, se registra y se reporta la información derivada de las llamadas que realiza la ciudadanía para reportar una emergencia. La información es crucial durante su atención y facilita que ésta se brinde en forma adecuada y oportuna.

Con el fin de homologar criterios, el Centro Nacional de Información elaboró el *Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia*, el cual, derivado del Acuerdo del Consejo Nacional de Seguridad Pública, en su Trigésima Octava Sesión Ordinaria, será utilizado en todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia a nivel nacional.

Con este nuevo instrumento se sientan las bases para mejorar las condiciones institucionales destinadas a atender casos de emergencia: homologando tipos y subtipos de

incidentes, así como los motivos que generan una llamada; evitando la ambigüedad y heterogeneidad en los procesos de atención, y favoreciendo la generación de información sistematizada y transparente que, en el corto plazo, coadyuvará a un análisis más preciso sobre los fenómenos que afectan la tranquilidad de las familias y su patrimonio.

Este catálogo es uno de los elementos desarrollados por el Gobierno de la República,

con el fin de avanzar en la consolidación de un medio eficaz para pedir auxilio en casos de urgencia.

A partir de su instrumentación se mejorarán las condiciones para que los servicios de atención de llamadas de emergencia se brinden en todo el país bajo estándares de eficacia y calidad homogéneos, contribuyendo así a la construcción del México de tranquilidad y seguridad que todos queremos.

Miguel Ángel Osorio Chong

Secretario de Gobernación

1. Antecedentes

La atención de llamadas de emergencia en México es relativamente nueva. Hace veinte años se dio inicio a una serie de operaciones para la atención de las distintas emergencias que ocurrían en el país, así como el registro de los diferentes tipos de incidentes y la forma en como las corporaciones de auxilio pudieran coordinarse para atender lo antes posible los incidentes reportados; sin embargo, hasta el día de hoy, la información que se genera de la atención a las llamadas de emergencia no ha sido procesada de forma efectiva.

Por ello, la generación de un Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia es uno de los grandes retos del gobierno federal, pues crea un precedente de homologación de información que más allá de generar una mejor forma de procesar los datos, lo que logrará será también mejorar la atención de las llamadas de emergencia.

Para obtener la conformación del Catálogo Nacional de Incidentes, es imprescindible considerar y fundamentar este trabajo con base en el marco normativo que permita establecer el propósito de homologación de los servicios de atención de llamadas de emergencia. Dicha normatividad está conformada por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP) y el Reglamento del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), así como por los Acuerdos

del Consejo Nacional de Seguridad Pública; en particular, por el Acuerdo 10/XXXVII/14 que establece:

Acuerdo 10/XXXVII/14. El Consejo Nacional de Seguridad Pública aprueba la consolidación de un servicio homologado para la atención de llamadas de emergencia en todo el país, que opere de manera estandarizada a nivel nacional, reduzca los tiempos de atención y mejore la calidad de servicio prestado a la ciudadanía.

Por su parte, la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL), en enero del 2012, autorizó el uso del Código de Servicio Especial 0-6-6 a favor de la Secretaría de Gobernación y del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública como número único a nivel nacional para atención de llamadas de emergencia, facultando a este secretariado como encargado de administrar y coordinar su implementación y operación entre la federación, los estados, el Distrito Federal, los municipios, las entidades gubernamentales y de servicio social, las instituciones de seguridad pública, salud, protección civil y las demás instituciones de asistencia pública que lo requieran.

Respecto a la operación y funcionamiento actual de los Servicios de Atención de Llama-

das de Emergencia, y a partir de la información con que cuenta el Centro Nacional de Información, se identificaron tres áreas principales en la atención de estas emergencias:

Recepción.- Que se refiere al proceso de atención de la llamada telefónica, en la que intervienen operadores que pueden o no ser oficiales de policía y quienes son el primer contacto de apoyo y orientación para el demandante. Los operadores se encargan de obtener la información básica para canalizar la llamada que deriva en su caso en un despacho de unidad. En esta área existen sistemas especializados que automatizan el manejo de la información entre la recepción y el despacho.

Despacho.- Que se refiere al proceso de canalización de la solicitud a las instituciones y/o dependencias responsables de la atención directa de la emergencia en el cual pueden intervenir instancias oficiales o corporaciones de apoyo. El proceso de despacho se realiza principalmente a través de los sistemas de radiocomunicación y ésta se encuentra vinculada a la video vigilancia para el monitoreo urbano.

Atención.- Que se refiere a las acciones necesarias para el arribo de la institución o corporación encargada de la atención directa de la emergencia.

En México, a partir de 1995, se inició la implementación del servicio de llamadas de emergencia. En ese año, se constituyeron las bases de la Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través del decreto de la Ley General en su artículo 48, que determina que el Consejo Nacional de Seguridad es el que deberá promover tanto en la federación como en las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios; el establecimiento de un servicio de comunicación telefónica que reciba los reportes de la comunidad sobre las emergencias, fallas y delitos de los que tengan conocimiento.

Así, durante las sesiones V, VI y VII del Consejo Nacional de Seguridad Pública en 1997 y 1999; se presentaron los acuerdos 24/98, 48/49 y 70/99. En el acuerdo 24/98 se estableció continuar con el procedimiento de instalación de la Red Nacional de Telecomunicaciones. Por su parte, el acuerdo 48/49, decretó que las entidades federativas, deben adquirir, administrar y operar, el equipo y programas de cómputo que reúnan las mismas características y funciones operativas para ofrecer de manera eficiente a la comunidad, el Servicio Telefónico Nacional de Emergencias, bajo el indicativo nacional 0-6-6; y el acuerdo 70/99, que aprobó el uso exclusivo de la imagen del Servicio Telefónico Nacional de Emergencia 0-6-6, para promoverlo en todas las entidades federativas.

2. Marco jurídico

La Seguridad Pública como un concepto integrado por la atención a emergencias y conductas delictivas

La palabra seguridad proviene de *securitas*, la cual deriva del adjetivo *securus* (de *secura*) que, en su sentido más general, significa estar libre de cuidados (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1984). No obstante, la terminología y conceptualización de tópicos de seguridad y emergencias, tiene una abrumadora diversidad, no sólo de país en país, sino también en el interior de la república mexicana. Esta diversidad se puede apreciar, incluso normada, en el Sistema Jurídico Mexicano como se muestra a continuación:

Conceptualización de acuerdo a la Ley de Seguridad Nacional: Conforme a su artículo 3, la seguridad es relativa a la protección de la nación mexicana, su soberanía, independencia, territorio, orden constitucional, instituciones, democracia, estados o sujetos extranjeros. Considerando en su artículo 5, la seguridad se conceptualiza como amenazas concretas: el espionaje, sabotaje, terrorismo, rebelión, traición a la patria, genocidio; interferencia extranjera, entorpecimiento u obstrucción de las acciones contra el crimen organizado, de inteligencia o contra inteligencia; tráfico ilegal de material

nuclear, químico, biológico y armas de destrucción masiva; financiamiento terrorista; destrucción u obstaculización de la infraestructura que provee de bienes o servicios públicos.

Conceptualización de acuerdo a la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública: De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2, esta ley salvaguarda la integridad y los derechos de las personas. De igual forma, preserva las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación para hacerla efectiva y la sanción de las infracciones administrativas; así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo. Lo anterior, de acuerdo con el artículo 4, a través de la “*coordinación en un marco de respeto a las atribuciones entre las instancias de la federación, los estados, el Distrito Federal y los municipios*”.

Conceptualización de acuerdo a la Ley General de Protección Civil: Las emergencias, entendidas según lo dispuesto por el artículo 2, fracción XVIII, de la Ley General de Protección Civil, son una anormalidad que amenaza o daña a la sociedad, debido a un agente perturbador.

Por su parte, el mismo documento, pero en su fracción XVI, establece que debe entenderse por desastre, aquellos resultados que arrojan uno o más agentes perturbadores extremos, sean de origen natural, o humano; afectando a

una zona determinada más allá de su capacidad de respuesta.

De este modo, en México, la salvaguarda de la vida, la integridad, la salud de la población, y sus bienes; así como la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente, están a cargo de un sistema de coordinación y concentración de los sectores público, privado y social en el marco del denominado Sistema Nacional de Protección Civil, conforme a la lectura de la fracción XLII del referido artículo.

El problema de la heterogeneidad

El tema de protección civil cobró una vital importancia de forma integral, pues la seguridad y las emergencias son fenómenos de naturalezas extremadamente variadas, que ponen a prueba la solidez y eficacia de cualquier aparato estatal, ya que la respuesta y atención oportuna y efectiva de las autoridades competentes son determinantes para salvaguardar los bienes jurídicos tutelados por el estado como son: la vida, la integridad física, el patrimonio, la salud, orden y paz social.

Al respecto, se ha sostenido que: un instrumento fundamental en las labores de la seguridad pública, y en especial la atención a las emergencias, son las telecomunicaciones (Álvarez, 2012). Razón por la cual, se deben desarrollar herramientas para lograr su plena disponibilidad, interoperabilidad, y que logren comunicar de manera eficiente a las diferentes entidades intervinientes en su atención.

Lo anterior, demanda del sector público la puesta en marcha de políticas públicas en las que se priorice a las telecomunicaciones como instrumentos esenciales de prevención, respuesta, mitigación y recuperación en las diversas

situaciones de seguridad y emergencia; poniendo un énfasis en una mejor comunicación con la sociedad, como el número único de atención de llamadas de emergencia, y la divulgación de información con fines preventivos; y la otra, a nivel de operaciones, para la conformación de una infraestructura accesible y eficiente.

Por ello, surgió la necesidad de elaborar un nuevo instrumento que concentre, de manera práctica y homologada, un catálogo de fenómenos principalmente de origen antropogénico, sin descuidar otros como los meteorológicos, ambientales o de naturaleza difusa, y que constituyen o puedan constituir una emergencia, peligro grave, riesgo inminente, probable comisión de un delito, condición crítica o inestable en la persona o ambiente que la rodea y que requieran una atención de solicitudes y llamados de emergencia, en el nuevo marco de comunicaciones que posee la sociedad en general.

Dado el número de actores involucrados en el desafío de la seguridad pública en México; las relaciones entre los diferentes procesos; mecanismos y normas que rigen la gestión de los riesgos de prevenir y atender —incluyendo factores legales, reglamentarios y financieros— es apropiado hablar de formas de gobernanza para la adaptación y combate a los fenómenos críticos de la seguridad pública en México.

Para fines de este estudio, se define a la *gobernanza de los riesgos y emergencias de la seguridad pública* (Ortwin, 2008) como un enfoque sistémico, basado en los principios de cooperación, participación ciudadana, mitigación de desastres y sostenibilidad, que deben ser adoptados para lograr una gestión más efectiva del riesgo y las emergencias, complementario de las políticas públicas y de la planificación privada.

Esta gobernanza busca reducir las redundancias e ineficiencias en la Seguridad Pública mexicana, con el objeto de evitar o reducir los costos humanos y económicos causados por los desastres; tal y como se ha logrado con otros estudios, principalmente en Europa, por ejemplo en materia de riesgos ambientales (Ortwin, 2008).

La evolución normativa de la Seguridad Pública

Se pueden ubicar los cambios que dieron paso al desarrollo fundamental de la seguridad pública en México, en dos momentos claves:

El primero, fue el terremoto de septiembre de 1985; pues un año después, en 1986, la Comisión Nacional de Reconstrucción, organismo dependiente de la Secretaría de Gobernación, elaboró las “*Bases para el establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil*”, que sirvieron para el desarrollo del marco institucional y normativo de los años posteriores.

Se estableció un Programa de Protección Civil con tres subprogramas (prevención, auxilio y apoyo), donde se distinguieron cinco agentes perturbadores, destacando que esta concepción sistematizadora ha tenido una larga permanencia en el estudio de riesgos en México: 1) De carácter geológico; 2) De carácter hidrometeorológico; 3) De carácter químico;

4) De carácter sanitario; y 5) De carácter socio-organizativo.

De manera simultánea, se planteó la creación del Centro Nacional de Prevención de Desastres (Cenapred), como una institución especializada en investigaciones sobre riesgos; así como de crear un Consejo Nacional y Consejos Estatales y Municipales de Protección Civil¹.

Para 1988, se concretó la creación del Centro Nacional de Prevención de Desastres (Cenapred), junto con los primeros Programas de Protección Civil a nivel federal y local. De igual forma, se publicó la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA), donde peligros y riesgos fueron tratados desde un enfoque de prevención de afectaciones ambientales. Sin embargo, en los años siguientes este desarrollo legislativo perdió dinamismo.

El segundo momento en el desarrollo normativo de la seguridad pública, se dio a partir del incremento en los índices de delincuencia en la primera parte de la década de los noventas. El gobierno mexicano emprendió una transformación estructural y de fondo sobre las instituciones de seguridad pública con el objetivo de mejorar su desempeño; enviando al Congreso de la Unión una serie de iniciativas de reformas constitucionales.

En paralelo a la consolidación legal e institucional de la protección civil y de la seguridad pública, en el ámbito federal surgió una nueva

¹ El establecimiento legal de dichos consejos surgió en paralelo a un proceso general de descentralización de otras funciones de planeación y gestión en los municipios, los cuales adquirieron en este periodo nuevas funciones reguladoras y ejecutivas a partir de la creación del Sistema Nacional de Planeación Democrática y la reforma al Artículo 115 constitucional, ambos en 1983. *Vid.* Enrique Cabrero Mendoza, “La agenda de políticas públicas en el ámbito municipal”; en: *Políticas públicas municipales. Una agenda en construcción*, CIDE/Miguel Ángel Porrúa, México, D.F., 2003, pp. 155 a 190

“planeación normativa” en torno a los riesgos y atención a emergencias, con el objetivo de producir instrumentos y políticas públicas diseñadas para la atención directa de la sociedad mexicana en estos casos.

Como resultado, se logró concretar, en 1991, el primer Atlas Nacional de Riesgos. Este documento tomó como referencia, los conceptos de las “Bases para el establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil”, publicadas en 1986. Estas bases sirvieron para diseñar un esquema de representación de los riesgos que abarca tres puntos principales: I) Descripción de los fenómenos (riesgos); II) Ubicación geográfica de dichos fenómenos y sus zonas de afectación o incidencia; y III) Localización de los sistemas expuestos al riesgo.

Años más tarde, se hizo una modificación al Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual estableció que la seguridad pública es una función estatal reconocida por la constitución, además de que deberá ejercerse de forma coordinada entre los poderes de la unión.

En este sentido, se estableció el Sistema Nacional de Seguridad Pública; creando sus Principios Constitucionales rectores: la legalidad, la eficiencia, el profesionalismo y la honradez, de las instituciones policiacas.

En conclusión, en este periodo se dio nuevamente gran relevancia a la protección civil, tomando un lugar importante en la agenda nacional, junto con el combate delincriminal. De esta manera se construyó la concepción contemporánea de la seguridad pública.

La SEGOB publicó en 1994 “Sistema Municipal de Protección Civil. Guía para su imple-

mentación”, y para el 11 de diciembre de 1995, el entonces presidente Ernesto Zedillo Ponce de León decretó la “Ley General que establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública”; la cual sería la ley reglamentaria de los nuevos párrafos del artículo 21 constitucional.

Dicha Ley, introdujo una innovación en su capítulo V, dedicado a los servicios de atención a la población, al establecer en su artículo 47, la obligación del entonces Consejo Nacional de Seguridad Pública, para impulsar las acciones para que los tres niveles de gobierno establecieran un servicio para la localización de personas y bienes.

Planteando en sus artículos 45 y 48, La Ley General menciona la creación de un servicio de comunicación telefónica, para recibir los reportes de emergencias y delitos. Desde entonces, se estableció la operación de una Red Nacional de Telecomunicaciones e Informática para la Seguridad Pública, y el Servicio Telefónico Nacional de Emergencia.

Una vez publicada la Ley Reglamentaria del Artículo 21 constitucional referida, diversas Entidades Federativas comenzaron a actualizar sus ordenamientos, para adecuar los Sistemas Jurídicos Policiales a la reforma constitucional; esta tendencia se fue acentuando, y en los siguientes años iniciaron su participación activa, varios municipios y el Distrito Federal; instalándose los consejos estatales, municipales y delegaciones de seguridad pública.

Para 1998, la SEGOB publicó la “Guía Técnica para la Implementación del Plan Municipal de Contingencias”; esta guía, junto con la guía de 1994, son una muestra patente del interés de la

federación de incluir la participación de todos los niveles de gobierno; especialmente en el papel de los gobiernos municipales en la implementación de las medidas de gestión de emergencias contenidas en Sistema Nacional de Protección Civil, incluyendo la necesidad de gestionar la información de manera coordinada.

Con el fortalecimiento institucional y desarrollo jurídico alcanzado, poco a poco se plantearon nuevas metas para la Seguridad Pública Mexicana. Así, el Sistema Nacional de Seguridad Pública, en ejercicio de las disposiciones de la Ley Federal de Telecomunicación, en coordinación con la entonces Cofetel, y la Secretaría de Comunicación y Transportes. Logró la asignación de una frecuencia exclusiva, en una banda de 400 Megahertz, para la implementación de un número telefónico único para servicios de emergencia.

En su quinta reunión del Consejo Nacional de Seguridad Pública, celebrada el 25 de agosto de 1998, en el marco del acuerdo nacional CNSP-2498; el pleno del consejo aprobó la instalación de la Red Nacional de Telecomunicaciones, y con ello, el inicio de actividades del número 0-6-6 para la atención durante las 24 horas del día, durante los 365 días del año de incidentes reportados por la sociedad.

Surgió así, el nuevo sistema para emergencias basado en una línea telefónica al alcance de toda la sociedad, cuyo objetivo principal era el de brindar un apoyo continuo, gratuito y eficiente a la comunidad, en la recepción y atención individualizada de los reportes de emergencias, denuncias y delitos.

Este impulso a la seguridad pública como derecho social, y función prioritaria del Estado

Mexicano, se construyó dentro de un contexto internacional para apegarse a las nuevas tendencias de creación de instrumentos y políticas públicas para garantizar la seguridad pública a toda la sociedad.

Ejemplo de ello fue la Comunidad Europea que analizaba la conveniencia de crear un número de llamada de urgencia único, que permitiera a los ciudadanos llamar a los servicios nacionales competentes, en casos de emergencia o catástrofe; así, el Consejo de las Comunidades Europeas, en fecha 29 de julio de 1991, establece a través de la Decisión del Consejo 91/396/CEE, la introducción del número 112 en las redes telefónicas de los estados miembros, como número de llamada de urgencia único europeo.

De igual forma, España, en 1997, con el Real Decreto 903/1997, sancionaba el acceso universal al sistema de telecomunicaciones del 112, atribuyéndole la creación de los centros de atención de llamadas a las Comunidades Autónomas, fijando un máximo de un centro por provincia sin excepciones, planteando un sistema jurídico mínimo de responsabilidades, financiamiento y obligaciones para estos centros.

En nuestro continente, es conocido el número 9-1-1 de emergencia para los Estados Unidos, país que desde 1968, ha desarrollado con éxito este instrumento, replicándose en países como: Canadá, Argentina, Uruguay, Paraguay, El Salvador, Costa Rica, Panamá y Ecuador; más los que año con año, se están uniendo a este sistema.

Por ejemplo en Venezuela, el 31 de enero del 2014, entró en vigor la utilización del 9-1-1 como sustitución del número 171 en todo su territorio,

como parte de las políticas de integración de Venezuela al Mercado Común del Sur (Mercosur).

La conformación de la actual normatividad

El desarrollo de la Seguridad Pública, desde el punto de vista de los Derechos Humanos, como un fin estatal único en su género, enmarcado en una obligación garantista, se fue fortaleciendo con amplio dinamismo; siendo en mayo del 2000, cuando aparece la primera Ley General de Protección Civil, ley que establece las bases del Sistema Nacional de Protección Civil (Sinaproc), cuya coordinación ejecutiva aún se mantiene en la Secretaría de Gobernación.

El Estado Mexicano en su conjunto, no quitó su atención y empeño en esta Ley General, siempre esforzándose por cumplirla en un marco garantista de respeto a los Derechos Humanos. Muestra de ello, es el criterio jurisprudencial adoptado por el Pleno del Máximo Tribunal del país, donde se expuso que las autoridades de los tres niveles de gobierno, en el ejercicio de las funciones propias de la Seguridad Pública, debían actuar privilegiando los Derechos Humanos, sin arbitrariedades y siempre apegándose a la Ley (Seguridad Pública. Su realización presupone el respeto al derecho y en especial de las garantías individuales, 2000).

En el 2001 se publicó el "*Diagnóstico de Peligros e Identificación de Riesgos de Desastres en México*"; que vendría a constituir el segundo Atlas Nacional de Riesgos, donde se planteó la necesidad de disponer de mapas a escalas geográficas de mayor detalle, particularmente a escala municipal, con el objetivo de represen-

tar adecuadamente tanto los agentes perturbadores como los sistemas afectables. A partir de ese periodo, el Cenapred promueve iniciativas institucionales para promover a los Atlas Municipales como los instrumentos operativos para los programas de Protección Civil y cualquier plan de emergencia.

De manera conjunta, en materia constitucional, luego de las reformas publicadas de manera sucesiva el 3 de julio de 1996; el 20 de junio de 2005 y la última el 18 de junio del 2008, el artículo 21 de la Constitución dice en materia de Seguridad Pública:

La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.

Las instituciones de seguridad pública serán de carácter civil, disciplinado y profesional. El Ministerio Público y las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno deberán coordinarse entre sí para cumplir los objetivos de la seguridad pública y conformarán el Sistema Nacional de Seguridad Pública, que estará sujeto a las siguientes bases mínimas:

- a) La regulación de la selección, ingreso, formación, permanencia, evaluación, reconocimiento y certificación de los integrantes de las instituciones de seguridad pública. La operación y desarrollo de estas acciones será competencia de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los municipios en el ámbito de sus respectivas atribuciones.
- b) El establecimiento de las bases de datos criminalísticos y de personal para las instituciones de seguridad pública. Ninguna persona podrá ingresar a las instituciones de seguridad pública si no ha sido debidamente certificado y registrado en el sistema.
- c) La formulación de políticas públicas tendientes a prevenir la comisión de delitos.
- d) Se determinará la participación de la comunidad que coadyuvará, entre otros, en los procesos de evaluación de las políticas de prevención del delito así como de las instituciones de seguridad pública.
- e) Los fondos de ayuda federal para la seguridad pública, a nivel nacional serán aportados a las entidades federativas y municipios para ser destinados exclusivamente a estos fines.

Este artículo, junto con lo dispuesto por el quinto párrafo del artículo 4º de la Constitución que establece el derecho al desarrollo humano en un medio ambiente sano y preservado de cualquier daño; enfoca la correlación que existe en-

tre la seguridad pública con el medio ambiente, pues este vínculo, permite el desarrollo y bienestar del ser humano a través de la prevención, preservación, restauración y aprovechamiento racional y sustentable de los recursos naturales con que cuenta el país, de donde resulta que para hacer efectiva esta nueva garantía constitucional, el Estado está obligado a utilizar las facultades que la Constitución le ha otorgado para regular el establecimiento de una respuesta eficaz ante fenómenos naturales catastróficos para la población y el propio medio ambiente, que permitan alcanzar el cumplimiento de los citados objetivos.

En el segundo Atlas Nacional de Riesgos, se realizó un análisis más detallado y acertado tanto de los peligros, como de los riesgos naturales. Es relevante mencionar la serie publicada en 2006 por la Segob y el Cenapred denominada “*Guía Básica para la Elaboración de Atlas Estatales y Municipales de Peligros y Riesgos*”, donde se introdujo por primera vez de forma sistemática, la visión de que la cartografía de riesgo tiene un papel importante en la planeación urbana, además de su papel en los procesos reactivos de gestión de riesgo de desastre.

En este nuevo enfoque, se señalan los problemas relacionados con la disponibilidad de información, así como con las representaciones del riesgo requeridas por las autoridades de protección civil, para atender tanto la exposición de la población y la infraestructura a peligros, como las situaciones de emergencia propiamente dichas; sin embargo, tenía serias deficiencias, pues se ignoraba la relevancia de generar estos sistemas de información locales, como parte de los procesos de fortalecimiento de la gestión municipal y de planeación urbana.

Al tener como objetivo, identificar los distintos tipos de riesgos, a fin de poder implementar medidas de reducción de vulnerabilidad y mitigación de los efectos por catástrofes naturales, la elaboración de un atlas para todos y cada uno de los municipios de México constituye una empresa de gran amplitud que remonta grandes dificultades metodológicas, conceptuales, pero también institucionales y, sobre todo, económicas para su financiamiento.

Ya se ha expuesto, que de los preceptos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos analizados, junto con los contenidos de los diversos instrumentos internacionales suscritos en materia de Derechos Humanos, tutelan el respeto a la vida, integridad y dignidad humana, a través del planteamiento de diversos mecanismos que garantizan a la población su desarrollo humano de forma igualitaria, equitativa, segura, íntegra y progresiva.

No obstante, factores de tendencia universal, como el crecimiento demográfico, y el particular desarrollo económico de México, complican los dispositivos que hasta ahora atendían a la sociedad en sus necesidades y solicitudes ante emergencias; siendo necesario crear nuevos mecanismos eficientes con capacidad de respuesta y atención a circunstancias emergentes de toda clase de personas y sus bienes.

La homologación como necesidad prioritaria y la planeación del Ejecutivo Federal

En el Plan Nacional de Desarrollo:

En este orden de ideas, la presente administración del Ejecutivo Federal expuso en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, publicado en

el Diario Oficial de la Federación en fecha 20 de mayo del 2013, en su apartado *México en Paz*, que: “Aspiramos a una sociedad donde todas las personas puedan ejercer plenamente sus derechos, que participen activamente y cumplan sus obligaciones en el marco de una democracia plena; y que, por lo mismo, ninguna persona en México se enfrente a la falta de seguridad”.

En apego al espíritu de los instrumentos de atención de emergencias, con respecto al papel preponderante que debe tener la sociedad como coadyuvante en la construcción de condiciones de seguridad, orden y paz social; el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, a fin de promover que en todo el territorio mexicano, se necesita establecer un Catálogo de Atención, para prestar servicio de comunicación efectivo, a partir de una homogeneidad estratégica, que concentre en una Unidad de Atención y Respuesta, el reporte de emergencias, denuncias, catástrofes, así como de solicitudes de auxilio de cualquier tipo que requieran la atención de la autoridad, a fin de optimizar el tiempo como recurso básico para la protección y tutela de los bienes jurídicos de la Sociedad Mexicana.

Siendo de vital importancia considerar, como característica preponderante de los servicios de comunicación de emergencias, la facilidad de acceso y uso para la población en situaciones emergentes.

Para ello, comprobó la pertinencia del uso de Catálogos y Servicios de Emergencia únicos, que permitan brindar una atención efectiva, derivada de criterios uniformes para la respuesta inmediata, no importando la situación o circunstancia geográfica de la solicitud de auxilio.

Actualmente, las autoridades de los distintos niveles de gobierno no cuentan con una estructura normativa que regule un sistema de emergencia nacional coordinado, para recibir denuncias y dar respuestas efectivamente vinculadas a los organismos e instituciones públicas integradas a la red de comunicación del número telefónico exclusivo. Por lo que, la nueva configuración de una estructura uniforme de comunicación única y homogénea para situaciones de emergencia, funcionaría como un mecanismo de prevención y socorro a la población.

Una nueva estructura producto de estándares modernos, con equipos, recursos humanos especializados, así como la interacción efectivamente útil entre las diferentes corporaciones e instituciones ligadas a las autoridades policiales, de Salud, Protección Civil y, en fin, todas las de Seguridad Pública, responderá precisamente a los fines y funciones garantistas que el estado mexicano tiene de manera eficiente y oportuna a cualquier usuario, quien valorará en mayor grado la calidad de vida que disfruta, en la medida en que cuente de manera real y efectiva con este servicio, en los momentos de emergencia.

Lo que resuelve de manera directa lo expuesto en el referido Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; en el apartado "1.1. Diagnóstico: México demanda un pacto social más fuerte y con plena vigencia", dentro del *Eje México en Paz*, en su rubro de *Seguridad Pública*, que determina la necesidad de que, la información en materia de Seguridad Pública, fluya de manera eficiente, con ayuda de la tecnología, interconectada y de manera metódicamente unificada, para su eficaz aprovechamiento.

Por su parte, el rubro de Protección Civil y Prevención de Desastres prevé que se privi-

legien las acciones preventivas a través de soluciones innovadoras, científicas, tecnológicas; tendientes a crear instrumentos de cobertura de riesgos útiles.

Exponiendo, en el rubro de Rendición de cuentas y combate a la corrupción, que uno de los factores alentadores de la corrupción son las deficiencias documentales, y de evaluación; afirma que "*la diversidad de criterios utilizados y la fragmentación institucional no logran generar resultados comparables sobre la gestión pública, ni producir efectos eficientes en el combate a la corrupción, ni en el control eficaz de las políticas públicas*".

Planteando el citado Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en el apartado "1.2. *Plan de acción: fortalecer al Estado y garantizar la paz*", dentro del mismo Eje México en Paz, que es necesario fortalecer a la seguridad pública a través de los planos de la prevención social de la violencia, y el de la contención del delito, siguiendo los principios de: planeación, prevención, protección y respeto a los derechos humanos; coordinación; transformación institucional; evaluación y retroalimentación.

Estableciendo el mismo Plan, en el apartado VI. Objetivos, Estrategias y Líneas De Acción, VI.1. *México en Paz*, en su *Objetivo 1.3. Mejorar las condiciones de seguridad pública*, dentro de la "*Estrategia 1.3.1. Aplicar, evaluar y dar seguimiento del Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia*", la línea de acción que comprende: "Crear y desarrollar instrumentos validados y de procedimientos para la prevención y detección temprana de actos y condiciones que puedan auspiciar la comisión de delitos que afecten el funcionamiento del sistema social".

Junto con la “Estrategia 1.3.2. Promover la transformación institucional y fortalecer las capacidades de las fuerzas de seguridad”, en sus líneas de acción que comprende, respectivamente: coordinación efectiva; información y comunicaciones oportunas y de calidad; y, enfocar a resultados transparentes, la función de las autoridades.

En concordancia con el *Objetivo 1.6. Salvaguardar a la población, a sus bienes y a su entorno ante un desastre de origen natural o humano*, dentro de la “Estrategia 1.6.1. Política estratégica para la prevención de desastres”, las líneas de acción que comprenden: la elaboración de un Atlas Nacional de Riesgos que sea homogéneo; fomentar la transferencia de riesgos; y, desarrollar Normas Oficiales Mexicanas que consoliden el Sistema Nacional de Protección Civil.

Junto con la “Estrategia 1.6.2 Gestión de emergencias y atención eficaz de desastres”, en su línea de acción: “Fortalecer la capacidad logística y de operación del Sistema Nacional de Protección Civil en la atención de emergencias y desastres naturales [y] Coordinar los esfuerzos de los gobiernos federal, estatal y municipal en el caso de emergencias y desastres naturales”.

Concatenados con el Objetivo 4.5. Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones, dentro de la “Estrategia 4.5.1. Impulsar el desarrollo e innovación tecnológica de las telecomunicaciones que amplíe la cobertura y accesibilidad para impulsar mejores servicios y promover la competencia, buscando la reducción de costos y la eficiencia de las comunicaciones”, en su línea de acción: “Desarrollar e implementar un sistema espacial de alerta

temprana que ayude en la prevención, mitigación y respuesta rápida a emergencias y desastres naturales”.

En el Programa Nacional de Protección Civil:

Aunado a lo anterior, se encuentra claramente expresado en el Programa Nacional de Protección Civil 2014-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 30 de abril del 2014, dentro del Capítulo I. Diagnóstico, en su punto “1.2 Limitado enfoque preventivo en las acciones de protección civil”: acortar las brechas tecnológicas que han impedido la homologación de los sistemas de monitoreo y cobertura; así como la creación de mecanismos que permitan compartir la información de forma eficiente.

En el mismo apartado, también se exponían las generalidades sobre las que se deberán de trabajar para solucionar esta problemática, de acuerdo a lo instruido por el Presidente de la República el pasado 28 de mayo de 2013, que incluyen: obligaciones precisas de la Administración Pública Federal para mejorar la infraestructura en materia de atención a emergencias; desarrollar estándares mínimos específicos para la atención y respuesta concretas para la población.

En su punto “1.6 Insuficiente adopción y uso de innovación tecnológica en materia de protección civil”; en el cual se destaca como una necesidad importante, el inicio de forma concentrada, de un proceso de homologación en la integración de información sobre los peligros, vulnerabilidades y fenómenos climáticos existentes a lo largo de la República, que desde luego incluya la continuidad al desarrollo del Atlas Nacional de Riesgos, dotándolo de una muy necesaria plataforma tecnológica de

operación y consulta, nutriéndolo con un nuevo instrumento que supla las carencias respecto a la falta de concentración y homogeneidad de la información.

En el Capítulo III. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción, en la “Estrategia 1.1 Inducir el enfoque preventivo en las actividades de los integrantes del Sistema Nacional de Protección Civil”, en las líneas de Acción, se ha establecido: fortalecer la participación de las autoridades de los tres niveles de gobierno en atención a riesgos; mejorar la infraestructura de los servicios de emergencia; homogeneizar los esquemas de atención a nivel nacional; y consolidar el Atlas Nacional de Riegos como fuente de consulta para políticas de prevención.

En conjunto con la “Estrategia 1.2 Analizar el impacto de los desastres para una efectiva toma de decisiones en materia preventiva”, en sus líneas de Acción de: homogeneizar la información de riesgos; y, unificar de manera formal la metodología de análisis de riesgos.

Junto con la “Estrategia 1.3 Generar lineamientos para los procesos de elaboración, evaluación y seguimiento de Planes de Continuidad de Operaciones”, en sus líneas de Acción de: elaborar herramientas web para optimizar el manejo de información; evaluar de forma integral los Planes de Continuidad de Operaciones; y propulsar y difundir en las entidades federativas estos Planes de Continuidad de Operaciones.

Además de lo dispuesto en el *Objetivo 3. Mejorar la coordinación de los integrantes del Sistema Nacional de Protección Civil en emergencias y desastres*; respecto a “homologar los protocolos de respuesta ante los fenómenos naturales y antrópicos que describe la Ley General

de Protección Civil y crear un Centro Nacional de Emergencias que opere de manera permanente y permita monitorear todo el país”.

Conforme a lo dispuesto por la “Estrategia 3.1 Fortalecer el enfoque estratégico del Sistema Nacional de Protección Civil en emergencias y desastres”, en la línea de Acción: “3.1.1. Fomentar la homologación de los programas de protección civil gubernamentales y de los sectores privado y social”.

Paralelas a las que comprenden la “Estrategia 3.2 Eficientar la administración de emergencias y desastres a cargo del Sistema Nacional de Protección Civil”, que comprenden el fortalecimiento de las actividades del Centro Nacional de Comunicación y Operación de Protección Civil, a través de un modelo unificado de administración de emergencias y desastres.

De acuerdo al *Objetivo 4. Generar un marco jurídico consistente que permita brindar certeza jurídica a las acciones en materia de protección civil*, que establece transformar el marco jurídico de protección civil a uno homogéneo, para evitar trabajos repetitivos, infructuosos o simplemente descoordinados, fortaleciéndolo con herramientas como las Normas Oficiales Mexicanas.

Conforme a Estrategia “4.1 Consolidar la actualización y creación de ordenamientos jurídicos complementarios de la Ley General de Protección Civil”, especialmente sus líneas de Acción de: fortalecer la Ley General de Protección Civil; integrar a la normatividad la Gestión Integral de Riesgos; así como impulsar la creación de Normas Oficiales Mexicanas, para la creación de técnicas y procesos operables.

Además de la “Estrategia 4.2 Promover la homologación de la normatividad federal, esta-

tal y municipal incorporando la *Gestión Integral de Riesgo*”, cuyas líneas de acción se basan en la coordinación para alcanzar una normatividad integrada y homogénea.

Así como la “Estrategia 4.3 Fomentar el cumplimiento de la normatividad en materia de protección civil y de asentamientos humanos”, en su línea de acción: “4.3.3. Fortalecer la evaluación de la conformidad para un efectivo cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas”. Sumado al contenido de la “Estrategia 5.2 Mantener actualizado el Atlas Nacional de Riesgos para convertirlo en una herramienta útil para el desarrollo y el ordenamiento del territorio”.

Destacando el citado Programa entre sus indicadores de objetivos, precisamente el tema de la homologación estructural y normativa conforme a la adopción de las distintas autoridades en sus respectivos niveles de gobierno.

En el “Programa para la Seguridad Nacional: 2014-2018. Una política multidimensional para México en el siglo XXI”:

Aunado a lo anterior, se cuenta con lo establecido por el Programa para la Seguridad Nacional: 2014-2018. Una política multidimensional para México en el siglo XXI, publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 30 de abril de 2014, en su Capítulo I. Una política multidimensional para la Seguridad Nacional de México, en el apartado “3. Modelo de Seguridad Nacional”, dentro del punto “B. Construcción del Sistema Nacional de Inteligencia”, que establece la necesidad de una coordinación con los poderes de los tres niveles de gobierno, el sector privado, la

academia y la sociedad civil, a fin de desarrollar instrumentos consensuados que fortalezcan la estructura para cumplir los fines de la seguridad pública.

Para lo cual, ha fijado en el *Capítulo III. Objetivos estratégicos*, dentro del apartado “7. Objetivos, estrategias y líneas de acción”, el objetivo estratégico de consolidar los sistemas y procesos de atención a las vulnerabilidades, riesgos y amenazas de la Seguridad Nacional, con el objetivo específico de implementar cuerpos normativos operativos multidimensionales para el Sistema de Seguridad Nacional.

Destacando la “Estrategia 1.1.1. Consolidar el marco jurídico del Sistema de Seguridad Nacional para fortalecer las capacidades de las instituciones y autoridades del Estado mexicano”, y la “Estrategia 1.1.2. Desarrollar los sistemas y programas que sustentan el funcionamiento del Sistema de Seguridad Nacional”, que prevén la promoción de la homologación de los procesos de la información para hacer más eficientes las funciones de la autoridad.

En combinación con los subsecuentes objetivos estratégicos y específicos (“2” y “2.1”, respectivamente), que busca impulsar una perspectiva multidimensional en el ejercicio de las funciones de las autoridades, así como definir anualmente una Agenda Nacional de Riesgos, para emplearla con fines preventivos.

Conclusiones

Por todo lo anteriormente expuesto y fundado, resulta prioritario generar un Catálogo de Emergencias, desde un contexto estandarizado que permita homologar los criterios de califi-

cación y cuantificación de amenazas, peligros, vulnerabilidad y riesgo.

Sistematizar y unificar criterios con la elaboración de este Catálogo, aportará al ordenamiento en materia de seguridad pública, la mejor atención a las víctimas del delito, denunciantes, prevenir desastres y mejorar las condiciones del entorno biótico, con sus muy particulares y diversas características, en todo nuestro país.

A su vez, el conocimiento expresado de manera uniforme de los fenómenos sociales

y naturales del territorio nacional, facilitará la toma de decisiones informadas, que contribuirá a la consolidación de las acciones efectivas, y el diseño de nuevas políticas públicas especializadas que mejorarán la calidad de vida de la población.

Esta herramienta que, con su necesaria conjunción con el nuevo Sistema de Emergencias, podrá brindar atención y respuesta eficaz a toda la sociedad, para alcanzar de manera firme y duradera, un México protegido y en paz.

3. Marco normativo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 1o. Primer párrafo y Tercer párrafo: Que establece la protección universal del Estado Mexicano a los Derechos Humanos de cualquier persona en su territorio; así como la obligación que éste tiene, para producir y ejercer mecanismos garantistas.

Artículo 4o. Quinto párrafo: Sanciona la prerrogativa al desarrollo humano en un medio ambiente sano y preservado de cualquier daño.

Artículo 6o. Segundo párrafo: Sanciona el derecho de acceso a la información de la población.

Artículo 14. Segundo párrafo: Establece la tutela de la libertad personal por las autoridades estatales.

Artículo 16. Primer párrafo: Establece la inviolabilidad del domicilio, papeles y posesiones.

Artículo 17. Primer y segundo párrafo: Sanciona el derecho del acceso a la impartición de justicia, expedita, pronta, completa e imparcial.

Artículo 21. Al instituir a la Seguridad Pública como una función y prioridad estatal; junto con su estructuración de manera coordinada; así

como los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos con los que debe operar.

Artículo 22. Primer párrafo: Que protege a la población de las penas excesivas e inusitadas.

Artículo 25. En cuanto a los intereses y objetivos nacionales del Estado, el cual establece que corresponde a éste la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que sea integral y sustentable, que fortalezca la soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico, el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos y grupos sociales.

Artículo 26. Primer párrafo del apartado "A": Instruyendo a la organización que garantice un Estado democrático y en constante desarrollo en los aspectos más directos percibidos por la sociedad.

Artículos 39, 40 y 41. De los que se desprende que la soberanía nacional radica esencial y originariamente en el pueblo mexicano, quien decidió constituirse en una República representativa, democrática, laica y federal, y que la institucionalización del poder público tiene como propósito fundamental el bienestar general.

Artículo 89, fracción VI. Respecto a que se confiere de manera exclusiva al Presidente de la República el mandato de preservar la Seguridad Nacional, en los términos de la ley respectiva, y disponer de la totalidad de la Fuerza Armada permanente, es decir del Ejército, de la Armada y de la Fuerza Aérea, para garantizar la Seguridad Interior y Defensa Exterior de la Federación.

Instrumentos internacionales

Declaración Universal de los Derechos Humanos: Artículos 1, 3, 7, 12, 17, 22, 28 y 29: Que establece el goce de los derechos fundamentales de: libertad, igualdad, a la vida, a la integridad, a la seguridad, a la intimidad, a no ser molestado, al patrimonio y su defensa, por el sólo hecho de tener la calidad de seres humanos; así como las obligaciones de tutela y garantizar su pleno ejercicio.

Convención sobre Asistencia en caso de Accidente Nuclear o Emergencia Radiológica: Conforme a sus artículos 1 y 2, establece la responsabilidad de los países miembros junto con el Organismo Internacional de Energía Atómica, para facilitar pronta asistencia, en caso de accidente nuclear o emergencia radiológica a fin de reducir al mínimo sus consecuencias y de proteger la vida, los bienes y el medio ambiente de los efectos de las liberaciones radioactivas, conforme las especificaciones en que lo solicite el afectado.

Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica”: Que declara en sus artículos 4, 5, 7, 11, 21, 24, y 25, la obligación para el respecto del derecho a: la vida, la integridad personal, la libertad, la honra

y dignidad, al patrimonio, igualdad ante la Ley y la protección judicial estatal.

Leyes Federales

Ley de Aguas Nacionales

Establece en su artículo 9, fracción XL, la participación de la Comisión Nacional del Agua en el Sistema Nacional de Protección Civil; así como prevenir y atender situaciones de emergencia por fenómenos hidrometeorológicos extremos. Estableciendo en su artículo 39 las facultades del Ejecutivo Federal para actuar en casos de interés público.

Ley de Planeación

Que establece las facultades y obligaciones del Titular del Ejecutivo Federal en materia de ordenación, regulación y promoción, según lo dispuesto por el artículo 3: al tener como propósito la transformación de la realidad del país, conforme a las aspiraciones contenidas en la Constitución.

Ley de Responsabilidad Civil por Daños Nucleares

Que entre otros, impone el deber de comunicar a las autoridades competentes cualquier incidente relacionado con materiales nucleares; especialmente, de acuerdo al artículo 27.

Ley del Instituto Nacional de las Mujeres

Conforme a las atribuciones definidas en su artículo 7, fracciones X, XII y XIII, debe emplearlas el Instituto para mejorar la condición social de la población femenina; participar con las autori-

dades de seguridad pública para prevenir y proteger a la población femenina; así como coordinarse, con los distintos órganos de gobierno para promover políticas públicas que favorezcan a las mujeres.

Ley Federal sobre Metrología y Normalización

Que establece los mecanismos de normalización para la protección de la seguridad de la sociedad mexicana en los diversos productos y servicios.

Ley General de Asentamientos Humanos

Establece las directrices y requisitos esenciales para que en el entorno urbano quede garantizada la seguridad, el libre tránsito y la accesibilidad que requieran las personas con discapacidad; de acuerdo a la fracción XIX del artículo 3.

Ley General de Cambio Climático

Tiene por objeto, entre otros, de acuerdo a la fracción I de su artículo 2º, coordinarse para garantizar el derecho a un medio ambiente sano; así mismo, crea al Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, como un organismo encargado de la política nacional en materia de bioseguridad, protección del medio ambiente y conservación de los ecosistemas.

Ley General de Desarrollo Social

Instrumenta los derechos para el desarrollo social la educación, la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social y los relativos a la no discriminación en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de acuerdo al artículo 6.

Ley General de Población

Regula, los fenómenos que afectan a la población mexicana, con el fin de alcanzar un sólido desarrollo económico y social, conforme a su artículo 1º. Así como las atribuciones para que la Secretaría de Gobernación actúe, conforme a su artículo 3º fracción XIII, como coordinadora en desastres.

Ley General de Protección Civil

Está dedicada a establecer los lineamientos generales para crear y operar los mecanismos que garanticen la salvaguarda de la vida, la integridad, la salud de la población, y sus bienes; así como la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente, está a cargo de un sistema de coordinación y concentración de los sectores público, privado y social en el marco del denominado Sistema Nacional de Protección Civil, conforme a la lectura de la fracción XLII artículo 2.

Ley General de Salud

Que de acuerdo a su artículo 1º: *“reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4º. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general”*.

Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente

Reglamentaria de las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que se refieren a la preservación y restauración del equilibrio ecológico, así como a la

protección al ambiente, en el territorio nacional y las zonas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Conforme al artículo 2º, esta es la que salvaguarda “la integridad y derechos de las personas, así como de preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo”.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos

Es reglamentaria de las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que se refieren a la protección al ambiente en materia de prevención y gestión integral de residuos, en el territorio nacional.

Ley de Seguridad Nacional

Conforme al artículo 3, es norma relativa a la protección de la nación mexicana, su soberanía, independencia, territorio, orden constitucional, instituciones, democracia, Estados o Sujetos Extranjeros. Considerando en su artículo 5, como amenazas concretas: el espionaje, sabotaje, terrorismo, rebelión, traición a la patria, genocidio; interferencia extranjera, entorpecimiento u obstrucción de las acciones contra el crimen organizado, de inteligencia o contra inteligencia; tráfico ilegal de material nuclear, químico, biológico y armas de destrucción masiva; financiamiento terrorista; destrucción u obstaculización de la infraestructura que prevé de bienes o servicios públicos.

Código Penal Federal

Establece las acciones u omisiones que el Sistema Jurídico Penal Federal, tipifica como conductas delictivas.

Códigos y Leyes Locales en materia de Seguridad Pública.

4. Justificación

Con base en la iniciativa propuesta por el Ejecutivo para la creación de un número único de atención de llamadas de emergencia, es necesario elaborar un esquema normalizado para la operación y la atención de dichas llamadas, debido a que, hasta el día de hoy, se lleva a cabo en forma no homologada en las distintas entidades federativas y muchas veces descoordinada entre las diferentes áreas de atención, tanto al interior de las instancias involucradas en los estados del país, así como con los municipios que cuentan con servicios propios en la atención de llamadas de emergencia.

Esta heterogeneidad afecta la posibilidad de contar con un servicio efectivo, que permita mejorar la calidad en la atención y en los tiempos de respuestas adecuados bajo parámetros apropiados para México. Por ello, es necesario contar con estándares que permitan conocer de

la operación y desempeño de los servicios actuales, así como orientar acciones para la mejora en la atención y la inversión en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Dado el grado de heterogeneidad en el registro y clasificación de la información generada por los Centros, la integración de estadísticas nacionales requiere del establecimiento de un Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia. Hasta el día de hoy se tienen identificados alrededor de 851 posibles motivos de llamadas de emergencia. La falta de estandarización en el contenido de los catálogos dificulta y retrasa el proceso de sistematización de la información, y afecta la confiabilidad de los resultados, por lo que surge la necesidad de estandarizar la clasificación de los incidentes en un catálogo homologado para todo el país.

5. Objetivo

Este trabajo tiene como objetivo general, elaborar un Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, que permita homologar el intercambio de la información de los distintos Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) en el país, a través de una clasificación de tipos y subtipos de incidentes; y la generación de una nomenclatura clara, definiciones precisas y códigos de atención, consistentes con los incidentes de emergencia que acontecen en mayor medida en el país.

Como objetivos específicos del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, se busca:

- 1) La elaboración del clasificador de incidentes,
- 2) La generación de la terminología de incidentes.

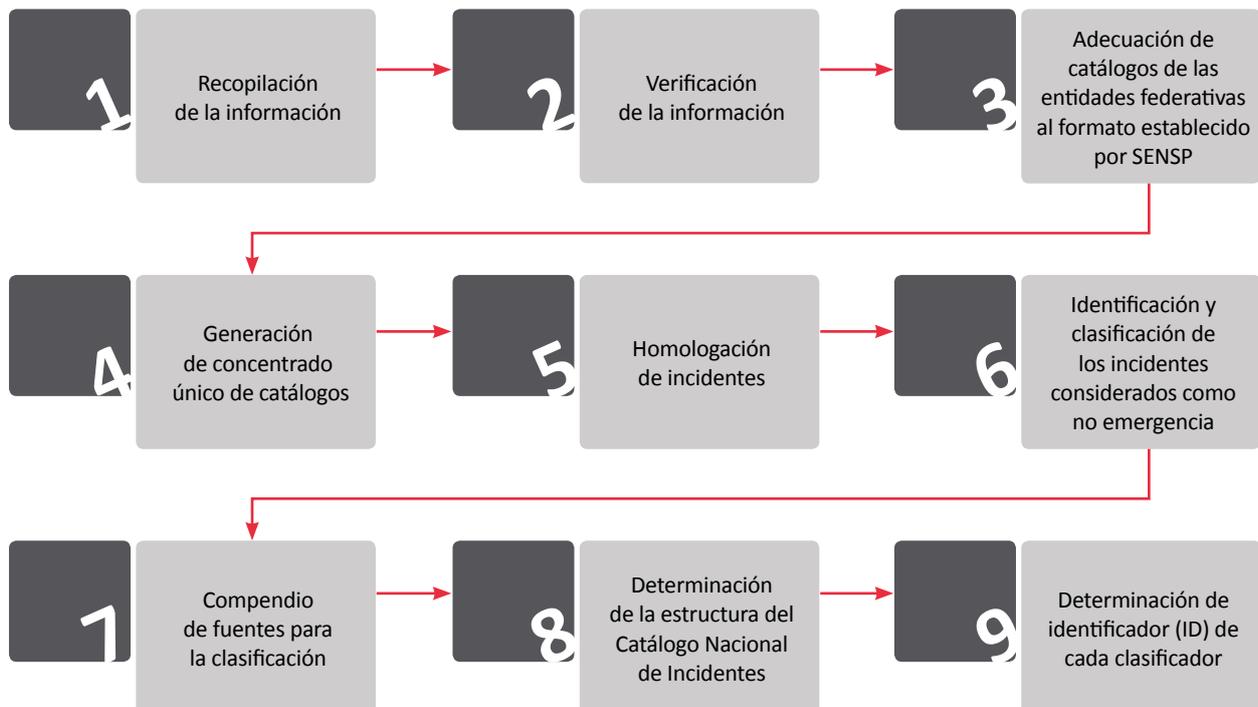
6. Desarrollo del contenido

El proceso de homologación del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, que opera dentro de los diversos Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), es un aspecto medular para la implementación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia en nuestro país. Debido a que plantea el objetivo de promover, desde el gobierno federal, que las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios consoliden un único

número de emergencia. Este hecho se traducirá en la optimización del tiempo de atención de llamadas, así como en la generación de estadística que precisamente, refleje de forma homologada, el número y tipo de incidentes a nivel nacional.

Para llevar a cabo este proceso, se diseñó un método conformado por nueve etapas, que se presentan en el siguiente diagrama.

Diagrama 1 Método para la homologación del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias



Fuente: Elaboración propia

Si bien en el diagrama número uno puede observarse el método diseñado, que muestra nueve etapas de homologación, clasificación y generación de la estructura del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia; a través del presente apartado, se describe solo la metodología empleada para la creación de un código que se asigna a cada uno de los elementos que comprenden dicho catálogo. Estos códigos, permiten la generación de una nomenclatura que identifica a cada uno de los incidentes y que podrá ser utilizada por todas las entidades federativas de forma homologada, mediante la implementación del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.

A continuación se detalla el procedimiento empleado para la “Determinación de la estructura del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia”. Con la finalidad de poder brindar al usuario, pleno conocimiento sobre la estructura del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia; también se detalla el procedimiento y los criterios empleados para la determinación de su organización y contenido interno. Otorgando simultáneamente, las herramientas necesarias para su manejo, dentro de los CALLE.

1. Homologación de incidentes. Una vez que se conformó una la matriz base, resultado de la información proporcionada por los catálogos pertenecientes a las 31 entidades federativas y el Distrito Federal, se inició con el proceso de homologación del Catálogo Nacional Incidentes de Emergencia. El proceso dio comienzo con el ordenamiento alfabético de los registros de la matriz antes mencionada y posteriormente se generaron grupos de incidentes que hacían referencia a la misma emergencia. En este sentido, se procedió a la designación o generación de un término común para cada grupo de incidentes, siendo este el que mejor describía a la emergencia y concordaba con las fuentes oficiales de información como: el Manual para la Clasificación y Llenado del Formato de Captación de Información de Delitos, Informe de Incidencia Delictiva del Fuero Común 2015, creado por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) y Clasificación Nacional de Delitos del Fuero Común para Fines Estadísticos, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Tal como se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1 Ejemplo de incidentes que representan la misma emergencia

Grupo de incidentes que refieren la misma emergencia	Término que mejor describe la emergencia
Robo a casa habitación	Robo a casa habitación
Robo a casa	
Robo a hogar	
Robo a vivienda	
Robo a morada	

Término en concordancia con el Informe de Incidencia Delictiva del Fuero Común 2015

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Ejemplo de Incidentes descartados que hacen referencia a la misma emergencia

Grupo de incidentes que refieren la misma emergencia	Término que mejor describe la emergencia
Robo a casa habitación (incidente registrado) sin violencia	Robo a casa habitación
Robo a casa (descartado y eliminado de la matriz base) sin violencia	
Robo a hogar (descartado y eliminado de la matriz base)	
Robo a vivienda (descartado y eliminado de la matriz base) sin violencia	
Robo a morada (descartado y eliminado de la matriz base) sin violencia	

Fuente: Elaboración propia

Este paso sirvió como primer elemento de depuración de la matriz base, ya que después de haber seleccionado o generado los términos que describen mejor las emergencias, el resto de los incidentes fueron descartados, como se presenta en la Tabla 2.

2. Identificación y clasificación de los incidentes considerados como no emergencia. Para esta etapa, se retomó el concepto de emergencia como: *“aquella situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida”*. Tomando este concepto como referencia, se llevó a cabo la identificación y clasificación de los incidentes que concoradaran con dicha descripción.²

Al final de esta etapa se contó con una base específica de aquellos incidentes considerados como no emergencias, debido a que son recurrentes en los CALLES. Cabe mencionar que a pesar de ser considerados como no emergencias, estos incidentes no fueron eliminados completamente del concentrado general y por lo tanto del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, ya que fueron incorporados mediante una clasificación especial.

3. Compendio de fuentes para la clasificación. Con el objetivo de tener una clasificación de incidentes con mayor soporte metodológico, se consultaron fuentes oficiales que enunciaran y tipificaran los incidentes. Entre dichas fuentes consultadas se encuentran:

² Principalmente de origen antropogénico, sin descuidar otros como los meteorológicos, ambientales o de naturaleza difusa, y que constituyen o puedan constituir una emergencia, peligro grave, riesgo inminente, probable comisión de un delito, condición crítica o inestable en la persona o ambiente que la rodea y que requieran una atención de solicitudes y llamados de emergencia, en el nuevo marco de comunicaciones que posee la sociedad en general

- Informe de Incidencia Delictiva del Fuero Común 2015, creado por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP).
- Manual para la Clasificación y Llenado del Formato de Captación de Información de Delitos 2015 (SESNSP).
- Clasificación Nacional de Delitos del Fuero Común para Fines Estadísticos, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- El Acuerdo por el que se aprueba la Norma Técnica para la Clasificación Nacional de Delitos del Fuero Común para Fines Estadísticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2011.
- Código Penal de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de marzo de 2015.
- Ley General de Protección Civil.
- Atlas Nacional de Riesgos del Centro Nacional de Prevención de Desastres (Cenapred).

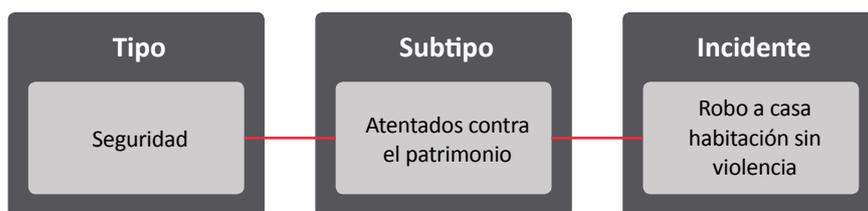
Se cotejaron los registros de la matriz base con las fuentes anteriormente descritas

para detectar aquellos incidentes que no estaban incluidos y así poder incorporarlos. Las fuentes oficiales, también auspiciaron en la generación de la estructura del Catálogo Nacional de Incidencias de Emergencia.

4. Determinación de la estructura del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia. Derivado del análisis de la etapa anterior se determinó la estructura del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia. La estructura propuesta comprende cinco apartados, el primer dígito hace referencia al tipo de emergencia; el siguiente apartado considera al Subtipo y finalmente los últimos dos dígitos indican la emergencia por atender. En el diagrama 2, se muestra la estructura antes descrita.

a) Tipo: Este primer apartado hace referencia a la clasificación primaria, que se llevó a cabo bajo el criterio del tipo de servicio o corporación principal que atenderá la emergencia. La presentación de los tipos se encuentra expresada dando **priorización a la preservación de la vida**; determinación que además, se sustenta mediante la clasificación de los bienes jurídicos afectados establecidos por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEGI). Así, la Norma

Diagrama 2 Estructura propuesta del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias



Fuente: Elaboración propia.

Técnica para la Clasificación Nacional de Delitos del Fuero Común para Fines Estadísticos, en su capítulo IV establece, en primer lugar clasificatorio; a la vida y la integridad corporal.

Dado el hecho, se contemplan **cinco tipos** o familias como asientos secundarios:

1. Médico
2. Protección Civil
3. Seguridad
4. Servicios públicos
5. Improcedentes

b) Subtipo: Habiendo depurado la base de datos, y teniendo en cuenta los Tipos o familias retomados en el análisis, se procedió a determinar la categoría Subtipo, para cada uno de los incidentes. En este sentido, producto del método de clasificación, se cuenta con **25 subtipos**.

Para el caso del Tipo Seguridad, se tomó en cuenta el Manual Para la Clasificación y Llenado del Formato de Captación de Información de Delitos del año 2015 (ver tabla 3).

Tabla 3 Asignación de subtipo

Subtipo asignado	Término que mejor describe la emergencia
Atentados contra el patrimonio	Robo a casa habitación sin violencia

Fuente: Elaboración propia

c) Incidente: En este último apartado y nivel de clasificación se encuentran los incidentes, motivos o emergencias. El registro total de los incidentes está integrado por **242 incidentes de emergencias**. Los registros se encuentran expresados en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias en un lenguaje técnico para su fácil interpretación e identificación

5. Determinación de identificador (ID) de cada clasificador. Una vez determinada la estructura del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia con los apartados de Tipo, Subtipo e Incidente, se procedió a establecer un código de identificación a cada apartado. Dicho código permitió generar una propuesta de nomenclatura para cada uno de los incidentes contenidos en el Catálogo. La nomenclatura propuesta está compuesta de 5 dígitos para fines operativos y reportes estadísticos.

De acuerdo con el tipo de incidente, es asignado un número que permita reconocer el tipo de despacho de la llamada. A continuación se muestra una tabla con la numeración asignada:

Tabla 4 Número asignados según tipo de emergencia

Tipo	Número asignado
Médico	1
Protección civil	2
Seguridad	3
Servicios Públicos	4
Improcedentes	5

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, al Subtipo se le asignan dos dígitos comenzando por 01 y finalmente, se asignan otros dos dígitos al incidente, también comenzando con 01. Posterior a ello, se realiza una concatenación de los números que generan el ID final.

En la Tabla 5 se presenta un ejemplo.

En este caso, la desagregación del Incidente denominado “robo”, se determina debido a que se hace referencia a la modalidad y temporalidad de cada uno de los incidentes.

Precisamente, otras aclaraciones pueden puntualizarse con fines aclaratorios para la comprensión de la metodología. Una de ellas es referente al caso del subtipo “asistencia”, el cual podrá interpretarse como asistencia médica, en cuanto a que se ocupa de aquellos individuos enfermos, empleando estrategias que no solo ayuden a preservar la salud; sino también, establezcan una serie de acciones de prevención y diagnóstico oportuno. Hecho que

explica que incidentes como “desmayo”, se localicen dentro del subtipo.

Para el caso del incidente “sismo” se debe hacer énfasis en que, si bien puede entenderse como un fenómeno natural; es catalogado por el Cenapred como un acontecimiento de bajo hasta muy alto riesgo, de acuerdo con la escala (I-XII) de Mercalli. Esta clasificación atiende a los daños que pueden derivarse en estructuras, edificios y viviendas; que al mismo tiempo tienen probabilidad de ocasionar desde crisis nerviosas hasta lesiones o decesos, por lo que ameritan la intervención de ambulancias, policía y bomberos.

Finalmente, atendiendo a la confusión que podría generarse al catalogar los incidentes “fuga de agua” y “fugas y derrames”, se realiza la correspondiente nota aclaratoria; dejando en claro que el primero hace referencia a fuga de agua potable o residual, mientras que el segundo atiende a fugas de sustancias químicas.

Tabla 5 Asignación de ID para Tipo, Subtipo e Incidente

Tipo	ID_TIP	Subtipo	ID_SUB	Incidente	ID_INC	ID_FINAL
Seguridad	3	Atentados contra el patrimonio	05	Robo a casa habitación con violencia	13	30513
Seguridad	3	Atentados contra el patrimonio	05	Robo a casa habitación sin violencia	14	30514

Fuente: Elaboración propia

7. Clasificador del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia



MÉDICO



PROTECCIÓN CIVIL



SEGURIDAD



SERVICIOS PÚBLICOS



IMPROCEDENTES



MÉDICO

101

101 ACCIDENTE

10101	ACCIDENTE ACUÁTICO CON HERIDOS
10102	ACCIDENTE DE AERONAVE CON HERIDOS
10103	ACCIDENTE DE MOTOCICLETA CON HERIDOS
10104	ACCIDENTE DE VEHÍCULO AUTOMOTOR CON HERIDOS
10105	ACCIDENTE FERROVIARIO CON HERIDOS
10106	ATROPELLADO
10107	COLISIÓN CON HERIDOS
10108	VOLCADURA CON HERIDOS

102 TRASTORNO PSICOLÓGICO

102

10201	APOYO PSICOLÓGICO
10202	CRISIS NERVIOSA
10203	ENFERMO MENTAL





MÉDICO

103

103 ASISTENCIA

10301	AHOGADO
10302	AMENAZA DE ABORTO
10303	AMPUTADO
10304	ASFIXIA
10305	CAÍDA EN LUGAR PROFUNDO
10306	CONGESTIÓN ALCOHÓLICA
10307	CONVULSIONES
10308	DESMAYO
10309	ELECTROCUTADO
10310	ENFERMO
10311	FRACTURADO
10312	HEMORRAGIA
10313	INCONSCIENTE

103 ASISTENCIA

103

10314	INFARTO
10315	INTOXICACIÓN
10316	LESIONADO POR ARMA
10317	LESIONADO POR CAÍDA
10318	MORDIDA DE ANIMAL
10319	OTRAS LESIONES
10320	PERSONA ENVENENADA
10321	PERSONA TIRADA EN VÍA PÚBLICA
10322	PIQUETE DE ANIMAL
10323	QUEMADURAS
10324	SOBREDOSIS
10325	TRABAJO DE PARTO





PROTECCIÓN CIVIL

201

201 AUXILIO

20101	AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS O DE INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA
20102	ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS
20103	ANIMAL PELIGROSO
20104	ANIMALES SUELTOS
20105	DEMOSTRACIONES DE INCONFORMIDAD SOCIAL
20106	EPIDEMIAS
20107	EXPLOSIÓN
20108	FUGAS Y DERRAMES
20109	HUNDIMIENTOS REGIONALES, LOCALES Y AGRIETAMIENTOS
20110	INCENDIO
20111	OLORES
20112	PERSONA PRENSADA
20113	RESCATE
20114	RESIDUOS PELIGROSOS
20115	SIMULACRO
20116	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

202 MEDIO AMBIENTE

202

20201	CONTAMINACIÓN DE SUELO, AIRE Y AGUA
20202	DERRUMBES
20203	ENJAMBRE DE ABEJAS
20204	ERUPCIÓN O EMISIONES VOLCÁNICAS
20205	FRENTES FRÍOS, BAJAS TEMPERATURAS, NEVADAS Y HELADAS
20206	HURACANES
20207	INUNDACIONES
20208	PLAGAS
20209	SISMO
20210	TALA ILEGAL
20211	TORMENTAS DE GRANIZO
20212	TORNADOS
20213	TSUNAMI
20214	VIENTO



SEGURIDAD

301

301 ABANDONO

30101	ABANDONO DE VEHÍCULO
30102	OBJETO SOSPECHOSO O PELIGROSO

302

302 ACTOS ILÍCITOS CON ARMAS

30201	DETONACIÓN DE EXPLOSIVOS
30202	DISPARO DE ARMA DE FUEGO
30203	ENFRENTAMIENTO DE GRUPOS ARMADOS
30204	PORTACIÓN DE ARMAS O CARTUCHOS



303 ATENTADOS CONTRA LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN

303

30301	AERONAVE SOSPECHOSA
30302	ARRANCONES O CARRERAS DE VEHÍCULOS
30303	BLOQUEO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN
30304	CIRCULAR EN SENTIDO CONTRARIO
30305	VEHÍCULO A EXCESO DE VELOCIDAD
30306	VEHÍCULO EN HUIDA
30307	VEHÍCULO SOSPECHOSO





SEGURIDAD

304

304 ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO

30401	ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA
30402	BOTÓN ACTIVADO DE EMERGENCIA
30403	CRISTALAZO
30404	DAÑO A PROPIEDAD AJENA
30405	DESPOJO
30406	EXTORSIÓN
30407	EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA
30408	FRAUDE
30409	ROBO DE COMBUSTIBLE O TOMA CLANDESTINA DE DUCTOS
30410	ROBO A CAJERO AUTOMÁTICO
30411	ROBO DE AUTOPARTES
30412	ROBO DE GANADO
30413	ROBO DE GANADO EN PROCESO
30414	ROBO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA
30415	ROBO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA
30416	ROBO EN PROCESO A CASA HABITACIÓN CON VIOLENCIA

304 ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO

304

30417	ROBO EN PROCESO A CASA HABITACIÓN SIN VIOLENCIA
30418	ROBO A ESCUELA CON VIOLENCIA
30419	ROBO A ESCUELA SIN VIOLENCIA
30420	ROBO EN PROCESO A ESCUELA CON VIOLENCIA
30421	ROBO EN PROCESO A ESCUELA SIN VIOLENCIA
30422	ROBO A GASOLINERA CON VIOLENCIA
30423	ROBO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA
30424	ROBO EN PROCESO A GASOLINERA CON VIOLENCIA
30425	ROBO EN PROCESO A GASOLINERA SIN VIOLENCIA
30426	ROBO A NEGOCIO CON VIOLENCIA
30427	ROBO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA
30428	ROBO EN PROCESO A NEGOCIO CON VIOLENCIA
30429	ROBO EN PROCESO A NEGOCIO SIN VIOLENCIA
30430	ROBO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA
30431	ROBO A TRANSEÚNTE SIN VIOLENCIA
30432	ROBO EN PROCESO A TRANSEÚNTE CON VIOLENCIA





SEGURIDAD

304

304 ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO

30433	ROBO EN PROCESO A TRANSEÚNTE SIN VIOLENCIA
30434	ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO CON VIOLENCIA
30435	ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO SIN VIOLENCIA
30436	ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO CON VIOLENCIA
30437	ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO SIN VIOLENCIA
30438	ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL CON VIOLENCIA
30439	ROBO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA
30440	ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL CON VIOLENCIA
30441	ROBO EN PROCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUAL SIN VIOLENCIA
30442	ROBO A TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA
30443	ROBO A TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA
30444	ROBO EN PROCESO A TRANSPORTISTA CON VIOLENCIA
30445	ROBO EN PROCESO A TRANSPORTISTA SIN VIOLENCIA
30446	ROBO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA



304 ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO

304

30447	ROBO DE VEHÍCULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA
30448	ROBO EN PROCESO DE VEHÍCULO PARTICULAR CON VIOLENCIA
30449	ROBO EN PROCESO DE VEHÍCULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA
30450	ROBO EN CARRETERA CON VIOLENCIA
30451	ROBO EN CARRETERA SIN VIOLENCIA
30452	ROBO EN PROCESO EN CARRETERA CON VIOLENCIA
30453	ROBO EN PROCESO EN CARRETERA SIN VIOLENCIA
30454	ROBO A BANCO CON VIOLENCIA
30455	ROBO A BANCO SIN VIOLENCIA
30456	ROBO EN PROCESO A BANCO CON VIOLENCIA
30457	ROBO EN PROCESO A BANCO SIN VIOLENCIA
30458	ROBO A CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA
30459	ROBO A CASA DE CAMBIO SIN VIOLENCIA
30460	ROBO EN PROCESO A CASA DE CAMBIO CON VIOLENCIA
30461	ROBO EN PROCESO A CASA DE CAMBIO SIN VIOLENCIA
30462	ROBO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES CON VIOLENCIA





SEGURIDAD

304

304 ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO

30463	ROBO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES SIN VIOLENCIA
30464	ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES CON VIOLENCIA
30465	ROBO EN PROCESO A EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES SIN VIOLENCIA
30466	ROBO A FERROCARRIL
30467	ROBO EN PROCESO A FERROCARRIL
30468	ROBO O EXTRAVÍO DE PLACA
30469	OTROS ATENTADOS CONTRA EL PATRIMONIO

305

305 ATENTADOS CONTRA LA FAMILIA

30501	ABANDONO DE PERSONA
30502	VIOLENCIA DE PAREJA
30503	VIOLENCIA FAMILIAR
30504	OTROS ATENTADOS CONTRA LA FAMILIA

306 ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD PERSONAL

306

30601	MENOR EXTRAVIADO
30602	PERSONA NO LOCALIZADA
30603	PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD
30604	REHENES
30605	SECUESTRO
30606	SECUESTRO EXPRESS
30607	SUSTRACCIÓN DE MENORES
30608	TRÁFICO DE MENORES
30609	OTROS ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD PERSONAL





SEGURIDAD

307

307 ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD Y SEGURIDAD SEXUAL

30701	ABUSO SEXUAL
30702	ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL
30703	ATAQUES AL PUDOR
30704	ESTUPRO
30705	EXPLOTACIÓN DE MENORES
30706	TRATA DE MENORES
30707	VIOLACIÓN
30708	OTROS ATENTADOS CONTRA LA LIBERTAD Y SEGURIDAD SEXUAL



308 ATENTADOS CONTRA LA SOCIEDAD

308

30801	ACTOS DE COMERCIALIZACIÓN ILEGAL DE SANGRE, ÓRGANOS Y TEJIDOS HUMANOS
30802	ASOCIACIÓN DELICTUOSA O PANDILLERISMO
30803	CORRUPCIÓN DE MENORES
30804	TRATA DE PERSONAS
30805	TRÁFICO DE INDOCUMENTADOS
30806	OTROS ATENTADOS CONTRA LA SOCIEDAD





SEGURIDAD

309

309 ATENTADOS CONTRA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL

30901	ABORTO
30902	ACCIDENTE DE TRÁNSITO SIN HERIDOS
30903	ACOSO ESCOLAR O BULLYING
30904	AGRESIÓN FÍSICA
30905	AMENAZA DE SUICIDIO
30906	HOMICIDIO
30907	PERSONA AGRESIVA
30908	SUICIDIO
30909	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER
30910	OTROS ATENTADOS CONTRA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL



310 ATENTADOS CONTRA OTROS BIENES JURÍDICOS AFECTADOS

31001	ALLANAMIENTO DE MORADA
31002	AMENAZA O INSULTO
31003	DAÑO A BIENES PÚBLICOS, INSTITUCIONES, MONUMENTOS, ENTRE OTROS
31004	DESCARGA DE DESECHOS SIN PERMISOS
31005	ELECTORALES
31006	FUGA DE REOS
31007	NARCOMENUDEO
31008	USURPACIÓN DE IDENTIDAD

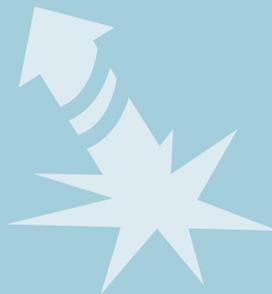
310

#&*

311 COMERCIALIZACIÓN ILEGAL

31101	VENTA CLANDESTINA DE PIROTECNIA, COHETES O FUEGOS ARTIFICIALES
--------------	--

311





SEGURIDAD

312

312 DISTURBIOS Y ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO

31201	ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA ALCOHOLIZADA
31202	ALTERACIÓN DEL ORDEN PÚBLICO POR PERSONA DROGADA
31203	AMENAZA DE BOMBA
31204	CONDUCTOR EBRIO
31205	CONSUMO DE ALCOHOL EN VÍA PÚBLICA
31206	CONSUMO DE DROGAS EN VÍA PÚBLICA
31207	GRAFFITIS
31208	MANIFESTACIÓN CON DISTURBIOS O BLOQUEOS
31209	MITIN
31210	PELEA CLANDESTINA CON ANIMALES
31211	PELEA CLANDESTINA O RIÑA
31212	PERSONA EXHIBICIONISTA
31213	RUIDO EXCESIVO

313 NOTIFICACIÓN DE HALLAZGO

31301	CADÁVER
31302	FETO HUMANO ENCONTRADO
31303	HALLAZGO DE ARMA
31304	HALLAZGO DE OSAMENTA O RESTOS HUMANOS
31305	RECUPERACIÓN DE VEHÍCULO ROBADO

313



314 POR INCUMPLIMIENTO U OPOSICIÓN DE PARTICULARES

31401	VIOLACIÓN A LA LEY DE JUEGOS Y SORTEOS
31402	VIOLACIÓN DE SELLOS DE CLAUSURA

314

315 PRESIÓN CONTRA EL ESTADO

31501	PERSONA SOSPECHOSA
31502	TERRORISMO O ATENTADO

315



SERVICIOS PÚBLICOS

401

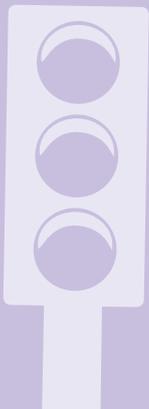
401 ASISTENCIA SOCIAL

40101	MALTRATO DE ANIMALES
40102	PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE

402

402 INFRAESTRUCTURA

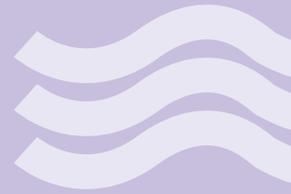
40201	CAÍDA DE BARDA
40202	CAÍDA DE POSTE DE LUZ
40203	CAÍDA DE POSTE TELEFÓNICO
40204	FALLA DE ALUMBRADO PÚBLICO
40205	FALLAS DE SEMÁFORO
40206	VIALIDAD EN MAL ESTADO



403 SISTEMA DE ALCANTARILLADO Y DRENAJE

40301	ALCANTARILLA OBSTRUIDA
40302	ALCANTARILLA SIN TAPA
40303	FUGA DE AGUA

403



404 OTROS

40401	ÁRBOL CAÍDO O POR CAER
40402	ANIMAL MUERTO
40403	CABLES COLGANDO
40404	CAÍDA DE ANUNCIO O ESPECTACULAR
40405	CORTO CIRCUITO
40406	GRAVA SUELTA
40407	OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

404





IMPROCEDENTES

501

501 INCIDENTES IMPROCEDENTES

50101	LLAMADA DE BROMA
50102	LLAMADA DE NO EMERGENCIA
50103	LLAMADA DE PRUEBA
50104	LLAMADA FALSA
50105	LLAMADA INCOMPLETA
50106	LLAMADA NO CONTESTADA
50107	LLAMADA PERDIDA
50108	TRANSFERENCIA DE LLAMADA



Glosario de términos

Para efecto del Catálogo Nacional de Incidentes se han determinado los grandes tipos de emergencias, consideradas como **“aquellas situaciones en las que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida”**. A continuación se describen y definen a través de su clasificación por Tipo, Subtipo e Incidente:

1 Médico:

Es el conjunto de servicios que se proporcionan a una persona, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud; la cual podrá apoyarse de medios electrónicos de acuerdo con las normas oficiales mexicanas que al efecto expida la Secretaría de Salud (DOF, Ley General de Salud, 2015).

101 Accidente: Suceso fortuito del que resulta una lesión reconocible (Organización Mundial de la Salud, 1957).

10101 Accidente acuático con heridos: Acontecimiento relacionado con el medio acuático, es decir, suscitado en mar, piscina/alberca, río o lago (Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, n.d); así como aquel daño o accidente que presenten las embarcaciones debido a fenómenos naturales y donde hay personas heridas (Organización Mundial de la Salud, 2009).

10102 Accidente aéreo con heridos: Todo suceso por el que se causen lesiones graves a personas a bordo de la aeronave (DOF, Ley de Aviación Civil, 2015).

10103 Accidente de motocicleta con heridos: Todo suceso relacionado con un vehículo de dos ruedas impulsado por un motor y que propicia daño en los tejidos (Organización Mundial de la Salud, 2009).

10104 Accidente de vehículo automotor con heridos: Acontecimiento que se presta en servicios de Autotransporte (DOF, Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, 2014), y en donde los pasajeros de estos sufren desde lesiones hasta pérdida de la vida.

10105 Accidente ferroviario con heridos: Suceso en el que se ven involucrados los vehículos que circulan en las vías del sistema ferroviario, en servicio de carga o pasajeros (DOF, Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario, 2015), y en el cual se presentan heridos.

10106 Atropellado: Lesiones causadas por el tránsito (Organización Mundial de la Salud, 2015).

10107 Colisión con heridos: Comprende el choque de uno o más vehículos en movimiento, y en el cual se presentan heridos (Contraloría General de la República de Panamá, n.d.).

10108 Volcadura con heridos: Giro que sufre un vehículo cuando se encuentra en movimiento pudiendo hacerlo sobre sus lados o hacia adelante o hacia atrás, y en el cual, como consecuencia del movimiento se presentan heridos (Cardoza, 2012).

102 Trastorno psicológico: Perturbación de la actividad intelectual, el estado de ánimo o el comportamiento que no se ajusta a las creencias y las normas culturales. En la mayoría de los casos, los síntomas van acompañados de angustia e interferencia con las funciones personales. Entre sus síntomas se encuentran: dolores trastornos de sueño, tristeza, miedo, ansiedad, dificultad para pensar con claridad, creencias anormales, conducta agresiva, percepción visual o auditiva de cosas que otras personas no ven u oyen (Organización Mundial de la Salud, 2010).

10201 Apoyo psicológico: Ayuda brindada a las personas para superar sus problemas de relación, problemas emocionales y de comportamiento a través del acompañamiento y análisis de los sucesos de su vida actual por un profesional de la psicología (INAPAM, 2015).

10202 Crisis nerviosa: Reacción que se manifiesta por ansiedad intensa y pánico. Los síntomas varían en función del sujeto y de la intensidad del ataque, pero consisten generalmente en palpitaciones, dificultad para respirar, mareo, desvanecimientos, sudoración profusa, palidez de la cara y las extremidades y una sensación vaga de muerte inminente (Mosby, 2003, pág. 388).

10203 Enfermo mental: Individuo con alteración del equilibrio emocional, que se manifiesta por una conducta de mal adaptación y de alteración funcional producida por factores genéticos, físicos, químicos, biológicos, psicológicos o sociales y culturales (Mosby, 2003, pág. 1593).

103 Asistencia: Atención centrada en los individuos enfermos, que no solo consiste en la aplicación de medidas para restablecer la salud; sino también en la adopción de

disposiciones encaminadas a la prevención y el descubrimiento de dolencias asintomáticas (Organización Mundial de la Salud, 1959).

10301 Ahogado: Individuo que presenta disminución del paso de aire a través de las vías respiratorias o tos repentina. La persona no puede respirar y se agarra la garganta. El tratamiento de emergencia requiere la eliminación de la obstrucción y reanimación si es necesario. También puede generarse por inmersión en un líquido (Mosby, 2003, pág. 51).

10302 Amenaza de aborto: Cuando durante las primeras 20 semanas de embarazo tiene lugar una hemorragia vaginal, que puede ser mínima o muy abundante. La mujer puede experimentar o no espasmos abdominales (Niswander, 1987).

10303 Amputado: Conjunto de heridas ocasionadas por la separación de un segmento del miembro del cuerpo, de forma completa o imparcial (Eslava Echavarren & Susana, n.d.).

10304 Asfixia: Interrupción de la respiración por la compresión u obstrucción de la laringe o tráquea. Puede llevar a la pérdida de consciencia y, si no se corrige, a la muerte. Algunas de las causas más frecuentes de asfixia son el ahogamiento, el shock eléctrico, la aspiración de contenido gástrico, el atrapamiento de un cuerpo extraño en el tracto respiratorio, la inhalación de un gas tóxico o de humo y las intoxicaciones (Mosby, 2003, pág. 151).

10305 Caída en lugar profundo: Acontecimiento involuntario que hace perder el equilibrio y dar con el cuerpo en tierra u otra superficie firme que lo detenga (Organización Mundial de la Salud, 2012), en un lugar que pone en peligro la vida y en el cual se ocupará equipo especial para salvaguarda (Gobierno del Estado de México, 2015).

10306 Congestión alcohólica: Intoxicación generada por el consumo excesivo de alcohol. Entre sus síntomas, se encuentran alteraciones en el habla, en los reflejos, en la marcha y alteraciones de conciencia. El sujeto puede pasar de un estado de alegría a un estado confuso de embriaguez que culmina con el coma, pérdida de sensibilidad y de reflejos (Cruz Roja Española, 2015).

10307 Convulsiones: La convulsión es la contracción involuntaria y violenta de los músculos, que puede afectar uno o varios grupos musculares y provoca movimientos irregulares. La crisis convulsiva se inicia con una pérdida brusca del conocimiento y la caída de la víctima al suelo. Las causas más frecuentes de una convulsión son: Epilepsia, rabia, tétanos, histeria, traumatismos en el cráneo, alcoholismo, intoxicaciones y fiebre alta (40 - 41 °C) especialmente en niños (Cruz Roja Española, 2015).

10308 Desmayo: Es un estado de malestar repentino, con pérdida parcial o total del conocimiento, que dura solo unos minutos, esto ocurre cuando no llega suficiente sangre al cerebro durante un periodo corto de tiempo (ídem, 2015).

10309 Electrocutado: Persona con lesiones producidas por el paso de una corriente eléctrica a través del cuerpo, creando lesiones mediante cinco sistemas: neurológico, cutáneo, cardiovascular, respiratorio, musculo esquelético y renal. Las manifestaciones clínicas dependerán de la intensidad de corriente que logra fluir por los tejidos (APHA, 2006).

10310 Enfermo: Individuo con estado anómalo de sus funciones vitales, parte o sistema del organismo (Mosby, 2003, pág. 554).

10311 Fracturado: Individuo con lesión traumática de un hueso en la que se interrumpe la continuidad del tejido óseo (Mosby, 2003, pág. 711).

10312 Hemorragia: Salida de la sangre del lecho vascular, a causa de agentes físicos (contusiones, cortadas, mordeduras, etc.) o biológicos, como la hemorragia por las fosas nasales (Sociedad Venezolana de la Cruz Roja, 2014).

10313 Inconsciente: Suceso en el que se desconoce el entorno que le rodea; insensible; incapaz para responder a estímulos sensoriales (Mosby, 2003).

10314 Infarto: Interrupción del flujo de sangre que irriga el músculo cardíaco a través de las arterias coronarias principales o de alguna de sus ramas. La falta de irrigación ocasiona el deterioro de la función de dicha parte de músculo y, si es persistente, provoca un daño irreversible de la zona muscular (Guindo Soldevila & Beyés de Luna, 2009).

10315 Intoxicación: Ingesta de medicamentos o inhalación de sustancias químicas o nocivas para el organismo (Rodríguez, 1998).

10316 Lesionado por arma: Conjunto de heridas producidas por un agente externo y que producen pérdida de la integridad de los tejidos (Cruz Roja Española, 2015).

10317 Lesionado por caída: Conjunto de heridas ocasionadas por un acto involuntario que hacen perder el equilibrio y dar con el cuerpo en tierra u otra superficie firme que lo detenga (Organización Mundial de la Salud, 2012).

10318 Mordida de animal: Son heridas ocasionadas por los dientes de un animal. Se caracterizan por ser laceradas, avulsivas o punzantes, presentan hemorragias y a veces shock. Una persona mordida corre alto riesgo de infección (entre ellas el tétano) porque la boca de los animales está llena de bacterias (Cruz Roja Española, 2015).

10319 Otras lesiones: Daños que ocurren en el cuerpo causados por accidentes, caídas, golpes, quemaduras, armas y otras causas.

10320 Persona envenenada: Persona que ingiere, inyecta, inhala o se expone a una sustancia dañina (University of Meryland, 2013).

10321 Persona tirada en vía pública: Persona localizada tirada sobre o cerca de una banqueta, acera o carretera se desconoce el estado de salud (CNI, 2015).

10322 Piquete de animal: Las picaduras son pequeñas heridas punzantes producidas principalmente por insectos, artrópodos y animales marinos, a través de las cuales inyectan sustancias tóxicas que actúan localmente y de forma sistemática en todo el cuerpo, de acuerdo con la clase de agente causante, la cantidad de tóxico y la respuesta orgánica (ídem, 2015).

10323 Quemaduras: Las quemaduras son un tipo específico de lesión de los tejidos blandos, producidas por agentes físicos, químicos, eléctricos o por radiaciones (Cruz Roja Española, 2015).

10324 Sobredosis: Consumo excesivo de un fármaco o sustancia de abuso, lo que ocasiona reacciones adversas que varían desde la manía o histeria, hasta el coma o la muerte (Mosby, 2003, pág. 1491).

10325 Trabajo de parto: Proceso en el cual se presenta la pérdida del tapón mucoso, la rotura de la bolsa de las aguas (bolsa amniótica), con contracciones rítmicas y sostenidas (Rice, 1997).

2 Protección Civil:

Conjunto de servicios para la acción solidaria y participativa, que en consideración tanto de los riesgos de origen natural o antrópico como de los efectos adversos de los agentes perturbadores, prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social en el marco del Sistema Nacional, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable; y privilegiando la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población; así como sus bienes, la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente (DOF, Ley General de Protección Civil, 2014).

201 Auxilio: Respuesta de ayuda a las personas en riesgo o las víctimas de un siniestro, emergencia o desastre, por parte de grupos especializados públicos o priva-

dos, o por las unidades internas de protección civil, así como las acciones para salvar los demás agentes afectables (DOF, Ley General de Protección Civil, 2014).

20101 Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica:

Los servicios básicos son los que se necesitan para vivir de manera cómoda, de acuerdo con los criterios propuestos por la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), como lo son el agua, el drenaje y el combustible. En el caso de la infraestructura estratégica, la Ley General de Protección Civil dice que “es aquella que es indispensable para la provisión de bienes y servicios públicos, y cuya destrucción o inhabilitación es una amenaza en contra de la seguridad nacional” (Cenapred, 2015).

20102 Almacenamiento de sustancias peligrosas: Conjunto de recintos y recipientes usados para contener productos químicos, incluyendo los recipientes propiamente dichos (Cenapred, 2015).

20103 Animal peligroso: Se consideran animales peligrosos todos los que, siendo utilizados como animales domésticos o de compañía, con independencia de su agresividad pertenecen a especies o razas que tengan capacidad de causar muerte o lesiones a las personas o a otros animales y daños a las cosas (Ayuntamiento de Elche, España, 2009).

20104 Animales sueltos: Todo tipo de animal que se encuentre fuera de su habitación o donde hubiere estar resguardado; así como animales sueltos en la vía pública que entorpecen la vida cotidiana de terceros (CNI, 2015).

20105 Demostraciones de inconformidad social: Actos que pueden emanar por la concentración de población en un lugar determinado que se realicen sin considerar puntos mínimos de seguridad, resultan en la concepción del caos promotor de tragedias y estampidas humanas que requieren atención en el menor tiempo posible de parte de cuerpos policíacos, bomberos y paramédicos. Las manifestaciones y concentraciones masivas representan un peligro y por consiguiente una emergencia, siempre y cuando salgan fuera de control (Cenapred, 2015).

20106 Epidemias: Elevación considerable de la frecuencia de los casos de una enfermedad esporádica. Consiste en las enfermedades del ser humano que afecta a una parte considerable de la población (Cenapred, 2015).

20107 Explosión: es la liberación de una cantidad considerable de energía en un lapso de tiempo muy corto (pocos segundos), debido a un impacto fuerte o por la reacción química de ciertas sustancias (Garduño, 2001).

20108 Fugas y derrames: Ocasionados por la presión debido a rupturas en el recipiente que contenga el material o en la tubería de la sustancia química (Cenapred, 2015).

20109 Hundimientos regionales, locales y agrietamientos: Actividades antrópicas que incursionan en los cauces naturales de la naturaleza como lo son: la extracción de agua subterránea, relleno no compacto en cuencas, huecos o cavidades producidas por excavaciones, fugas de agua, drenaje y minas subterráneas (Cenapred, 2015).

20110 Incendio: Es la ignición no controlada de materiales inflamables y explosivos, debido al uso inadecuado de sustancias combustibles, fallas en instalaciones eléctricas defectuosas y al inadecuado almacenamiento y traslado de sustancias peligrosas, ya sea como sustancia misma o como producto elaborado (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014).

20111 Olores: Presencia de contaminantes del aire a través de olores como combustible, gases tóxicos, olores fétidos, entre otros.

20112 Persona prensada: Persona que cualquier miembro o parte de su cuerpo se halle comprimido por materiales u objetos, necesitándose forzosamente labores, herramientas, equipo y materiales para lograr su liberación (Reguero, 2014)

20113 Rescate: Acciones que se realizan para salvaguardar la vida, en condiciones extremas, en las que es necesario equipo especializado (Gobierno del Estado de México, 2015).

20114 Residuos peligrosos: Son considerados como aquellos materiales que han sido generados durante un proceso de producción y que no cumple con las especificaciones mínimas de pureza o calidad. El residuo peligroso puede ser sólido, líquido o gaseoso o una combinación de éstos (Cenapred, 2015).

20115 Simulacro: Representación mediante una simulación de las acciones de respuesta previamente planeadas con el fin de observar, probar y corregir una respuesta eficaz ante posibles situaciones reales de emergencia o desastre. Implica el montaje de un escenario en terreno específico, diseñado a partir de la identificación y análisis de riesgos y la vulnerabilidad de los sistemas afectables (DOF, Ley General de Protección Civil, 2014).

20116 Transporte de sustancias peligrosas: Por negligencia en el momento de transportar dichas sustancias, a través de vía ferroviaria, marítima o carretera en el país; representa un peligro no sólo para el personal que lo transporta

sino también para las poblaciones aledañas, a pesar de la existencia de lineamientos sobre las características de los contenedores y del mantenimiento de los mismos (Cenapred, 2015).

202 Medio ambiente: Conjunto de elementos naturales y artificiales o inducidos por el hombre que hacen posible la existencia y desarrollo de los seres humanos y demás organismos vivos que interactúan en un espacio y tiempo determinados (Cámara de diputados, 2015).

20201 Contaminación de suelo, aire y agua: Actos en los que se emitan o descarguen: gases, humos, polvos o contaminantes que ocasionen daños a los recursos naturales, a la fauna, a la flora, a los ecosistemas o al ambiente (DOF, 2015).

20202 Derrumbes: Proceso de remoción en masa, se puede definir como la pérdida de la capacidad del terreno natural para auto sustentarse lo que deriva en reacomodos y colapsos (Cenapred, 2015).

20203 Enjambre de abejas: Es el conjunto de abejas amasados en colonias, que pueden representar peligro potencial para la integridad física humana (SAGARPA, n.d.) .

20204 Erupción o emisiones volcánicas: Emisión de material acumulado de los volcanes, de las cuales se pueden presentar a través de lava líquida, presencia de ceniza, lluvia de fragmentos rocosos o incandescentes, lodo y derrumbes (Cenapred, 2015).

20205 Frentes fríos, bajas temperaturas, nevadas y heladas: Fenómenos que causan grandes daños tanto a las personas como a la flora y fauna. Los frentes fríos corresponden a la porción de una masa polar de aire frío que interacciona con aire caliente. Las nevadas son una forma de precipitación sólida en forma de copos, los cuales son aglomeraciones de cristales transparentes de hielo que se forman cuando el vapor de agua se condensa a temperaturas inferiores a la de solidificación del agua. Las heladas son disminuciones de temperatura del aire a un valor igual o inferior al punto de congelación del agua 0°C (Cenapred, 2015).

20206 Huracanes: Es un ciclón tropical a través una masa de aire con vientos fuertes que giran en forma de remolino hacia un centro de baja presión acompañada de lluvias intensas (Cenapred, 2015).

20207 Inundaciones: Como consecuencia de las lluvias intensas, se crean las inundaciones, las cuales se denominan como un aumento del agua por arriba

del nivel normal del cauce habitual por lo que puede generar pérdidas (Cenapred, 2015).

20208 Plagas: Es la presencia continua y de grandes proporciones demográficas de animales, las cuales son agentes portadores de gérmenes causantes de distintas enfermedades que pueden ser transmitidas al hombre (Cenapred, 2015).

20209 Sismo: Rompimiento repentino en la cubierta rígida del planeta llamada corteza terrestre, del cual como consecuencia, se producen vibraciones que se propagan en todas direcciones y que percibimos como una sacudida o un balanceo con duración e intensidad variables (Cenapred, 2015).

20210 Tala ilegal: Se da cuando la madera se transporta, procesa, compra o vende violando o burlando las leyes nacionales o subnacionales (World Wildlife Fund for Nature, 2004).

20211 Tormentas de granizo: Precipitación en forma de piedras de hielo y se forma en tormentas severas cuando las gotas de agua o los copos de nieve formados en las nubes son arrastrados por corrientes ascendentes de aire (Cenapred, 2015).

20212 Tornados: Perturbaciones atmosféricas violentas en forma de remolino de viento, el cual aparece en la base de una nube como resultado de una inestabilidad provocada por el descenso de la presión en el centro del fenómeno y fuertes vientos que circulan en forma ciclónica (Cenapred, 2015).

20213 Tsunami: Fenómeno físico ocasionado tras un terremoto que genera ondas de expansión, propiciando una serie de olas con efectos destructivos (materiales y decesos) (Cenapred, 2015).

20214 Viento: Variable de estado de movimiento del aire que fluye respecto de la superficie de la tierra. Generalmente se usa para referirse a su movimiento horizontal (Cenapred, 2015).

3 Seguridad:

Función a cargo de la federación, el Distrito Federal, los estados y los municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva; así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos (Cámara de Diputados, 2015).

301 Abandono: Referencia al acto de dejar de lado o descuidar cualquier elemento con el fin de daño.

30101 Abandono de vehículo: Acto de dejar de lado o descuidar cualquier vehículo con el fin de dañar.

30102 Objeto sospechoso o peligroso: Objeto dejado en vía pública que puede causar un daño a la sociedad (CNI, 2015).

302 Actos ilícitos con armas: Acciones relacionadas con armas de fuego o explosivos, y para las que no se cuenta con la debida autorización para ello, o bien, porque, por su naturaleza, no eran susceptibles de ser autorizados por la autoridad.

30201 Detonación de explosivos: Actos u omisiones en los que se activa cualquier sustancia o mezcla de sustancias que, por liberación súbita de energía, produce o pueda producir en ciertas condiciones una sobrepresión en sus alrededores, acompañada generalmente de llama y ruido, con independencia del mecanismo físico-químico de liberación de energía (UNAM, 2015).

30202 Disparo de arma de fuego: Presenciar, ver o escuchar la detonación de un cartucho (Recurso de Apelación Especial por Motivo de Fondo, 2011).

30203 Enfrentamiento de grupos armados: Los conflictos armados que tienen lugar en el territorio de un estado entre los civiles, por grupos armados insurrectos, por la portación de armas, cartuchos u otros (Comité Internacional de la Cruz Rojas, 2008).

30204 Portación de armas o cartuchos: Situación en la que algún individuo lleva consigo o trae a su alcance un arma de fuego, afectando la paz y la seguridad de la sociedad (DOF, Cámara de Diputados, 2015).

303 Atentados contra las vías de comunicación: Actos que afectan y alteran los medios de comunicación y transportación, provocando que ésta no pueda realizarse de forma correcta; con lo cual se afecta y pone en peligro a los usuarios (INEGI, 2012).

30301 Aeronave sospechosa: Vuelo de aeronave a poca distancia de la superficie en condiciones anormales o vuelo de manera inexplicable en una zona no común para dicha actividad. (Cooperating Nation Information Exchange System, 2004).

30302 Arrancones o carreras de vehículos: Actos en donde se utiliza la vía pública como espacio de competencia o exhibición de vehículos (Ayuntamiento de Tijuana, 2014).

30303 Bloqueo de vías de comunicación: Acciones o hechos que alteran o impiden el correcto funcionamiento de las vías de comunicación y de los medios de transporte, estableciendo obstáculos o interrupciones (INEGI, 2012).

30304 Circular en sentido contrario: Transitar en sentido inverso al correcto.

30305 Vehículo a exceso de velocidad: Acto que engloba la conducción de un vehículo automotor por encima de los límites de velocidad establecidos (OCDE, 2006).

30306 Vehículo en huida: Acto en el que un vehículo se da a la fuga después de cometer un acto ilícito o cometer un acto que amerite una infracción.

30307 Vehículo sospechoso: Cualquier vehículo que haga suponer que pudiera estar relacionado con la comisión de un delito (Secretaría de Seguridad Pública, 2013).

304 Atentados contra el patrimonio: Integra las acciones en las que la persona ha sufrido un decremento en sus bienes, derechos u obligaciones, con o sin beneficio para el responsable y de forma no violenta.

30401 Alarma activada de emergencia: Instalación diseñada y destinada para avisar al personal en caso de un siniestro o incidente (Sonora, 2015).

30402 Botón activado de emergencia: Instalación diseñada, en forma de botón, y destinada para avisar al personal en caso de un siniestro o incidente (Sonora, 2015)

30403 Cristalazo: Acción de destrozarse el cristal de un vehículo o comercio por vandalismo o robo (CNI, 2015).

30404 Daño a propiedad ajena: Hecho en la que la víctima sufre una disminución patrimonial por la afectación, deterioro o destrucción de sus bienes materiales (INEGI, 2012).

30405 Despojo: Hecho en el que el victimario ocupa aguas o un bien inmueble propio o ajeno, sin derecho a hacerlo (INEGI, 2012).

30406 Extorsión: Al que sin derecho obligue a otro a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo, obteniendo un lucro para sí o para otro o causando a alguien un perjuicio patrimonial (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30407 Extorsión telefónica: También conocida como secuestro virtual, es una modalidad donde el extorsionador, por lo general, se identifica como policía, médico, agente aduanal o que trabaja en un buró de crédito y pide dinero para

sacar de la cárcel, pagar una multa, pedir que se pague la deuda con alguna institución o pagar el rescate de una persona (Comisión Nacional de Seguridad).

30408 Fraude: Obtener ilícitamente una cosa o alcanzar un lucro indebido, para sí o para otro, engañando a la víctima o aprovechándose del error o la ignorancia en que se encuentre (INEGI, 2012).

30409 Robo de combustible o toma clandestina de ductos: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas, de cualquier forma de combustible (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30410 Robo a cajero automático: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra un cajero automático perteneciente a institución financiera o banco.

30411 Robo de autopartes: Apoderarse de partes de un vehículo automotor o de objetos instalados en el interior de los mismos (SESNSP, 2015).

30412 Robo de ganado: Hurto de animales, instrumentos y productos agropecuarios (INEGI, 2012).

30413 Robo de ganado en proceso: Hurto de animales, instrumentos y productos agropecuarios; que acontece en el momento, en flagrancia (INEGI, 2012).

30414 Robo a casa habitación con violencia: Acción que comete una persona al apoderarse de pertenencias ajenas, invadiendo propiedades privadas con una forma de acción violenta (CONEVyT).

30415 Robo a casa habitación sin violencia: Acción que comete una persona al apoderarse de pertenencias ajenas, invadiendo propiedades privadas con una forma de acción no violenta (CONEVyT).

30416 Robo en proceso a casa habitación con violencia: Acción que comete una persona al apoderarse de pertenencias ajenas, invadiendo propiedades privadas con una forma de acción violenta; que acontece en el momento, en flagrancia (CONEVyT).

30417 Robo en proceso a casa habitación sin violencia: Acción que comete una persona al apoderarse de pertenencias ajenas, invadiendo propiedades privadas con una forma de acción no violenta; que acontece en el momento, en flagrancia (CONEVyT).

30418 Robo a escuela con violencia: Es el apoderamiento en un plantel escolar, de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de quien pueda disponer legalmente de la cosa, haciendo uso de la violencia (CNI, 2015).

30419 Robo a escuela sin violencia: Es el apoderamiento en un plantel escolar, de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de quien pueda disponer legalmente de la cosa, sin hacer uso de la violencia (CNI, 2015).

30420 Robo en proceso a escuela con violencia: Es el apoderamiento en un plantel escolar, de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de quien pueda disponer legalmente de la cosa, que se lleva a cabo en ese momento, en flagrancia, y haciendo uso de la violencia (CNI, 2015).

30421 Robo en proceso a escuela sin violencia: Es el apoderamiento en un plantel escolar, de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de quien pueda disponer legalmente de la cosa, que se lleva a cabo en ese momento, en flagrancia, y no haciendo uso de la violencia (CNI, 2015).

30422 Robo a gasolinera con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles ajenos (DOF, Código Penal Federal, 2015), en específico contra una estación gasolinera, con una forma de acción violenta.

30423 Robo a gasolinera sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas (DOF, Código Penal Federal, 2015), en específico contra una estación gasolinera con una forma de acción no violenta.

30424 Robo en proceso a gasolinera con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles ajenos (DOF, Código Penal Federal, 2015), en específico contra una estación gasolinera; que acontece en el momento, en flagrancia y de forma violenta.

30425 Robo en proceso a gasolinera sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles ajenos (DOF, Código Penal Federal, 2015), en específico contra una estación gasolinera; que acontece en el momento, en flagrancia y de forma no violenta.

30426 Robo a negocio con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra un negocio o comercio establecido con una forma de acción violenta.

30427 Robo a negocio sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas (DOF, Ley Federal de Juegos y Sorteos, 1947), contra un negocio o comercio establecido con una forma de acción no violenta.

30428 Robo en proceso a negocio con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas (DOF, Ley Federal de Juegos y Sorteos, 1947), contra un negocio o comercio establecido con una forma de acción violenta y que acontece en el momento, en flagrancia.

30429 Robo en proceso a negocio sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas (DOF, Ley Federal de Juegos y Sorteos, 1947), contra un negocio o comercio establecido con una forma de acción no violenta y que acontece en el momento, en flagrancia.

30430 Robo a transeúnte con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de un bien mueble propiedad de una persona que se encuentra en la vía pública o espacio abierto (INEGI, 2012), con una forma de acción violenta.

30431 Robo a transeúnte sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de un bien mueble propiedad de una persona que se encuentra en la vía pública o espacio abierto (INEGI, 2012), con una forma de acción no violenta.

30432 Robo en proceso a transeúnte con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de un bien mueble propiedad de una persona que se encuentra en la vía pública o espacio abierto (INEGI, 2012), con una forma de acción violenta y que acontece en el momento, en flagrancia.

30433 Robo en proceso a transeúnte sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de un bien mueble propiedad de una persona que se encuentra en la vía pública o espacio abierto (INEGI, 2012), con una forma de acción no violenta y que acontece en el momento, en flagrancia.

30434 Robo en transporte público colectivo con violencia: Apoderarse de una cosa ajena mueble sin el consentimiento de quien legítimamente pueda otorgarlo, con una forma de acción violenta; encontrándose la víctima en un transporte público colectivo (Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública, 2015).

30435 Robo en transporte público colectivo sin violencia: Apoderarse de una cosa ajena mueble, sin el consentimiento de quien legítimamente pueda otorgarlo, sin uso de la violencia; encontrándose la víctima en un transporte público colectivo (Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública, 2015).

30436 Robo en proceso en transporte público colectivo con violencia: Apoderarse de una cosa ajena mueble mediante una forma de acción violenta y que

acontece en el momento, en flagrancia; sin el consentimiento de quien legítimamente pueda otorgarlo, encontrándose la víctima en un transporte público colectivo (Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública, 2015).

30437 Robo en proceso en transporte público colectivo sin violencia: Apoderarse de una cosa ajena mueble mediante una forma de acción no violenta y que acontece en el momento, en flagrancia; sin el consentimiento de quien legítimamente pueda otorgarlo, encontrándose la víctima en un transporte público colectivo (Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública, 2015).

30438 Robo en transporte público individual con violencia: Apoderarse de un bien mediante una forma de acción violenta sin el permiso de quien podría legalmente otorgarlo, encontrándose la víctima en un vehículo o transporte público individual de personas o cosas, cuando este servicio se preste o con motivo del mismo (ídem).

30439 Robo en transporte público individual sin violencia: Apoderarse de un bien mediante una forma de acción no violenta sin el permiso de quien podría legalmente otorgarlo, encontrándose la víctima en un vehículo o transporte público individual de personas o cosas, cuando este servicio se preste o con motivo del mismo (ídem).

30440 Robo en proceso en transporte público individual con violencia: Apoderarse de un bien mediante una forma de acción violenta y que acontece en el momento, sin el permiso de quien podría legalmente otorgarlo, encontrándose la víctima en un vehículo o transporte público individual de personas o cosas, cuando este servicio se preste o con motivo del mismo (ídem).

30441 Robo en proceso en transporte público individual sin violencia: Apoderarse de un bien mediante una forma de acción no violenta y que acontece en el momento, sin el permiso de quien podría legalmente otorgarlo, encontrándose la víctima en un vehículo o transporte público individual de personas o cosas, cuando este servicio se preste o con motivo del mismo (ídem).

30442 Robo a transportista con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes ajenos, en específico del hurto a los servicios de autotransporte, sea de servicio de carga, paquetería y mensajería; transporte privado con fines de cobro (Transportes, 2000), que se comenta violentamente.

30443 Robo a transportista sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes ajenos, en específico del hurto a los servicios de autotransporte, sea de servicio de carga, paquetería y mensa-

jería; transporte privado con fines de cobro (Transportes, 2000), que se cometa de forma no violenta.

30444 Robo en proceso a transportista con violencia: Acción cometida de forma violenta por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes ajenos, en específico del hurto a los servicios de autotransporte, sea de servicio de carga, paquetería y mensajería; transporte privado con fines de cobro (Transportes, 2000), que acontece en el momento, en flagrancia.

30445 Robo en proceso a transportista sin violencia: Acción cometida de forma no violenta por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes ajenos, en específico del hurto a los servicios de autotransporte, sea de servicio de carga, paquetería y mensajería; transporte privado con fines de cobro (Transportes, 2000), que acontece en el momento, en flagrancia.

30446 Robo de vehículo particular con violencia: Cuando el artículo hurtado sea un medio de transporte automotor terrestre, que sea objeto de registro conforme a la ley en la materia (DOF, Código Penal Federal, 2015); en contra de vehículo particular, con una forma de acción violenta.

30447 Robo de vehículo particular sin violencia: Cuando el artículo hurtado sea un medio de transporte automotor terrestre, que sea objeto de registro conforme a la ley en la materia (DOF, Código Penal Federal, 2015); en contra de vehículo particular, sin violencia.

30448 Robo en proceso de vehículo particular con violencia: Cuando el artículo hurtado sea un medio de transporte automotor terrestre, que sea objeto de registro conforme a la ley en la materia (DOF, Código Penal Federal, 2015), en contra de vehículo particular; que acontece en el momento, en flagrancia y con forma de acción violenta.

30449 Robo en proceso de vehículo particular sin violencia: Cuando el artículo hurtado sea un medio de transporte automotor terrestre, que sea objeto de registro conforme a la ley en la materia (DOF, Código Penal Federal, 2015), en contra de vehículo particular; que acontece en el momento, en flagrancia y con forma de acción no violenta.

30450 Robo en carretera con violencia: Hecho cometido en vías de comunicación como carreteras o autopistas, por una o más personas, con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas mediante una forma violenta (INEGI, 2012).

30451 Robo en carretera sin violencia: Hecho cometido en vías de comunicación como carreteras o autopistas, por una o más personas, con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas mediante una forma no violenta (INEGI, 2012).

30452 Robo en proceso en carretera con violencia: Hecho cometido de forma violenta en vías de comunicación como carreteras o autopistas, por una o más personas, con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas y que acontece en el momento o en flagrancia (INEGI, 2012).

30453 Robo en proceso en carretera sin violencia: Hecho cometido de forma no violenta en vías de comunicación como carreteras o autopistas, por una o más personas, con el fin de apoderarse de pertenencias ajenas y que acontece en el momento o en flagrancia (INEGI, 2012).

30454 Robo a banco con violencia: Acción cometida por una o más personas, con el fin de apoderarse de bienes muebles, contra una institución financiera o banco de forma violenta (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30455 Robo a banco sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles, contra una institución financiera o banco de forma no violenta (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30456 Robo en proceso a banco con violencia: Acción cometida por una o más personas de forma violenta, con el fin de apoderarse de bienes muebles, contra una institución financiera o banco, que acontece en el momento o en flagrancia (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30457 Robo en proceso a banco sin violencia: Acción cometida por una o más personas de forma no violenta, con el fin de apoderarse de bienes muebles, contra una institución financiera o banco, que acontece en el momento o en flagrancia (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30458 Robo a casa de cambio con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra una casa de cambio de forma violenta.

30459 Robo a casa de cambio sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra una casa de cambio de forma no violenta.

30460 Robo en proceso a casa de cambio con violencia: Acción cometida por una o más personas de forma violenta, con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra una casa de cambio y que acontece en el momento o en flagrancia.

30461 Robo en proceso a casa de cambio sin violencia: Acción cometida por una o más personas de forma no violenta, con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra una casa de cambio y que acontece en el momento o en flagrancia.

30462 Robo a empresa de traslado de valores con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra empresas especialistas en el manejo, la custodia y traslado de bienes, documentos y dinero en efectivo de forma violenta.

30463 Robo a empresa de traslado de valores sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra empresas especialistas en el manejo, la custodia y traslado de bienes, documentos y dinero en efectivo de forma no violenta.

30464 Robo en proceso a empresa de traslado de valores con violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra empresas especialistas en el manejo, la custodia y traslado de bienes, documentos y dinero en efectivo. Acontece en flagrancia de forma violenta.

30465 Robo en proceso a empresa de traslado de valores sin violencia: Acción cometida por una o más personas con el fin de apoderarse de bienes muebles (DOF, Código Penal Federal, 2015), contra empresas especialistas en el manejo, la custodia y traslado de bienes, documentos y dinero en efectivo. Acontece en flagrancia de forma no violenta.

30466 Robo a ferrocarril: Hecho de quitar o modificar sin la debida autorización: uno o más durmientes, rieles, clavos, tornillos, planchas y demás objetos similares que los sujeten, o un cambiavías de ferrocarril de uso público; así como toma de mercancía que transporte en vagones (Federal, 2009).

30467 Robo en proceso a ferrocarril: Hecho de quitar o modificar sin la debida autorización: uno o más durmientes, rieles, clavos, tornillos, planchas y demás objetos similares que los sujeten, o un cambiavías de ferrocarril de uso público; así como toma de mercancía que transporte en vagones y que el hecho se lleve a cabo en ese momento, en flagrancia (Federal, 2009).

30468 Robo o extravío de placa: Apoderamiento con ánimo de dominio y sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo, de placas de circulación, o quien extravía placas de circulación (CNI, 2015).

30469 Otros atentados contra el patrimonio: Apropiación de bienes abandonados, ocultación de artículos robados, administración fraudulenta, operación con recursos de procedencia ilícita o cualquier otro que reúna los supuestos de conducta antes expuestos.

305 Atentados contra la familia: Hechos que afectan los principios fundamentales que sostienen la institución familiar y sus integrantes: la subsistencia, la ayuda mutua y la fidelidad que deben guardarse sus miembros, así como la seguridad y derechos derivados del estado civil (INEGI, 2012).

30501 Abandono de persona: Desamparo en que se deja a un niño incapaz de cuidarse a sí mismo, a una persona enferma o adulto mayor, con peligro para su integridad física (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30502 Violencia de pareja: Agresión infligida por la pareja que incluye maltrato físico, sexual o emocional y comportamientos controladores por un compañero íntimo (OMS, 2013).

30503 Violencia familiar: Hecho o acción que incorpora todas aquellas figuras típicas en las que, para su configuración, el victimario realiza en forma reiterada y continua, actos de violencia física, verbal, moral o psicológica en contra de algún miembro de su familia (INEGI, 2012).

30504 Otros atentados contra la familia: Se contemplarán todos aquellos actos que atenten contra la familia y no hayan sido clasificados en la categoría anterior.

306 Atentados contra la libertad personal: Acciones cuya ejecución trae como consecuencia la retención o impedimento del ejercicio de la libertad de movimiento y decisión de destino de una persona (INEGI, 2012).

30601 Menor extraviado: Niño o niña que ha desaparecido bajo circunstancias desconocidas (APCO International, 2010).

30602 Persona no localizada: Se entiende que son aquellas personas cuyos familiares no tienen noticias o cuya desaparición ha sido señalada, sobre la base de información fidedigna (Comité internacional de la Cruz Roja, 2010). O localización de una o varias personas reportadas como extraviadas.

30603 Privación de la libertad: Acción consistente en despojar a alguien de su libertad ambulatoria, reclusión sin tener en cuenta su voluntad, en un edificio cerrado destinado a tal efecto (LEGALIUM, 2015).

30604 Rehenes: Persona capturada para obligar a otro individuo, organización o nación a cumplir ciertas condiciones (INEGI, 2012).

30605 Secuestro: Privación de la libertad personal y espacial como medio de presión, a efecto de obtener con ello el cumplimiento de una prestación otorgada por la víctima o por un tercero (INEGI, 2012).

30606 Secuestro express: Acción que se realiza sin mucha planificación, donde las víctimas son elegidas en función de su apariencia o bajo la presunción de que poseen o portan dinero u objetos de valor, las cuales son retenidas mientras sus tarjetas bancarias son esquilmadas y/o sus familiares son extorsionados (Arellano, 2009).

30607 Sustracción de menores: Retención de un menor de edad o una persona incapaz de comprender el significado del hecho, sin el consentimiento de quien esté autorizado para otorgarlo (INEGI, 2012).

30608 Tráfico de menores: Todas aquellas figuras típicas en las que el victimario, para su configuración, contando con el consentimiento de quien tiene la custodia de un menor de edad o de una persona incapaz de comprender el significado del hecho, lo entrega a un tercero para su custodia definitiva o sin consentimiento de quien debe autorizarlo y se apodera de él. También aquella en que, para su configuración el victimario realice cualquier acto con el propósito de que una persona menor de edad sea dada en adopción, sin cumplirse las disposiciones legales correspondientes (INEGI, 2012).

30609 Otros atentados contra la libertad personal: Conductas relacionadas con la privación ilegal de la libertad que no se incluyen en la clasificación anterior (SESNSP, 2015).

307 Atentados contra la libertad y seguridad sexual: Conductas que traen como consecuencia la privación de los derechos de libre ejercicio de la sexualidad de la víctima, el estado de certeza de decidir sobre las circunstancias del ejercicio de su sexualidad, así como su normal entendimiento y comprensión de su sexualidad de acuerdo con sus condiciones particulares.

30701 Abuso sexual: Privación de la libertad y seguridad sexual, mediante la realización forzosa o engañosa de actos sexuales diversos de la cópula (INEGI, 2012).

30702 Acoso u hostigamiento sexual: Conducta donde una persona se aprovecha de tener una posición jerárquica superior respecto a otra, así como en el caso que la posición jerárquica es igual, para privarla de su libertad y seguridad sexual, asediándola reiteradamente para la realización de un acto sexual (INEGI, 2012).

30703 Ataques al pudor: Actos de fabricación, exposición o publicación de medios audiovisuales que contengan elementos que atenten contra la moral pública (INEGI, 2012).

30704 Estupro: Privación de la seguridad y normal desarrollo psicosexual de la víctima, al realizar cópula con una mujer impúber, mediante el empleo de la seducción o del engaño (INEGI, 2012).

30705 Explotación de menores: Afectación de la libertad, seguridad sexual y el normal desarrollo psicosexual de un menor de edad o incapaz de comprender el significado de los hechos, comercializando, disponiendo y explotando la sexualidad de la víctima; para la obtención de una prestación, o bien, prestando los medios necesarios para tal fin (INEGI, 2012).

30706 Trata de menores: Acción que se realiza a una persona menor de dieciocho años que es reclutada, transportada, transferida, acogida o recibida para fines de explotación, sea dentro o fuera de un determinado país (UNICEF, 2006).

30707 Violación: Privación de la libertad y seguridad sexual de una persona, mediante la realización forzosa o engañosa de la cópula (INEGI, 2012).

30708 Otros atentados contra la libertad y seguridad sexual: Otras conductas que atentan contra la seguridad sexual, tales como la pornografía o lenocinio y que no se incluyen en las categorías anteriores.

308 Atentados contra la sociedad: Son las conductas típicas, antijurídicas y culpables en las cuales se afecta el entorno social (INEGI, 2012).

30801 Actos de comercialización ilegal de sangre, órganos y tejidos humanos: Se refiere a una persona que obtiene, conserva, utiliza, prepara, comercializa, suministra o transporta órganos, tejidos, sangre y sus componentes, cadáveres o fetos de seres humanos, o permite tales actos, además de realizar actos jurídicos relativos a trasplantes sin el cumplimiento de la normatividad respectiva, y a título oneroso (INEGI, 2012).

30802 Asociación delictuosa o pandillerismo: Asociación de dos o más personas con propósito de delinquir (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30803 Corrupción de menores: Corromper con fines de explotación sexual a personas menores de dieciocho años de edad o de personas que no tienen capacidad para comprender el significado del hecho (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30804 Trata de personas: Inducir o solicitar a una persona para que con otra, comercie sexualmente con su cuerpo o le facilite los medios para que se entregue a la prostitución, así como a quien regenten, administre o sostenga directa o indirectamente, prostíbulos, casas de cita o lugares de concurrencia expresamente dedicados a explotar la prostitución, u obtenga cualquier beneficio con sus productos (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30805 Tráfico de indocumentados: Actos que impliquen trasladar a una o más personas a internarse en otro país sin la documentación correspondiente, con objeto de obtener directa o indirectamente un lucro (DOF, Ley de Migración, 2014).

30806 Otros atentados contra la sociedad: Otras conductas que atentan contra la sociedad y que no se incluyen en las categorías anteriores.

309 Atentados contra la vida y la integridad personal: Hechos o acciones que privan o ponen en peligro la vida de un ser humano (INEGI, 2012).

30901 Aborto: Es la muerte del producto de la concepción en cualquier momento de la preñez (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30902 Accidente de tránsito sin heridos: Hecho que ocurre sobre la vía y se presenta súbita e inesperadamente, determinado por condiciones y actos irresponsables potencialmente previsibles, atribuidos a factores humanos, vehículos preponderantemente automotores, condiciones climatológicas, señalización y caminos (INEC, n.d.)

30903 Acoso escolar o bullying: Es la práctica de actos violentos, intencionales y repetidos, contra una persona indefensa, causando daños físicos o psicológicos. El bullying o acoso escolar, es como se denomina a los diversos tipos de comportamientos entre estudiantes que consisten en acciones violentas o agresivas, presentándose durante un período de tiempo prolongado y a personas específicas (Comisión de los Derechos Humanos de Estado de Quintana Roo, 2015).

30904 Agresión física: Acción que incorpora todas aquellas figuras típicas en las que, para su configuración, el victimario afecta la integridad corporal y mental de la víctima, en menoscabo de su salud, independientemente del grado de afectación de la misma (INEGI, 2012).

30905 Amenaza de suicidio: Expresión verbal o escrita del deseo de matarse o morir (Estado Libre y Asociado de Puerto Rico, 2015).

30906 Homicidio: Realiza una acción de homicidio, que priva de la vida a otro (INEGI, 2012).

30907 Persona agresiva: Sujeto que trata de causar un daño o lesión a otra (CNI, 2015).

30908 Suicidio: Acto en el cual comete la misma persona en su perjuicio la pérdida de la vida. Acción perjudicial para la conveniencia propia, para las causas que por interés o ideal se sirven (DOF, Código Penal Federal, 2015).

30909 Violencia contra la mujer: Todo acto violento basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer; así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (ONU, 1993).

30910 Otros atentados contra la vida y la integridad personal: Otras conductas delictivas relacionadas con la privación ilegal de la libertad que no se incluyen en las categorías anteriores.

310 Atentados contra otros bienes jurídicos afectados: Acciones en contra de la vida de las personas, su patrimonio, libertad física, seguridad pública, economía pública, seguridad del Estado y la adecuada prestación del servicio público.

31001 Allanamiento de morada: Se produce cuando un individuo se introduce en una casa-habitación o en un establecimiento cerrado, sin derecho a hacerlo y sin el consentimiento de quien esté facultado para otorgarlo; o si el consentimiento ha sido obtenido a través del engaño (INEGI, 2012).

31002 Amenaza o insulto: Al que de cualquier modo amenace o insulte a otro con causarle un mal en su persona, en sus bienes, en su honor o en sus derecho; o en la persona, honor, bienes o derechos de alguien con quien esté ligado con algún vínculo (DOF, 2015).

31003 Daño a bienes públicos, instituciones, monumentos, entre otros: Perjuicio a aquel bien que pertenece o es provisto por el Estado a cualquier nivel de gobierno: federal, estatal o municipal (INEGI, 2012).

31004 Descarga de desechos sin permisos: Actos en los que se descargue, deposite, o infiltre, aguas residuales, líquidos químicos o bioquímicos, desechos o contaminantes en los suelos, subsuelos, aguas marinas, ríos, cuencas, vasos o demás depósitos o corrientes de agua (DOF, 2015).

31005 Electorales: Actos tendientes a alterar el normal desempeño de los sistemas de elección de los representantes populares (INEGI, 2012).

31006 Fuga de reos: Al reo que se fugue estando bajo alguna de las sanciones privativas de libertad, o en detención o prisión preventiva (INEGI, 2012; DOF, Código Penal Federal, 2015), en la que, para su configuración, el victimario resuelve y concierta fugarse del establecimiento en que deben cumplir su confinamiento como consecuencia de una sentencia condenatoria de pena privativa de la libertad (INEGI, 2012).

31007 Narcomenudeo: Venta, compra, adquisición o enajenación de algún narcótico en menor cantidad (DOF, Ley General de Salud, 2015).

31008 Usurpación de identidad: Se produce cuando un individuo usurpa por cualquier medio la identidad de otra persona con fines ilícitos u otorgue su consentimiento para llevar a cabo la usurpación en su identidad (INEGI, 2012).

311 Comercialización ilegal: Comercialización sin los permisos establecidos por la ley.

31101 Venta clandestina de pirotecnia, cohetes o fuegos artificiales: Comercialización de toda sustancia que por sí sola, mezclada o compuesta, tenga propiedades detonantes, fulminantes, caloríficas, sonoras, gaseosas o sea susceptible de emplearse como su precursora, cuyo fin sea la fabricación de artificios pirotécnicos, así como los instrumentos de la construcción que utilizan pólvora para su funcionamiento, estas materias se publicarán en el Diario Oficial de la Federación, como Normas Oficiales Mexicanas.

312 Disturbios y alteración del orden público: Actos que atentan contra la paz pública, con riesgo de causar daños en las personas o propiedades (INEGI, 2012).

31201 Alteración del orden público por persona alcoholizada: Faltas por alterar el orden público, debido a efectos de sustancias embriagantes (INEGI, 2012).

31202 Alteración del orden público por persona drogada: Faltas por alterar el orden público, debido a efectos de sustancias psicoactivas (es decir, que afectan la mente o los procesos mentales) (Organización Mundial de la Salud, 1994).

31203 Amenaza de bomba: Llamada anónima por un individuo que amenaza por vía telefónica, escrito u otro medio a una persona y/o comunidad con el objeto de hacer temer algún daño sobre personas o bienes inmuebles (ISSSTE, 2012).

31204 Conductor ebrio: A quien maneje un vehículo de motor en estado de ebriedad, bajo el influjo de estupefacientes, psicotrópicos u otras sustancias que impidan o perturben su adecuada conducción (CNI, 2015).

31205 Consumo de alcohol en vía pública: Ingerir bebidas alcohólicas en lugares públicos distintos a los permitidos por la ley (INEGI, 2012).

31206 Consumo de drogas en vía pública: Ingerir en lugares públicos sustancias psicoactivas.

31207 Graffitis: Acción que implica el maltrato o destrucción de cualquier bien público o propiedad ajena a través de pintas.

31208 Manifestación con disturbios o bloqueos: Exhibición pública de la opinión de un grupo, por lo general en la vía pública, donde se ve alterado el orden público por medio de la violencia (INEGI, 2012).

31209 Mitin: Actos de masas o gran población en los cuales se afecta las vialidades por bloqueos (INEGI, 2012).

31210 Pelea clandestina con animales: Actos en los que se exhiben con fines de lucro ataques entre animales.

31211 Pelea clandestina o riña: Provocar, incitar o participar en riñas o contiendas en la vía pública; o en cualquier lugar público.

31212 Persona exhibicionista: Realizar actos de exhibicionismo corporal o sexuales simulados o no, con fin lascivo o sexual, sea expuesto o exhibido en un lugar público (DOF, Código Penal Federal, 2015).

31213 Ruido excesivo: Actos en los se turba la tranquilidad de los vecinos con ruidos, gritos, aparatos musicales o electrónicos de sonido u otros semejantes (Roo P. J., 2011).

313 Notificación de hallazgo: Acto de notificar el encuentro de un objeto o artillugio que puede ser o derivar en una emergencia.

31301 Cadáver: Fallecido del cual se desconoce la causa del deceso.

31302 Feto humano encontrado: Localización de producto de la fecundación y descendiente del humano, es decir antes de su nacimiento y después de haber adquirido la forma particular de la especie (Mosby, 2003, pág. 678).

31303 Hallazgo de arma: Hecho en el que se reporta el encuentro de cualquier tipo de arma.

31304 Hallazgo de osamenta o restos humanos: Acto en el que se informa del encuentro de restos humanos, sean huesos o partes de órganos o miembros.

31305 Recuperación de vehículo robado: Acto por el que se informa la ubicación de un vehículo con reporte de robo.

314 Por incumplimiento u oposición de particulares: Acto en los que al verse obligado al cumplimiento de un mandato ordenado por la ley, no se realiza o bien, al haber sido decretado su cumplimiento a través de la fuerza pública se opuso por medios ilegales, enfrentando la autoridad del Estado (INEGI, 2012).

31401 Violación a la ley de juegos y sorteos: Actos en los cuales empresarios, gerentes, administradores, encargados y agentes de loterías o sorteos realizan actividades empresariales sin los permisos de la autoridad correspondientes (DOF, Ley Federal de Juegos y Sorteos, 1947).

31402 Violación de sellos de clausura: Destrucción o violación los sellos que impiden la introducción a determinado inmueble, o el uso y disposición de un bien mueble, en contravención con lo dispuesto por la autoridad que legalmente los fijó o estableció a efecto de sancionar o restringir una conducta ilícita (INEGI, 2012).

315 Presión contra el Estado: Delitos en los que se realizan acciones por medio de las cuales se perturba el orden y la paz social, con la finalidad de obtener un beneficio por parte del Estado (INEGI, Clasificación estadística de delitos 2012, 2012).

31501 Persona sospechosa: Individuo que da motivos para formar un juicio o suposición sobre una mala acción antes de que se lleve a cabo (UNES, 2011).

31502 Terrorismo o atentado: Actos realizados intencionalmente en contra de bienes o servicios, ya sea públicos o privados, o bien, en contra de la integridad física, emocional, o la vida de personas, que produzcan alarma, temor o terror en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad o a un particular, u obligar a éste para que tome una determinación (DOF, Código Penal Federal, 2015).

4 Servicios Públicos:

Son aquellas funciones o prestaciones cedidas a la población por el Estado, o alguna organización pública, en forma regular y continua, para satisfacer necesidades públicas (UNAM, 2015).

401 Asistencia social: Es el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden el desarrollo integral del individuo; así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión, desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014).

40101 Maltrato de animales: Todo hecho, acto u omisión del ser humano, que puede ocasionar dolor o sufrimiento afectando el bienestar animal, poner en peligro la vida del animal o afectar gravemente su salud, así como la sobre-explotación de su trabajo (Gobierno del Distrito Federal, 2002).

40102 Persona en situación de calle: Aquella persona que no cuenta con los ingresos suficientes para cubrir una canasta básica de alimentos y no puede satisfacer un mínimo de necesidades (Eumed, 2015).

402 Infraestructura: Es el conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera (RAE, 2014).

40201 Caída de barda: Cuando una barda cae por su propio peso o por una fuerza externa y representa un riesgo para la ciudadanía (CNI, 2015).

40202 Caída de poste de luz: Cuando un poste de la CFE cae por la acción de su propio peso o por una por fuerza externa y representa un riesgo para la ciudadanía (CNI, 2015).

40203 Caída de poste telefónico: Cuando un poste telefónico cae por la acción de su propio peso o una por una fuerza externa y representa un riesgo para la ciudadanía (CNI, 2015).

40204 Falla de alumbrado público: Defecto en la iluminación de vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que pueden ocasionar accidentes o atentados de delitos por la ausencia de energía eléctrica (RAE, 2014).

40205 Fallas de semáforo: Interrupción del mecanismo electrónico de un semáforo que dificulta la circulación continua de vehículos, bicicletas y peatones a una velocidad constante (Gobierno de Medellín, 2014).

40206 Vialidad en mal estado: Es el conjunto de servicios pertenecientes a las vías públicas que no se encuentran de forma adecuada para su uso (RAE, 2014).

403 Sistema de alcantarillado y drenaje: Serie de tuberías y obras complementarias, necesarias para recibir, conducir, ventilar y evacuar las aguas pluviales y residuales de la población. Ante su ausencia, se pondría en grave peligro la salud de las personas debido al riesgo de enfermedades epidemiológicas y se causarían importantes pérdidas materiales (Semarnat, 2009).

40301 Alcantarilla obstruida: Serie de tuberías y obras complementarias, que contienen elementos físicos que impiden su desazolve, ocasionando posibles inundaciones y afectaciones vehiculares y patrimoniales (Water & Utilities, 2015).

40302 Alcantarilla sin tapa: Serie de tuberías y obras complementarias descubiertas, necesarias para recibir, conducir, ventilar y evacuar las aguas pluviales y residuales de la población, que pueden ocasionar graves accidentes viales y humanos, si llegaran a tener contacto con ella (Water & Utilities, 2015).

40303 Fuga de agua: Salida de agua potable o que proviene de desechos industriales, inodoros, regaderas, lavaderos, cocinas y otros elementos domésticos; que puede generar un desabasto de líquidos tanto para consumo humano como para consumo industrial o comercial; o podrían representar un foco de infección (RAE, 2014).

404 Otros: Cualquier otro incidente que está relacionado a la prestación de servicios públicos.

40401 Árbol caído o por caer: Es el desprendimiento o separación de un árbol del lugar u objeto al que estaba adherido (RAE, 2014) y que puede ocasionar daños a la vía pública o al patrimonio de una persona o de una institución.

40402 Animal muerto: Animal que yace sin vida y se encuentra tirado en vía pública o en vías de comunicación terrestre, que afecta a terceras personas y puede ocasionar accidentes (CNI, 2015).

40403 Cables colgando: Cables que se encuentran suspendidos sobre algo o alguien y que pueden ocasionar accidentes o heridas graves al objeto o persona que tenga contacto con ellos (RAE, 2014).

40404 Caída de anuncio o espectacular: Inclinación de un anuncio de gran tamaño hasta dar en tierra o cosa firme que lo detenga (RAE, 2014) y que puede ocasionar daños a la vía pública o al patrimonio de una persona o de una institución.

40405 Corto circuito: Fenómeno eléctrico que ocurre cuando dos puntos entre los cuales existe una diferencia de potencial se ponen en contacto entre sí, caracterizándose por elevadas corrientes circulantes hasta el punto de falla (Marcial, 2013).

40406 Grava suelta: Conjunto de piedras lisas y pequeñas que se encuentra en los caminos y puede causar daños a vehículos, bicicletas o peatones (RAE, 2014).

40407 Otros servicios públicos: Cualquier otro servicio público que se encuentre en mal estado y que pueda ocasionar accidentes; así como aquellas acciones que incluyan asistencia vial, rondines, entre otros.

5 Improcedentes:

Son aquellas llamadas o situaciones que no son catalogadas como de emergencia, ya sea porque se realizan con fines evaluativos o no presentan una solicitud creíble para su atención.

501 Incidentes improcedentes: Son aquellas llamadas que no se canalizan.

50101 Llamada de broma: Son aquellas llamadas en las que el operador detecta factores como risas, titubeos o contradicciones en la información proporcionada por parte de los solicitantes; y considerando que no es llamada de emergencia, no activa los servicios de las distintas corporaciones de auxilio.

50102 Llamada de no emergencia: Son aquellas llamadas que no se encuentran relacionadas con una emergencia; y por lo tanto, no requieren ser canalizadas al área de despacho. Se pueden contemplar dentro, las llamadas de información, quejas, sugerencias, denuncias, entre otros.

50103 Llamada de prueba: Aquella llamada que realizan, generalmente los supervisores del área de operación o despacho de los centros de atención de llamadas de emergencia, con la finalidad de evaluar el funcionamiento de la línea y el procesamiento de la llamada.

50104 Llamada falsa: Aquella llamada que es atendida, se despacha la unidad y al llegar a la dirección indicada no se encuentra el incidente que había sido reportado para su atención.

50105 Llamada incompleta: Aquella llamada realizada por los usuarios que durante su atención existe una interrupción en la comunicación o el peticionario no da todos los datos, provocando que la llamada no haya sido registrada para su atención. De igual forma, se debe justificar que no se tienen los datos mínimos para su despacho.

50106 Llamada no contestada: Aquella llamada que entra al sistema y es atendida por una grabación en lo que espera a ser atendida; sin embargo, el peticionario cuelga antes de que el operador reciba la llamada.

50107 Llamada perdida: Aquella llamada que se queda en cola de espera, únicamente el peticionario escucha el tono de llamada y cuelga antes de que la llamada entre al sistema para ser atendida.

50108 Transferencia de llamadas: Aquella llamada que, por su origen o necesidad, es canalizada telefónicamente a otro departamento para su atención.

Bibliografía

- Álvarez, C. L. (2012). Capítulo X. Seguridad y Emergencias. En C. L. Álvarez, *Derecho de las telecomunicaciones* (pág. 299 y 300). México, D.F.: Fundación para la Libertad de Expresión y Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho UNAM.
- APCO International. (2010). *Asociación de los Servidores Públicos de la Comunicación*. Consultado en http://www.missingkids.com/en_US/documents/ANS12010Spanish.pdf
- APHA. (2006). Electrocutación. En APHA, *Manual Curso Atención Prehospitalaria Avanzada*. Chile.
- Arellano, E. (2009). *Secuestro. Actualización del marco jurídico*. México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública.
- Ayuntamiento de Elche, España. (2009). *Ordenanza reguladora de la tenencia y protección de animales de compañía*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2015, de http://www.elche.es/media/normativas_municipales/Ordenanzas_no_Fiscales/Sanidad_y_Medio_Ambiente/Ordenanza_Tenencia_Animales_compa%C3%B1a.pdf
- Ayuntamiento de Tijuana. (2014). *Bando de Policía y Gobierno para el municipio de Tijuana, Baja*. Tijuana, México: Ayuntamiento de Tijuana.
- Cámara de Diputados. (2015). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México. Cámara de diputados. (2015). Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, artículo 3. Recuperado el 19 de agosto de 2015, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/148_090115.pdf
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2014). *Ley de Asistencia Social*. Consultado en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/270_191214.pdf
- Cardoza, M. A. (2012). *Colegio de Abogados de Lima*. Consultado en <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/rnt02.pdf>
- Cenapred. (31 de Julio de 2015). *Centro Nacional de Prevención de Desastres*. Consultado en Atlas Nacional de Riesgos: www.atlasmnacionalderiesgos.gob.mx/
- CNI. (2015). *Catálogos de las 32 entidades federativas*. México, DF.
- Comisión de los Derechos Humanos de Estado de Quintana Roo. (06 de Agosto de 2015). *Comisión de los Derechos Humanos de Estado de Quintana Roo*. Consultado en http://www.derechoshumanosqroo.org.mx/portal/portal/Tripticos_cdheqroo/Bullying.pdf

- Comisión Nacional de Seguridad. (s.f.). *ASIS International, Extorsión telefónica*. Consultado en http://www.asis.org.mx/_pdf/reportes/reporte-extorsion-telefonica.pdf
- Comité internacional de la Cruz Roja. (08 de 11 de 2010). *international committee of the red cross*. Consultado en Las personas desaparecidas: guía para los parlamentarios: <https://www.icrc.org/spa/resources/documents/publication/p1117.htm>
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2008). *Cuál es la definición de conflicto armado según el derecho internacional humanitario*. Comité Internacional de la Cruz Roja.
- CONEVyT, C. N. (s.f.). ¿Se puede evitar el robo a casa habitación?
- Contraloría General de la República de Panamá. (n.d.). *Conceptos y definiciones*. Recuperado el 14 de agosto de 2015
- Cooperating Nation Information Exchange System. (2004). *Narcotic Drugs*. Guatemala: United States of America ad Gautemala.
- Cruz Roja Española. (2015). *Cruz Roja Española*. Consultado en Quemaduras: <http://www.cruzrojaayamonte.org/manual/heridas.htm>
- Cruz Roja Española. (2015). *Enfermedades de aparición súbita*. Consultado en <http://www.cruzrojaayamonte.org/manual/manual10.htm#conv>
- Cruz Roja Española. (07 de Agosto de 2015). *Manual de Primeros Auxilios*. Consultado en <http://www.cruzrojaayamonte.org/manual/heridas.htm#defi>
- Cruz Roja Española. (07 de julio de 2015). *Picaduras y mordeduras*. Consultado en <http://www.cruzrojaayamonte.org/manual/manual9.htm#mord>
- DOF. (1947). *Ley Federal de Juegos y Sorteos*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- DOF. (2014). *Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- DOF. (2014). *Ley de Migración*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- DOF. (2014). *Ley General de Protección Civil*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- DOF. (2015). *Código Penal Federal*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- DOF. (2015). *Código Penal Federal*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- DOF. (2015). *Ley de Aviación Civil*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- DOF. (2015). *Ley General de Salud*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

- DOF, Cámara de Diputados. (2015). *Ley Federal de Armas de fuego y explosivos*. México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- Eslava Echavarren, E., & y Susana, A. (n.d.). *Amputación traumática de extremidades*. Recuperado el 13 de agosto de 2015, de <http://www.cfn Navarra.es/salud/PUBLICACIONES/Libro%20electronico%20de%20temas%20de%20Urgencia/19.Traumatologia%20y%20Neurocirugia/Amputacion%20traumatica.pdf>
- Estado Libre y Asociado de Puerto Rico. (2015). *Comisión para la prevención del suicidio*. Consultado en <http://www.salud.gov.pr/Dept-de-Salud/Pages/Unidades-Operacionales/Comision-para-la-Prevencion-de-Suicidio.aspx>
- Eumed. (2015). *Conceptos Económicos Jurídicos y Sociales*. Consultado en Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=1&def=47>
- Federal, C. P. (2009). *Cámara de Diputados, H. Congreso de la Unión*. Consultado en http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_mex_anexo7.pdf
- Garduño, M. E. (2001). *CENAPRED*. Consultado en http://www.proteccioncivil.gob.mx/work/models/ProteccionCivil/Resource/373/1/images/it_mraeig.pdf
- Gobierno de Medellín. (2014). *Documentos de movilidad*. Consultado en Semáforos: https://www.medellin.gov.co/movilidad/documents/seccion_senalizacion/cap7_semaforos.pdf
- Gobierno del Distrito Federal. (2002). *Asamblea Legislativa del Distrito Federal*. Consultado en Ley de Protección a los Animales del Distrito Federal: <http://investigacionfacmed.com.mx/wp-content/uploads/2015/03/ley-de-proteccion-a-los-animales-del-distrito-federal.pdf>
- Gobierno del Estado de México. (05 de Agosto de 2015). *Gobierno del Estado de México*. Consultado en http://qacontent.edomex.gob.mx/idc/groups/public/documents/edomex_archivo/dgproteccion_civil_pdf_abirpi2.pdf
- Guindo Soldevila, J., & Beyés de Luna, A. (2009). Comprender el ataque de corazón. En J. Guindo Soldevila, & A. Beyés de Luna, *Comprender el ataque de corazón* (pág. 29). Barcelona, España: Amat editorial.
- Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. (n.d). *Accidentes derivados del disfrute del medio acuático*. Recuperado el 12 de agosto de 2015, de http://www.humv.es/estatico/urgencias/accidentes_derivados_del_disfrute_del_medio_acuatico.pdf
- INEC. (n.d.). *Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panama*. Consultado en <http://www.contraloria.gob.pa/inec/archivos/P4361CONCEPTOS.pdf>
- INEGI. (2012). *Clasificación estadística de delitos 2012*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2012). *Clasificación estadística de delitos 2012*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

- INEGI, I. N. (2012). *Clasificación estadística de delitos 2012*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI, I. N. (2012). *Clasificación estadística de delitos 2012*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas. (1984). Seguridad Jurídica. *Diccionario Jurídico Mexicano, VIII. Rep-Z*. D.F., Ciudad Universitaria, México: UNAM-IIJ.
- ISSSTE. (2012). *Protocolos de Actuación en Protección Civil*. Consultado en http://taejal.org.mx/tae-transparencia/protocolos/protocolos_de_actuacion_en_proteccion_civil1_0.pdf
- LEGALIUM. (2015). *LEGALIUM Cano & Luickhardt S.L.* Consultado en <http://www.legalium.com/derecho-penal/privacion-de-libertad/>
- Marcial, D. G. (2013). Análisis de corto circuito. *Análisis de contingencias eléctricas en centros comerciales*. México: UNAM.
- Mosby. (2003). *Diccionario Mosby de Medicina, Enfermería y Ciencias de la Salud* (6ta. ed., Vol. I). ELSEVIER.
- Mosby. (2003). *Diccionario Mosby de Medicina, Enfermería y Ciencias de la Salud* (6ta. ed., Vol. I). ELSEVIER.
- Mosby. (2003). *Diccionario Mosby. Medicina enfermería y ciencias de la salud*. España: Elsevier.
- Niswander, K. (1987). Obstetricia Práctica clínica . En K. Niswander, *Obstetricia Práctica clínica* (pág. 123). España: Editorial Reverté, S.A.
- OCDE. (2006). *Gestión de Velocidad*. París: OCDE.
- OMS. (2013). *Organización Mundial de la Salud*. Consultado en http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=23946&Itemid=
- ONU. (1993). *Resolución de la Asamblea General 48/104*. Consultado en <http://www.uji.es/bin/organs/ui/legisla/int/7-r48-104.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (1957). *Los accidentes de la infancia. La observación de los hechos como fundamento de las medidas preventivas*. Informe técnico, Ginebra. Recuperado el 08 de agosto de 2015, de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37284/1/WHO_TRS_118_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (1959). *Función de los hospitales en la asistencia médica ambulatoria y domiciliaria*. Recuperado el 08 de agosto de 2015, de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37500/1/WHO_TRS_176_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (1994). *Glosario de términos de alcohol y drogas*. Recuperado el 17 de agosto de 2015, de http://www.who.int/substance_abuse/terminology/lexicon_alcohol_drugs_spanish.pdf

- Organización Mundial de la Salud. (2009). *Informe técnico definido: Marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente*. Recuperado el 12 de agosto de 2015, de http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (27 de abril de 2010). *¿Cuáles son los primeros signos de los trastornos mentales?* Recuperado el 08 de agosto de 2015, de <http://www.who.int/features/qa/38/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (Octubre de 2012). *Caídas*. Consultado en <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs344/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Caídas*. Recuperado el 31 de julio de 2015, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs344/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (mayo de 2015). *Lesiones causadas por el tránsito*. Recuperado el 12 de agosto de 2015, de <http://who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>
- Ortwin, R. (2008). *Risk Governance: coping with uncertainty in a complex world*. Earthscan.
- RAE. (2014). *Real Academia Española*. Consultado en <http://lema.rae.es/drae/?val=caer>
- RAE. (08 de Agosto de 2015). *Real Academia Española*. Consultado en <http://lema.rae.es/drae/?val=mordida>
- Recurso de Apelación Especial por Motivo de Fondo, 468-2010 (Sala Quinta de la Corte de Apelaciones del Ramo Penal, Narcoactividad y Delitos contra el Ambiente de Quetzaltenango, República de Guatemala. 16 de febrero de 2011).
- Reguero, J. R. (2014). *Portal de medicina de emergencias*. Consultado en <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/rescate%20urbano.pdf>
- Rice, F. P. (1997). *Desarrollo Humano, estudio del ciclo vital*. En F. P. Rice. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, O. A. (1998). *Primeros Auxilios*. En O. A. Rodríguez. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Roo, P. J. (2011). *Reglamento de Faltas al Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Solidaridad*. Solidaridad, Quintana Roo: Poder Judicial de Quintana Roo.
- SAGARPA. (n.d.). *Manual básico apícola*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2015, de <http://www.sagarpa.gob.mx/ganaderia/Publicaciones/Lists/Manuales%20apcolas/Attachments/3/manbasic.pdf>
- Secretaría de Seguridad Pública. (2013). *Manual de actuación policial*. Recuperado el 19 de agosto de 2015, de <http://www.ipesad.edu.mx/repositorio1/BG-B28-6.pdf>
- Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública. (2015). *Manual para la clasificación y llenado de forma de captación de información de delitos*.

- Seguridad Pública. Su realización presupone el respeto al derecho y en especial de las garantías individuales., Tesis: P./J. 35/2000 (Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación Abril de 2000).
- Semarnat. (diciembre de 2009). *Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Sanamiento*. Consultado en Comisión Nacional de Agua Potable: <http://www.conagua.gob.mx/CONAGUA07/Publicaciones/Publicaciones/SGAPDS-29.pdf>
- SESNP. (2015). *Clasificación y definición de conductas delictivas del nuevo formato de incidencia delictiva*. Distrito Federal: SESNSP.
- Sociedad Venezolana de la Cruz Roja. (2014). *Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*. Consultado en <http://www.ifrc.org/es/google-custom-search/?q=hemorragias>
- Sonora, G. d. (2015). *Cruzada por la Seguridad*. Consultado en <http://www.cruzadaporlaseguridad.gob.mx/bot%C3%B3n-de-alerta.aspx>
- Transportes, S. d. (28 de 11 de 2000). *Reglamento de Auto Transporte Federal y Servicios Auxiliares*.
- UNAM. (08 de agosto de 2015). *Biblioteca Virtual Jurídica*. Consultado en El concepto de servicio público y su régimen jurídico en México: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2544/31.pdf>
- UNAM, E. J. (06 de Agosto de 2015). *Enciclopedia Juridica de Universidad Nacional Autónoma de México UNAM*. Consultado en <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/prostituci%C3%B3n/prostituci%C3%B3n.htm>
- UNES. (28 de Noviembre de 2011). *Universidad Nacional Experimental de la Seguridad*. Consultado en http://www.unes.edu.ve/bibliotecaunes/custodia/documentos/baquias/vigypat/vigilancia_patrullaje3.pdf
- UNICEF. (2006). *Hojas informativas sobre la protección de la infancia*. Consultado en http://www.unicef.org/spanish/protection/files/La_trata.pdf
- University of Meryland. (2013). *University of Meryland Medical Center*. Consultado en <http://umm.edu/health/medical/spanishency/articles/primeros-auxilios-en-casos-de-envenenamiento-o-intoxicacion>
- Water & Utilities. (2015). *Gobierno del Condado de Arlington*. Consultado en <https://water.arlingtonva.us/alcantarilla/>
- World Wildlife Fund for Nature. (2004). *Tala ilegal y delitos forestales*. Recuperado el 19 de agosto de 2015, de http://awsassets.wwf.es/downloads/posicion_wwf.pdf

SEGOB

SECRETARÍA DE
GOBERNACIÓN



SECRETARIADO EJECUTIVO
DEL SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA



CENTRO NACIONAL
DE INFORMACIÓN