



Atención de llamadas de emergencia 9-1-1

Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal

Código	TR-SGSPPPYTM-03	Fecha creación	17/03/2020
---------------	-----------------	-----------------------	------------

¿Es un trámite o servicio?	Servicio
-----------------------------------	----------

Descripción del trámite o servicio

El Consejo Nacional de Seguridad Pública aprobó en su XXXVII sesión ordinaria 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 del servicio prestado a la ciudadanía, por lo cual se atienden y canalizan todas las llamadas recibidas en las líneas de emergencia 9-1-1 de la Corporación. El procesamiento de la llamada de atención de emergencias dentro del Centro de Comunicación de la Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón, Querétaro posee un tiempo para contestar, identificar el incidente y despachar, que de manera conjunta conforman el procesamiento general de la llamada de emergencia. Lo anterior en completo apego a la Norma Técnica para la Estandarización de Llamadas de Emergencia.

Modalidad	No aplica.
------------------	------------

Fundamento jurídico del trámite o servicio

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada el 05 de febrero de 1917 con última modificación el 15 de septiembre de 2017 en su artículo 21; Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicada el 03 de enero de 2009 y con última modificación el 17 de junio de 2016. Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro, publicada el 30 de mayo de 2016 y el Reglamento Interno de la Dirección de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón, aprobado en Sesión Ordinaria de Cabildo de fecha 24 de junio de 2009, publicado en "La Sombra de Arteaga", el día 16 de Septiembre del año 2011. En su Artículo 71, fracciones III, XI, XIII, XIV y XXVI; Acuerdo 10/XXXVII/14 de la XXXVII Sesión del Consejo Nacional de Seguridad Pública.

Descripción de los casos en los que puede o debe realizarse el trámite o servicio

El servicio debe de realizarse al presentarse situaciones de emergencia, médicas, de seguridad y de protección civil.

Pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización

Atención de llamadas de emergencia 9-1-1. 1. Llamar a la línea de emergencias 9-1-1.; 2. Proporcionar la información solicitada al operador; 3. Esperar y recibir la unidad despachada o la canalización a la instancia correspondiente.

Tipo de usuario o población a quien va dirigido	Público en general.
--	---------------------

Descripción de los beneficios

Auxilio, orientación y/o apoyo en asuntos que la ciudadanía lo requiera.

Datos Requeridos para el trámite

Nombre, domicilio y/o lugar de los hechos, así como descripción concreta de los hechos reportados.

Documentos requeridos para llevar a cabo el trámite o servicio

Nombre documento	Características	Trámite o servicio adicional	Autoridad	Presentación Documento
No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.

Fundamento jurídico	No aplica.
----------------------------	------------

Medio de Presentación	Medio electrónico (vía telefónica)
------------------------------	------------------------------------

Fundamento jurídico	Norma Técnica para la Estandarización de Llamadas de Emergencia.
----------------------------	--

Formatos y otros documentos.

No aplica.

Plazo máximo de respuesta	Inmediata. El tiempo para obtener los datos mínimos necesarios sobre el incidente no deberá ser mayor de 90 segundos y el tiempo para notificar y designar el despacho correspondiente no debe ser mayor de 120 segundos. Lo anterior en apego a la Norma Técnica para la Estandarización de Llamadas de Emergencia.	Tipo de ficta	No aplica.
---------------------------	--	---------------	------------

Plazo apercibimiento	Servicio en tiempo real	Vigencia	No aplica.
----------------------	-------------------------	----------	------------

Fundamento jurídico	<i>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada el 05 de febrero de 1917 en su artículo 21. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicada el 03 de enero de 2009. Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro, publicada el 30 de mayo de 2016 y el Reglamento Interno de la Dirección de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón, aprobado en Sesión Ordinaria de cabildo de Fecha 24 de junio de 2009, publicado en "La Sombra de Arteaga", el día 16 de Septiembre del años 2011. En su Artículo 71, fracciones III, XI, XIII, XIV y XXVI.</i>		
---------------------	---	--	--

Documento a conservar del trámite o servicio	No aplica.
--	------------

Fundamento jurídico	No aplica.
---------------------	------------

En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma

No aplica.

Horario de atención	24 horas del día por los 365 días al año.
---------------------	---

¿Qué costo tiene?

Gratis

Fundamento jurídico	<i>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada el 05 de febrero de 1917 en su artículo 21. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicada el 03 de enero de 2009. Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro, publicada el 30 de mayo de 2016 y el Reglamento Interno de la Dirección de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón, aprobado en Sesión Ordinaria de cabildo de Fecha 24 de junio de 2009, publicado en "La Sombra de Arteaga", el día 16 de Septiembre del año 2011. En su Artículo 71, fracciones III, XI, XIII, XIV y XXVI.</i>		
---------------------	--	--	--

Criterios de Resolución

Se brindará atención telefónica profesional para la atención de emergencias de los habitantes del Municipio de Colón, Querétaro

Fundamento jurídico	<i>Norma Técnica para la Estandarización de Llamadas de Emergencia.</i>
---------------------	---

Autoridad que lleva a cabo el Trámite o Servicio	Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón, Qro.
--	---

Datos del contacto para consulta y envío de información	Oficinas de atención
Guadalupe Alejandra Camacho Cobarrubias, Encargada del Centro de Comunicaciones y Monitoreo, Correo electrónico: spcolon911@outlook.com, oficina en la Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón, Qro., en un horario de 09:00 a las 16:00 horas, Teléfono: 419-292-00-06.	Carretera Estatal 110, KM 9+200, Fraccionamiento Los Naranjos, Colón, Qro., C.P. 76270

Quejas y Denuncias	Beneficios de los usuarios ante la negativa o falta de respuesta
--------------------	--

Lic. Juan Luis Narváez Colín, Titular de la Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría General de Seguridad Pública, Policía Preventiva y Tránsito Municipal de Colón, Qro., con domicilio laboral en Plaza Héroes de la Revolución #1, Colonia Centro, Colón, Qro., C.P. 76270, número telefónico 419-234-37-00; a la Secretaría de la Contraloría Municipal, así como a la Secretaría Técnica del	Artículo 109° de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro
--	---

secretaría de la Contraloría Municipal, así como a la secretaria técnica del Consejo de Honor y Justicia de la Corporación al número 419-292-00-06.

Hipervínculo de información adicional

No aplica.

Madurez de Digitalización

Nivel 1: Trámites Informativos Inscritos solo en el Registro de Trámites y Servicios.