



Descripción clara de un incidente

Manual del participante

Desarrolladores:

Arturo Arango Durán
Juan Pablo Arango Orozco
Mario Alberto Carmona
Luis Arturo Arango Orozco
Raúl Hernández Mar

Número y Fecha de actualización:

(0, 01/04/2011)



Descripción clara de un incidente

Objetivo general

Al término del curso, los participantes describirán de forma clara y ordenada, los incidentes que son atendidos a través del Centro de Control y Comando, con base en la ubicación de los elementos que componen el análisis táctico de la delincuencia.

Tabla de contenido

En este manual

En este manual se abordarán los siguientes contenidos:

		Página
Capítulo 1	Procedimiento general de operación	
	Esquema general de despacho.....	1-2
	Catálogo de motivos.....	1-16
	Ingreso correcto de datos de ECHO.....	1-27
1		
Capítulo 2	Manejo de scripts	
	Los motivos y su script	2-1
	Ubicación de grupos	2-8
	Clasificación (árbol).....	2-9
Capítulo 3	Contar la historia completa desde el punto de vista del delincuente	
	Responder las siete preguntas básicas	3-1
	Análisis táctico de los elementos del delito	3-9
	Secuencia de eventos.....	3-32
Capítulo 4	Contar la historia completa desde el punto de vista del C2	
	Recepción de eventos	4-16
	Gestión de incidentes.....	4-18
	Localización de incidentes.....	4-22
	Movilización de recursos.....	4-25
	Intervención del incidente	4-26
Anexos		
	Bibliografía	A-1
	Ilustraciones	A-2
	Tablas	A-3

Capítulo 1

Procedimiento general de operación

Panorama general

Introducción En este capítulo se analizará el procedimiento general del C2 para la atención de un incidente. Se centrará en la actividad del despachador como elemento clave para poder detectar y analizar incidentes, así como los pasos necesarios que se deben seguir para detectar los puntos importantes de la información de un incidente a recopilar.

Objetivo Al término del capítulo, los participantes sistematizarán el procedimiento general de despacho, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el CAEPCCM.

En este capítulo En este capítulo se abordarán los siguientes temas:

Tema	Ver Página
Esquema general de despacho	1-2
Catálogo de motivos	1-16
Ingreso correcto de datos en ECHO	1-27

Presentación

Procedimiento general de operación El procedimiento general de operación es un concepto de administración de incidentes diseñado específicamente para crear e integrar una estructura ajustada a la complejidad de las demandas ciudadanas de cualquier tipo de incidente sustituir por “evento” sin que su atención se vea obstaculizada por las leyes actuales, es decir, que se opere conforme a éstas de una manera precisa y eficiente.

Es importante contar con un procedimiento establecido y estandarizado bajo un criterio de calidad, a fin de poder contar con elementos de análisis que permitan revisar factores tales como:

- Velocidad de respuesta en campo.
- Calidad de la atención, tanto por los operadores y despachadores como por los elementos en campo.
- Medir los puntos donde existe una actividad delictiva reiterada, ya sea por el tipo de delito en ocurrencia, o por los días, horas víctimas o victimarios que están actuando en determinado lugar.

Esquema general de despacho

Introducción El esquema general de despacho consiste en el procedimiento aplicado por los operadores telefónicos y los despachadores, para atender las solicitudes de servicios por parte de los usuarios

El esquema general de despacho en el Sistema Multidisciplinario con Sensores para los Centros de Control, Comando, Comunicación, Computo, Inteligencia, Investigación, Información e Integración (SMSC4i4) se compone de 5 etapas generales:

- 1) Crear, publicar y enviar a despacho el incidente
- 2) Tomar la responsabilidad
- 3) Administrar el estado de los recursos
- 4) Cerrar la intervención
- 5) Registrar la conclusión de incidente y cerrar carpeta¹

Continúa en la siguiente página...

¹ Cruz Guadarrama Liliana, *Repaso curso despachador*, Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México.

Esquema general de despacho, Continuación...

Ilustración 1 Esquema de toma de incidente



Fuente: Manual de Repaso curso despachador

Consideraciones importantes

La generación de un incidente puede proceder de diversas fuentes, como se observa en la ilustración 1.

- Llamada telefónica a 066 vía ICCS (Estará disponible en fase 2)
- Denuncia al 089 (Estará disponible en fase 2)
- Llamada por radio
- Botón de pánico de los STV en la calle
- Detección por un STV de un disparo (Estará disponible en fase 2)
- Análisis de imagen (Detección manual de un incidente)
- Alarma sobre detección de placas de vehículos (Estará disponible en fase 2)

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Consideraciones importantes, *continuación*

Cada una de estas entradas llega a un despachador y cada una de ellas debe ser validada por él, quien tiene por responsabilidad decidir si el incidente es real, otorgándole prioridad, un código y la información necesaria que pueda complementar el incidente en curso, a fin de apoyar la labor de despacho.

El sistema ECHO, irá generando una lista de cada incidente, informando al despachador los incidentes que están siendo atendidos y aquellos que aún están en lista de espera.

Es importante destacar que los incidentes deben ser atendidos con la mayor rapidez posible, considerando su grado de prioridad o urgencia. Las fallas en la atención de algún incidente pueden desencadenar el agravamiento de los incidentes, con el consecuente aumento de los recursos necesarios para atenderlo y las pérdidas que puede generar tanto a los cuerpos operativos en la calidad del servicio, como en riesgos potenciales para las personas que requieren del servicio.

El esquema de despacho, la forma en que se atienden los incidentes, así como los resultados obtenidos de una atención efectiva impactan directamente en la imagen que los usuarios se forjarán de los cuerpos policiacos, incluyendo los Centros de Comando y Control. Esta situación lleva a considerar la gran importancia que tiene la administración del desempeño de la autoridad, de manera que los despachadores de incidentes, tienen un papel preponderante en la calidad del servicio que se ofrece.

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Consideraciones importantes, *continuación*

Durante el curso de un incidente, un despachador puede apoyar a los elementos en campo mediante el seguimiento en video –si hay cámaras disponibles– intercomunicando a otros elementos para reforzar la seguridad, incrementando el envío de recursos, o brindando datos adicionales para lograr la captura –si es que el incidente lo amerita– de los responsables de un incidente. En ese sentido, el conocimiento que se logre tener, no solo del funcionamiento del sistema, sino también del terreno donde se está trabajando, del posicionamiento de las cámaras de vigilancia, así como de las distintas actividades del delito que ocurren en su sector, podrá mejorar la respuesta a los incidentes que deben atenderse.

En función de la fuente del incidente, se activan distintos procesos de interacción entre:

- La fuente o quien reporta el incidente.
- Los operadores de video.
- Los operadores de radio.
- Los despachadores.
- El personal desplegado para la atención de incidentes:
 - ✓ Policía
 - ✓ Bomberos
 - ✓ Protección civil
 - ✓ Ambulancias, entre otros.

Procesos que integran la interacción

Es importante destacar entonces cuales son los distintos procesos que integran esa interacción.

CONCEPTOS:

Alarma: acción detectada en el sistema por medio de un sensor.

Incidente: cualquier evento que requiera una intervención una vez calificado como asunto a atender.

Evento: Situación ocurrida en algún lugar que involucra una víctima potencial, generando una potencial llamada de atención por parte de C2, debe ser validado para considerarse un incidente.

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos que integran la interacción, *continuación*

Publicar en ECHO: Envío de evento a cola de despacho, para su atención por despachador

SOP: Standard Operating Procedures. Sistema de operación de procedimientos estandarizados.

Elementos de entrada al sistema:

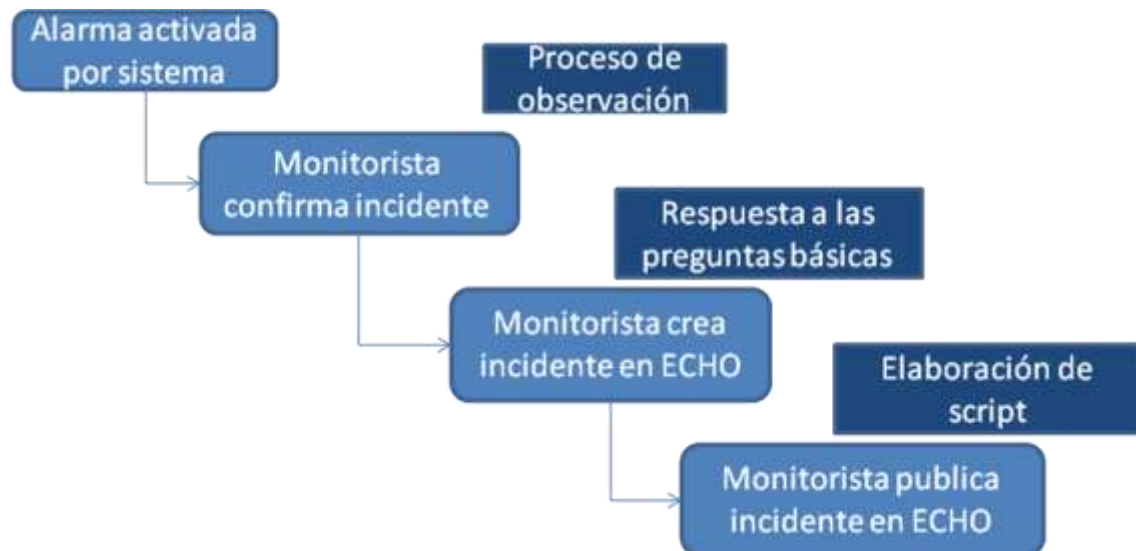
Son aquellos que indican la posible incidencia de un evento en un punto de la ciudad.

1. Alarma activada por el sistema Aralia
2. Actividad localizada por monitoreo en cámara de video
3. Alarma activada por botón de pánico
4. Incidente reportado por policía directo a C2
5. TETRA o 066

Procesos de atención

Alarma activada por el sistema Aralia

Ilustración 2 Alarma activada por ARALIA.



Fuente: Elaboración propia

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos de atención, *continuación*

Alarma activada por el sistema Aralia

Mediante la detección de patrones programados en el sistema Aralia, tales como personas entrando a lugar prohibido, vehículos en sentido contrario, accidentes automovilísticos, objetos olvidados, etc. El sistema activa una alarma, la cual muestra en el monitor la acción detectada y solicita al monitorista su intervención para calificar el evento y en su caso turnar a despacho mediante ECHO.

Paso	Acción
1	Aralia detecta un patrón previamente programado para su atención en el sistema.
2	En la detección de un acto conocido, Aralia levanta una señal de alarma. Consiste en mostrar en uno de los monitores principales, la imagen del acto detectado. Un pop up muestra el video de lo que está ocurriendo desde la posición asignada a la cámara. El video monitorista analiza la situación y determina si ésta es un incidente que requiera atención por parte de la autoridad.
3	Video monitorista crea incidente en aplicación ECHO, el cual incluye: ubicación aproximada del incidente y el motivo del incidente, gracias a que el mapa LIMA cuenta con los datos de los puntos donde se ubican las cámaras. Si hay cámaras cercanas disponibles según lo muestre LIMA; el video monitorista podrá activar dichas cámaras mediante control manual y dirigirlas hacia el punto en cuestión. En su caso, con la información adicional obtenida desde las otras cámaras, si es posible, el video monitorista puede decidir la gravedad de la situación y asignar prioridades. Adicionalmente, el video monitorista sigue el SOP establecido para el evento detectado y verifica que no haya un evento duplicado
4	Con la información obtenida sobre la situación, el video monitorista publica incidente en ECHO

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos de atención,
continuación

Con evento publicado en ECHO dirigirse a Capítulo "Proceso de despacho"

Incidente detectado mediante monitoreo en cámaras de video



Ilustración 3 Incidente detectado mediante CCTV

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos de atención, continuación Acción detectada manualmente por el video monitorista en el curso de la observación de las diferentes vistas mostradas por las cámaras instaladas a lo largo de la ciudad

Paso	Acción
1	Al video monitorista se le asignará un número determinado de cámaras, las cuales estará observando durante su jornada, en ellas, podrá detectar cualquier acto que pueda requerir de la intervención de la autoridad. A la detección de un acto de esa naturaleza
2	En la detección de un acto conocido, Aralia levanta una señal de alarma. Consiste en mostrar en uno de los monitores principales, la imagen del acto detectado. Un pop up muestra el video de lo que está ocurriendo desde la posición asignada a la cámara. El video monitorista analiza la situación y determina si ésta es un incidente que requiera atención por parte de la autoridad
3	Video monitorista crea incidente en aplicación ECHO, el cual incluye: ubicación aproximada del incidente y el motivo del incidente, gracias a que el mapa LIMA cuenta con los datos de los puntos donde se ubican las cámaras. Si hay cámaras cercanas disponibles según lo muestre LIMA; el video monitorista podrá activar dichas cámaras mediante control manual y dirigirlas hacia el punto en cuestión. En su caso, con la información adicional obtenida desde las otras cámaras, si es posible, el video monitorista puede decidir la gravedad de la situación y asignar prioridades Adicionalmente, el video monitorista sigue el SOP establecido para el evento detectado y verifica que no haya un evento duplicado.
4	Con la información obtenida sobre la situación, el video monitorista publica incidente en ECHO

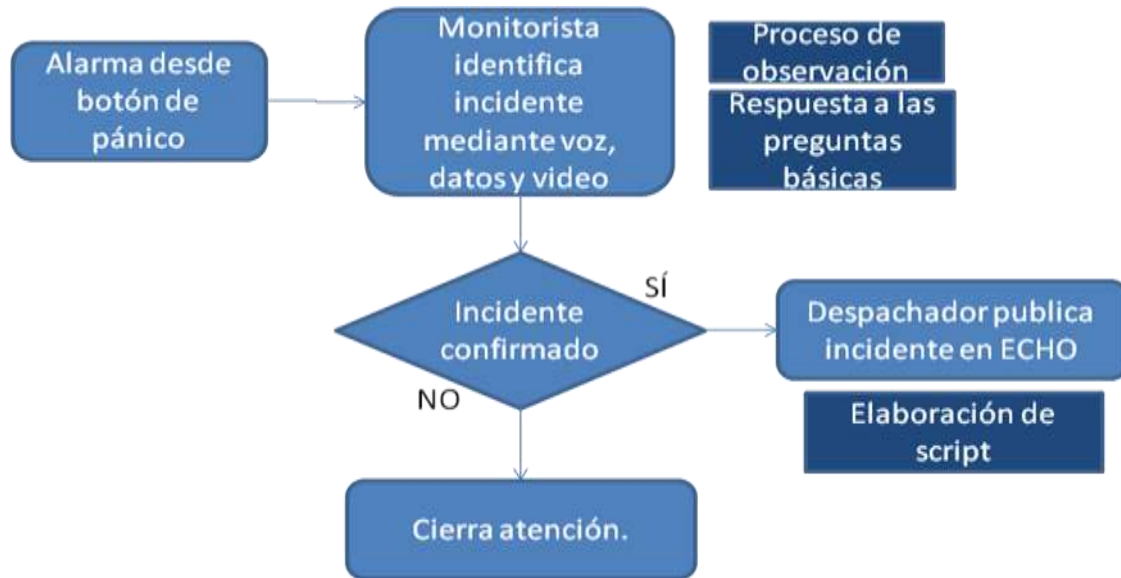
Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos de
atención,
continuación

Alarma activada por botón de pánico

Ilustración 4 Incidente reportado por botón de pánico



Fuente: elaboración propia

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos de
atención,
continuación

Alarma activada por botón de pánico

Paso	Acción
1	El sistema STV consiste en la ubicación de botones de alarma en puntos estratégicos de la ciudad, mismos que están asociados al sistema LIMA y cuentan con una cámara de video. Al momento de que una persona pulsa un botón de pánico, éste envía una llamada que se muestra en la pantalla GEMYC, mostrando el número del botón de pánico activado. El número del botón de pánico es el mismo número de STV que está guardado LIMA; por lo que se puede ubicar en el sistema LIMA.
2	Detectado el botón de pánico, el despachador crea un incidente en ECHO. Se entrevista con la persona que lo activó y determina, el tipo de incidente reportado y el lugar donde ocurrió.
3	El despachador activa la cámara del STV para poder observar la posible escena, ver a la persona que llama.
4	En función de la información recolectada, el despachador decide si el incidente es real y amerita atención por parte de la autoridad. Si no es así, cierra el incidente.
5	Si se ha decidido que el incidente requiere atención, el despachador publica el incidente en ECHO.

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos de atención, Incidente reportado por policía directo a C2
continuación

Ilustración 5 Incidente reportado por elemento en campo a C2.



Fuente: elaboración propia

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Procesos de atención,
continuación

Incidente reportado por policía directo a C2

Paso	Acción
1	Durante su ronda cotidiana, los policías detectan incidentes que ameritan su atención, para ello, deben comunicar a sus superiores de las acciones a realizar, situación que pueden reportar directamente a un C2, para rendir un informe de hechos y solicitar el apoyo necesario.
2	Para que sea funcional la solicitud de ayuda, el policía que comunica un incidente debe estar en contacto con el despachador asignado a su sector. Sin embargo, para ello se requiere la definición de un proceso operacional y la infraestructura necesaria para que se pueda comunicar un recurso con un despachador del C2 que le corresponde.
3	Con la información recibida por parte del policía en el lugar del incidente, el despachador crea el incidente en ECHO. Toma como punto de partida el SOP para el incidente reportado. Verifica si hay cámaras disponibles en el lugar del evento y recopila toda la información necesaria para calificar el incidente.
4	Con la información obtenida, el despachador decide si es un incidente que requiere atención de más autoridades. Si no es así, cierra el incidente.
5	Si el incidente recibido por medio de policía en radio, requiere de mayor atención, el despachador lo publica en ECHO.

Continúa en la siguiente página...

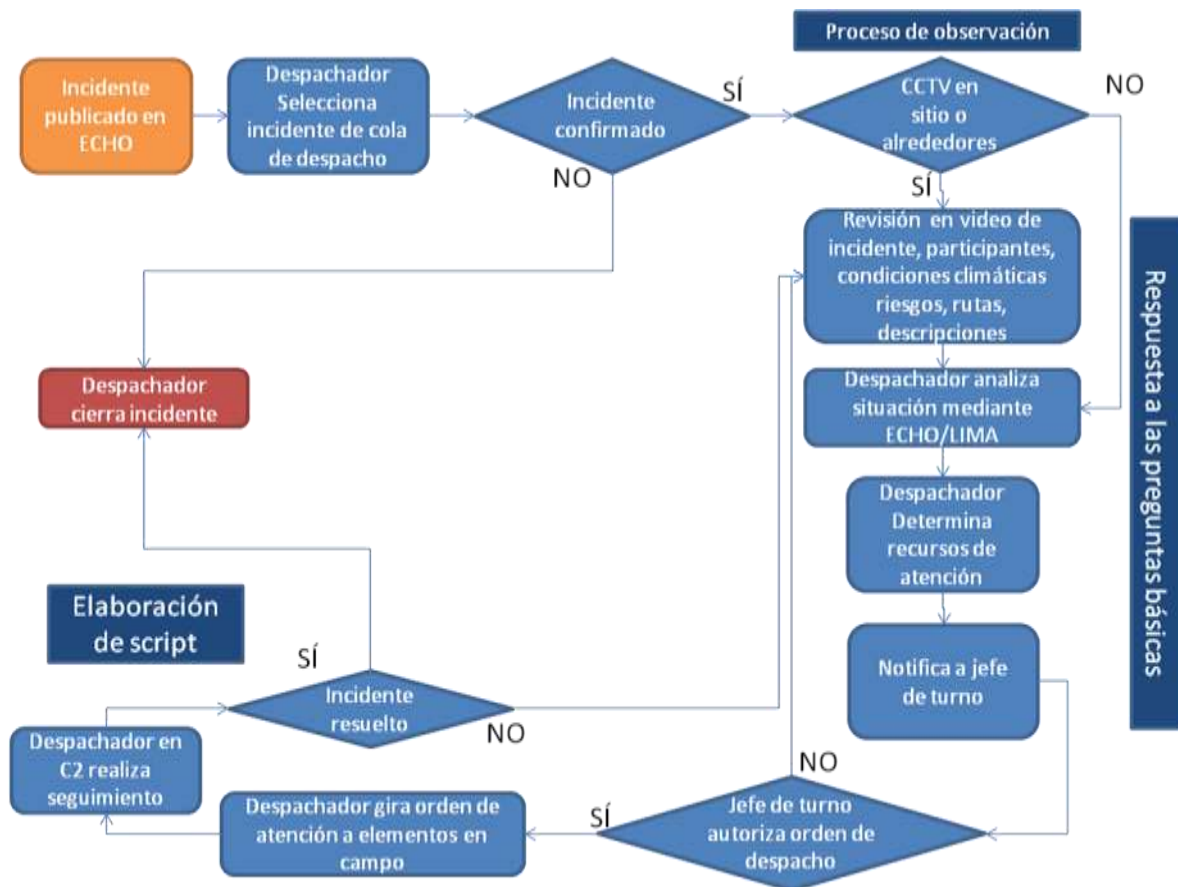
Esquema general de despacho, Continuación...

Proceso de despacho

El diagrama general de despacho se podría observar como un proceso de 3 etapas generales. El primero sería la selección de incidentes publicados en ECHO y su confirmación. El segundo, la aproximación al incidente mediante los recursos disponibles, como son: el sistema de CCTV, ECHO/LIMA, los radios, postes de STV. Aquí se considera la intercomunicación constante entre despachadores video monitoristas, operadores, supervisores, jefes de turno y entre el personal en campo.

En el tercer segmento, está la atención del incidente, el cual, desde el punto de vista del C2, quedará cerrado cuando la autoridad responsable atienda el incidente y lo canalice por sus propios procedimientos.

Ilustración 6 Diagrama general despacho.



Fuente: Elaboración propia

Continúa en la siguiente página...

Esquema general de despacho, *Continuación...*

Proceso de despacho, *continuación*

Paso	Acción
1	Una vez publicado un incidente en ECHO, éste queda registrado en una cola de despacho, desde donde cada despachador podrá seleccionar un incidente para atenderlo. En el sistema, cada incidente está registrado con una prioridad, por lo que el despachador deberá atenderlos según ese orden. Los despachadores estarán asignados por sector.
2	El despachador confirma el incidente y analiza su gravedad. Confirma la existencia de CCTV en la zona del incidente y analiza la situación mediante la información de ECHO/LIMA.
3	Con base en el análisis, el despachador determina recursos de atención. Si no hay cámaras en la zona, se apoyará en la comunicación por radio para obtener los datos necesarios para construir el script del incidente con la mayor información posible. Es de destacar que el script debe ser elaborado para cada incidente, mismo que se genera a partir de la captura de los datos del incidente en ECHO, mediante los catálogos previamente establecidos y con el apoyo de los cuestionarios diseñados para cada incidente
4 y 5	El despacho de recursos debe ser notificado al jefe de turno, quien autoriza el despacho y según la gravedad de los hechos autoriza el personal para el seguimiento en video y por medio de la radio comunicación.
6	El despachador gira orden de atención a elementos en campo y realiza seguimiento. Si el incidente sigue en curso, se agrava o requiera otro tipo de autoridad, debe reiniciar el proceso desde el paso 3, análisis del incidente.

Catálogo de motivos.

El catálogo de motivos

El catálogo de motivos consiste en todo el listado de los posibles incidentes que deben ser atendidos en un C2. Cada uno de ellos contiene dos documentos en el Sistema de Apoyo a la Decisión en ECHO:

- ✓ El cuestionario por cada tipo de incidente que debe ser respondido por quien lo reporta y capturado en el sistema ECHO.
- ✓ El procedimiento de despacho para cada tipo de incidente que incluye:
 - Los pasos a seguir para cada incidente.
 - Recomendaciones para identificar elementos clave para atender con mayor eficacia el incidente.
 - Los datos a recuperar durante la validación del incidente.

El aprovechamiento del catálogo de motivos es indispensable para la administración efectiva de los recursos de un C2. Entre sus beneficios está el apoyo permanente para los operadores de llamadas y los despachadores en cuanto a la clase de información que deben recopilar para atender un incidente-



Ilustración 7 Actividad del despachador

Fuente: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/103297.html>.

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

El catálogo de motivos, *continuación*

El catálogo de motivos consiste en todo el listado de los posibles incidentes que deben ser atendidos en un C2. Cada uno de ellos contiene dos documentos:

- ✓ El cuestionario por cada tipo de incidente que debe ser respondido por quien lo reporta y capturado en el sistema ECHO.
- ✓ El procedimiento de despacho para cada tipo de incidente que incluye:
 - Los pasos a seguir para cada incidente.
 - Recomendaciones para identificar elementos clave para atender con mayor eficacia el incidente.
 - Los datos a recuperar durante la validación del incidente.

El aprovechamiento del catálogo de motivos es indispensable para la administración efectiva de los recursos de un C2. Entre sus beneficios está el apoyo permanente para los operadores de llamadas y los despachadores en cuanto a la clase de información que deben recopilar para atender un incidente

De acuerdo al triángulo de la criminalidad, cada incidente es único, pero en cuanto estos se empiezan a clasificar por sus características comunes se vuelve posible, mediante el análisis estadístico geo referenciado, predecir la ocurrencia de la actividad delictiva.

En general los motivos de las llamadas que recibe un C2 se pueden clasificar como:

- Llamadas de servicio.
- Faltas cívicas
- Infracciones
- Delitos.
- Emergencias
- Llamadas falsas

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

El catálogo de motivos, *continuación*

El despachador debe tener un claro conocimiento de cada uno de los tipos de motivos específicos que debe atender. Un incidente siempre será único en su atención, en el tipo de persona que llama, en la clase de situación que se atiende. Debe considerarse así en la medida de que para todo incidente surge una víctima, que aún cuando su situación no resulte de alto riesgo, no debe ser victimizada por la atención de la autoridad. Es decir, debe ser considerada como si su problema fuera el más importante en ese momento, generando las condiciones de calidad, atención, comprensión y solución de su problema.

El catálogo de motivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, contempla 25 tipos de motivos y los enmarca por el tipo de acción ocurrida o denunciada.

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

Tabla 1 Catálogo general de motivos de la SSPDF

Resumen del catálogo de motivos descrito por la SSPDF			
1.	Abandono.	16.	Lesionado.
2.	Accidente.	17.	Privación de la libertad.
3.	Agresión.	18.	Robo en proceso SI/NO
4.	Amenaza.	19.	Sexuales.
5.	Cadáver.	20.	Tráfico ilegal.
6.	Catástrofe o desastre.	21.	Médicos.
7.	Delitos contra la salud.	22.	Administrativos.
8.	Daños.	23.	Servicios.
9.	Denuncia.	24.	Otros
10.	Derrame o fuga	25.	Llamadas de mal uso.
11.	Detención ciudadana		
12.	Disturbio.		
13.	Electorales.		
14.	Explosión.		
15.	Incendio.		

Fuente: Elaboración propia.

Cada uno de los motivos listado en la tabla anterior contiene su motivo específico y en los scripts, el tipo de preguntas que se debe realizar

1. Abandono	No.	Específico	Tipo de Llamada
	1.1	Animal	SERVICIO
	1.2	Objeto	SERVICIO
	1.3	Persona	SERVICIO
	1.4	Vehículo	SERVICIO
	1.5	Otros	SERVICIO
2. Accidente	No.	Específico	Tipo de Llamada
	2.1	Aéreo	EMERGENCIA
	2.2	Ferroviano (Tren, Metro, Tren Ligero, Suburbano)	EMERGENCIA
	2.3	Acuático	EMERGENCIA
	2.4	Persona atrapada / desbarancada	EMERGENCIA
	2.5.1	Choque con lesionados	EMERGENCIA
	2.5.2	Choque sin lesionados	EMERGENCIA
	2.5.3	Volcadura	EMERGENCIA
	2.6	Otros	EMERGENCIA

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

3. Agresión

No.	Específico	Tipo de Llamada
3.1	Casa Habitación	DELITO
3.2	Negocio	DELITO
3.3	Persona	DELITO
3.4	Servidor Público	DELITO
3.5	Violencia Intra Familiar	DELITO
3.6	A Policía (K8)	DELITO
3.7	Otros	DELITO

4. Amenaza

No.	Específico	Tipo de Llamada
4.1	Bomba	DELITO
4.2	Incendio	DELITO
4.3	Persona	DELITO
4.4	Otros	DELITO

5. Cadáver

No.	Específico	Tipo de Llamada
5.1	Abandonado	DELITO
5.2	Accidente automovilístico	EMERGENCIA
5.3	Ahogado	EMERGENCIA
5.4	Arma	DELITO
5.5	Atropellado	EMERGENCIA
5.6	Caída	EMERGENCIA
5.7	Estrangulado	DELITO
5.8	Industrial	EMERGENCIA
5.9	Intoxicação	EMERGENCIA
5.10	Natural	EMERGENCIA
5.11	Quemado o Electrocutado	EMERGENCIA
5.12	Riña o Golpes	DELITO
5.13	Suicidio	EMERGENCIA
5.14	Homicidio Culposo	EMERGENCIA
5.15	Muerte causa Ignorada	EMERGENCIA
5.16	Otros	EMERGENCIA

6. Catástrofe o Desastre (Fenómeno Natural)

No.	Específico	Tipo de Llamada
6.1	Natural	EMERGENCIA
6.2	Sismo	EMERGENCIA
6.3	Provocado (Atentados)	EMERGENCIA
6.4	Hundimiento y Agrietamiento	EMERGENCIA
6.5	Deslave	EMERGENCIA
6.6	Demolición	EMERGENCIA
6.7	Otros	EMERGENCIA

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

7. Delitos contra la salud

No.	Específico	Tipo de Llamada
7.1	Consumo de droga o estupefacientes	DELITO
7.2	Incitación al consumo de droga o estupefacientes	DELITO
7.3	Tráfico de droga o estupefacientes	DELITO
7.4.1	Venta o distribución a Menores	DELITO
7.4.2	Venta o distribución a Adultos	DELITO
7.4.3	Venta o distribución en bares, discotecas, etc.	DELITO
7.5	Otros	DELITO

8. Daños

No.	Específico	Tipo de Llamada
8.1	Instalaciones/Bienes Gubernamentales	DELITO
8.2	Casa Habitación	DELITO
8.3	Negocio	DELITO
8.4	Propiedad Ajena	DELITO
8.5	Vías de Comunicación	DELITO
8.6	Otros	DELITO

9. Denuncia

No.	Específico	Tipo de Llamada
9.1.1	Abuso de autoridad de Funcionario	DELITO
9.1.2	Abuso de autoridad de Policía*	DELITO
9.1.3	Mal uso de Vehículo Utilitario oficial*	DELITO
9.1.4	Abuso de autoridad de Operador 066	DELITO
9.1.5	Abuso de autoridad de Operador 089	DELITO
9.2.1	Extorsión	DELITO
9.2.2	Extorsión telefónica	DELITO
9.3	Fraude	DELITO
9.4	Fuga de Reos	DELITO
9.5	Hechos	SERVICIO
9.6.1	Maltrato Infantil	DELITO
9.6.2	Maltrato a Mujeres	DELITO
9.6.3	Maltrato de Adultos mayores	DELITO
9.6.4	Maltrato de Grupos Étnicos (indígenas)	DELITO

10. Derrame o fuga

No.	Específico	Tipo de Llamada
10.1	Agua	EMERGENCIA
10.2	Cilindro de Gas	EMERGENCIA
10.3	Gas Natural	EMERGENCIA
10.4	Petróleo y Derivados, Ductos	EMERGENCIA
10.5	Productos Químicos	EMERGENCIA
10.7	Otros	EMERGENCIA

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

11. Detención Ciudadana	No.	Específico	Tipo de Llamada
	11.1	Accidente Automovilístico	DELITO
	11.2	Agresión	DELITO
	11.3	Allanamiento	DELITO
	11.4	Atropellamiento	DELITO
	11.5	Daños	DELITO
	11.6	Fraude	DELITO
	11.7	Portación de Arma	DELITO
	11.8	Robo	DELITO
	11.9	Delitos Sexuales	DELITO
	11.10	Otros	DELITO
12. Disturbio	No.	Específico	Tipo de Llamada
	12.1	Amancones	FALTA CÍVICA
	12.2	Bañistas	FALTA CÍVICA
	12.3	Bloqueos	FALTA CÍVICA
	12.4	Casa Habitación	FALTA CÍVICA
	12.5	Disparos	DELITO
	12.6.1	Disturbios	FALTA CÍVICA
	12.6.2	Fiestas	FALTA CÍVICA
	12.7	Escándalo	FALTA CÍVICA
	12.8	Jugadores	FALTA CÍVICA
	12.9	Linchamiento	DELITO
	12.10	Manifestaciones	FALTA CÍVICA
	12.11	Motín	DELITO
	12.12	Pirotecnia	DELITO
	12.13	Riña	DELITO
	12.14	Otros	DELITO
13. Electorales	No.	Específico	Tipo de Llamada
	13.1	Agresión a funcionarios	DELITO
	13.2	Compra de Votos	DELITO
	13.3	Credencial Apócrifa	DELITO
	13.4	Impedir Instalación	DELITO
	13.5	Proselitismo	DELITO
	13.6	Quema de Umas o Boletas	DELITO
	13.7	Retiro de Propaganda	DELITO
	13.8	Robo de Umas o Boletas	DELITO
	13.9	Otros	DELITO

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

14. Explosión

No.	Específico	Tipo de Llamada
14.1	Artefacto Explosivo	EMERGENCIA
14.2	Casa Habitación	EMERGENCIA
14.3	Ductos	EMERGENCIA
14.4	Registros Compañía de Luz (Mufas)	EMERGENCIA
14.5	Edificio	EMERGENCIA
14.6	Escuela	EMERGENCIA
14.7	Gasolinera	EMERGENCIA
14.8	Industria	EMERGENCIA
14.9	Instalaciones de Gobierno	EMERGENCIA
14.10	Instalaciones PEMEX	EMERGENCIA
14.11	Negocio	EMERGENCIA
14.12	Vehículo	EMERGENCIA
14.13	Otros	EMERGENCIA

15. Incendio

No.	Específico	Tipo de Llamada
15.1	Casa Habitación	EMERGENCIA
15.2	Ductos	EMERGENCIA
15.3	Edificio	EMERGENCIA
15.4	Escuela	EMERGENCIA
15.5	Forestal	EMERGENCIA
15.6	Gasolinera	EMERGENCIA
15.7	Industria	EMERGENCIA
15.8	Instalaciones de Gobierno	EMERGENCIA
15.9	Instalaciones PEMEX	EMERGENCIA

16. Lesionado

No.	Específico	Tipo de Llamada
16.1	Accidente Automovilístico	EMERGENCIA
16.2	Atropellado	EMERGENCIA
16.3	Caída	EMERGENCIA
16.4	Electrocutado	EMERGENCIA
16.5.1	Intento de suicidio se Corto las venas	EMERGENCIA
16.5.2	Intento de suicidio se Tiró al vacío	EMERGENCIA
16.5.3	Intento de suicidio Tomó Pastillas	EMERGENCIA
16.5.4	Intento de suicidio por Ahorcamiento	EMERGENCIA
16.5.5	Intento de suicidio se aventó a Vías del metro	EMERGENCIA
16.6	Picadura o Mordedura	EMERGENCIA
16.7	Policia	EMERGENCIA
16.8.1	Por Arma Blanca	EMERGENCIA
16.8.2	Por Arma de Fuego	EMERGENCIA
16.8.3	Por Arma Contusa	EMERGENCIA
16.9	Por Golpes	EMERGENCIA
16.10	Quemadura	EMERGENCIA
16.11	Prácticas deportivas	EMERGENCIA
16.12	Otros	EMERGENCIA

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

17. Privación de la libertad

No.	Específico	Tipo de llamada
17.1	Retención de Menores	DELITO
17.2	Secuestro	DELITO
17.3	Secuestro Express	DELITO
17.4	Otros	DELITO

18. Robo En proceso si / No

No.	Específico	Tipo de llamada
18.1	Animales	DELITO
18.2	Bancos	DELITO
18.3	Camioneta de valores	DELITO
18.4.1	Casa habitación Con violencia	DELITO
18.4.2	Casa habitación Sin violencia	DELITO
18.5.1	Establecimiento Con violencia	DELITO
18.5.2	Establecimiento Sin violencia	DELITO
18.6.1	Taxi	DELITO
18.6.2	Transporte de Carga o Mercancías	DELITO
18.7.1	Automovilista	DELITO
18.7.2	Cuentahabiente	DELITO
18.7.3	Pasajero Transporte Público	DELITO
18.7.4	Repartidor	DELITO
18.7.5	Transeunte	DELITO
18.8.1	Vehículo Con violencia	DELITO
18.8.2	Vehículo Sin violencia	DELITO
18.8.3	Auto partes	DELITO
18.9	Otros	DELITO

19. Sexuales

No.	Específico	Tipo de llamada
19.1	Abuso	DELITO
19.2	Agresión	DELITO
19.3	Hostigamiento / Acoso Sexual	DELITO
19.4	Violación	DELITO
19.5	Otros	DELITO

20. Tráfico legal

No.	Específico	Tipo de llamada
20.1	Armas	DELITO
20.2	Órganos	DELITO
20.3.1	Niños	DELITO
20.3.2	Trata de blancas	DELITO
20.3.3	Adultos	DELITO
20.4	Piratería	DELITO
20.5	Otros	DELITO

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

21. Médicos

No.	Específico	Tipo de Llamada
21.1	Ahogamiento	EMERGENCIA
21.2	Asfixia	EMERGENCIA
21.3	Atragantamiento	EMERGENCIA
21.4	Convulsiones	EMERGENCIA
21.5	Dolor	EMERGENCIA
21.6	Enfermo	EMERGENCIA
21.7	Inconsciente	EMERGENCIA
21.8	Infarto	EMERGENCIA
21.9	Intoxicação	EMERGENCIA
21.10	Paro Cardio-respiratorio	EMERGENCIA
21.11	Trabajo de parto	EMERGENCIA
21.12	Sangrado	EMERGENCIA
21.13	Otros	EMERGENCIA

22. Administrativos

No.	Específico	Tipo de Llamada
22.1	Antitabaco	FALTA CÍVICA
22.2	Drogados	FALTA CÍVICA
22.3	Ebrios	FALTA CÍVICA
22.4	Faltas a la Moral	FALTA CÍVICA
22.5	Fisiológica	FALTA CÍVICA
22.6	Franeleros	FALTA CÍVICA
22.7	Grafitis	FALTA CÍVICA
22.8	Prostitución	FALTA CÍVICA
22.9	Tirar Basura	FALTA CÍVICA
22.10	Venta de Vehículos en vía pública	INFRACCIÓN
22.11	Estacionamiento Prohibido	INFRACCIÓN
22.12	Comercio Informal (Obstrucción de la vía pública)	INFRACCIÓN
22.13	Otros	

Continúa en la siguiente página...

Catálogo de motivos, *Continuación...*

23. Servicios	No.	Específico	Tipo de Llamada
	23.1.1	Abastecimiento de agua	SERVICIO
	23.1.3	Falta de agua	SERVICIO
	23.2	Alarma Sonando	SERVICIO
	23.3.1	Maltrato de animales	SERVICIO
	23.3.2	Enjambre, Horniguero	SERVICIO
	23.3.3	Animales Peligrosos	SERVICIO
	23.4	Apoyo a Policía	SERVICIO
	23.5.1	Apoyo Mal por Semáforos Descompuestos	SERVICIO
	23.5.2	Apoyo vial por Embotellamiento	SERVICIO
	23.6	Baches	SERVICIO
	23.7.1	Caída de Árbol	SERVICIO
	23.7.2	Caída de Poste	SERVICIO
	23.7.3	Caída de Cables	SERVICIO
	23.8	Retiro de anuncios o espectaculares	SERVICIO
	23.9	Desalojo	SERVICIO
	23.10	Encharcamiento o inundación	SERVICIO
	23.11	Entrevista ciudadana	SERVICIO
	23.12	Transferencia a otro 066	SERVICIO
	23.13	Servicios de escolta	SERVICIO
	23.14.1	Vehículo Descompuesto	SERVICIO
	23.14.2	Vehículo Chatarra	SERVICIO
	23.14.3	Vehículo Obstruyendo	SERVICIO
	23.14.4	Reporte de Vehículo vía Radio	SERVICIO
	23.14.5	Vehículo Recuperado	SERVICIO
	23.15	Otros	SERVICIO
24. Otros	No.	Específico	Tipo de Llamada
	24.1	Eventos Especiales	SERVICIO
	24.2	Operativos Especiales	SERVICIO
	24.4	Eventos dentro de las instalaciones del Metro	SERVICIO
	24.5	Prueba / Prueba del sistema	
	24.6	Solicitudes de Información	
25. Llamadas de Mal Uso	No.	Específico	Tipo de Llamada
	25.1	Bromas	
	25.2	Niños jugando	
	25.3	Insultos	
	25.4	Falsas Alarmas	
	25.5	Mal uso de botón de pánico	

Continúa en la siguiente página...

Ingreso correcto de datos en ECHO

En este punto es indispensable desarrollar los lineamientos con base en los cuales el despachador ingresa la mayoría de datos que exige ECHO, así como la forma en la que deben ser escritos, tomando en cuenta la última actualización del sistema.

Debido a la importancia que tiene el que los datos ingresados en ECHO sean correctos, aquí se remarca dicha característica.

En particular debe tenerse cuidado con los nombres y con toda aquella información que no se encuentra catalogada, ya que al permitir ingresar a la base de datos con formato abierto, entonces pueden darse una serie de errores que en ocasiones son muy difíciles de corregir.

Cabe señalar que mucha información ya se encuentra catalogada y que puede obtenerse en los motivos, pero existen algunos problemas en la práctica que pueden ser difíciles de entender. Por ejemplo cuando no se encuentra alguna dirección por estar mal colocada la nomenclatura.

En ese caso, se hace una anotación en observaciones señalando que el mapa contiene un nombre de calle, mientras que una señal en un poste, en la ciudad contiene un nombre no localizado en el mapa. En este caso, no existe catálogo de calles que permitan hacer la corrección y tiene que mandarse la nota a programación para que se corrija el nombre en los mapas o se contemplen ambos nombres.

Si la información no se ingresa de forma correcta, entonces puede darse el caso que se re programe de manera inadecuada.

Un caso en particular es el que corresponde a los cruces de Violeta y Reforma, donde en el mapa se señala un nombre mientras que en la calle, físicamente, existen letreros en los postes que señalan otro nombre.

En este caso simple al poner la anotación señalando dicha inconsistencia, si existe algún problema personal con la ortografía, entonces Violeta puede escribirse también como "Bioleta" y Paseo de la Reforma, como "Paceo de la Reforma", o bien puede llevar espacios en blanco o algún otro carácter no visible, de tal forma que al trabajar con la base de datos, se tenga que hacer una limpieza de dicha base.

Los errores son múltiples cuando no existen catálogos. Por lo que se recomienda revisar con cuidado la ortografía y tener cuidado al incorporar información

Por otro lado, es importante recalcar que en la redacción de los incidentes no debes hacer uso de las claves policiales, y no debes omitir ningún dato que te solicite el formulario de ECHO, mientras sean datos conocidos y corroborados por ti

Resumen

Lo que debes recordar de esta unidad es...

Procedimiento General de Operación

○ Punto 1

Es muy importante contar con un procedimiento general de operación y despacho estandarizado que nos permita atender la gran diversidad de incidentes que se presentan diariamente de forma eficiente y con calidad. De tal forma que la atención brindada a la ciudadanía se realice en el marco de la ley y del respeto a sus derechos humanos.

○ Punto 2

La forma en cómo se atienden los incidentes, así como los resultados obtenidos de una atención efectiva impactan directamente en la imagen que los usuarios se forjarán de los cuerpos policiacos, incluyendo los Centros de Control y Comando y Control. Esta situación lleva a considerar la gran importancia que tiene la administración del desempeño de la autoridad, de manera que los despachadores de incidentes tienen un papel preponderante en el desarrollo de un nuevo perfil profesional con mayor compromiso y profesionalismo para transformar la percepción ciudadanía sobre la seguridad en la ciudad a través de resultados concretos.

○ Punto 3

El esquema general de despacho en el sistema SMSC4i4 se compone de 5 etapas generales:

- 1) Crear, publicar y enviar a despacho el incidente
- 2) Tomar la responsabilidad
- 3) Administrar el estado de los recursos
- 4) Cerrar la intervención
- 5) Registrar la conclusión de incidente y cerrar carpeta

Notas del participante:

This image shows a full page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for writing or drawing. There are no margins, text, or other markings on the page.

Capítulo 2

Manejo de scripts

Panorama general

Introducción En este capítulo se revisarán las características de los scripts. Un script es un instrumento fundamental para analizar los detalles de la atención de un incidente, tanto de los hechos, como de la atención brindada por las autoridades, incluyendo el C2 a un incidente determinado. Se revisará de qué se compone un script, cómo se hace y de qué manera se clasifican los motivos para una mejor atención desde el C2.

Objetivo Al término del curso, los participantes clasificarán los incidentes de acuerdo al script definido, a fin de ofrecer una atención especializada para cada evento.

En este capítulo En este capítulo se abordarán los siguientes temas:

Tema	Ver Página
Los motivos y su script	2-1
Ubicación de grupos	2-8
Clasificación (árbol)	2-9

Los motivos y su script

Un script, es la palabra en inglés que significa guión. Pero ¿En qué consiste? Un script es el resumen organizado de las características de un incidente. Un script debe servir para que cualquier persona interesada en analizar e investigar un incidente, pueda adquirir información útil, confiable y ordenada de los detalles del incidente.

Particularmente, podría decirse que el formulario de ECHO, es un script, en tanto representa un resumen claro y ordenado del incidente y permite ver las características de éste.

En el caso de un C2, la importancia de la elaboración de scripts radica en varios factores: en primer lugar, mediante cuestionarios específicos por incidente, delinea la información clave a recopilar para atender cualquier tipo de incidente reportado a C2, información que servirá para la toma de decisiones en cuanto al envío de unidades para su atención. Ya sea número de delincuentes, tipo de elementos, tipo de unidades, condiciones especiales del incidente, todo es información que deberá agregarse a un script del cual, posteriormente se pueda construir un informe de resultados, no solo en cuanto a la solución del problema para el cual fue requerida la atención de la autoridad, sino también para analizar la manera en que la autoridad se comporta y la calidad del servicio que ofrece, la forma en que maneja sus propios recursos y como su actuación puede ser mejorada.

Para comprender el mecanismo de creación de un guión o un script del delito se debe observar la forma en que usamos nuestro vocabulario, es decir, observarlo en función de los datos que cargamos en un sistema de despacho, en una base de datos.

Conocer el significado de cada palabra para la construcción de un vocabulario común no es algo que se pueda asimilar fácilmente, sobre todo si se pretende que ese vocabulario sea tan específico en su significado como común a las personas que lo utiliza. En el caso de la creación de un script de incidentes no es la excepción, ya que la comunicación es permanente con el exterior y el despachador tiene que adecuar las palabras utilizadas durante una atención de incidentes, a un lenguaje que pueda ser contabilizado en función de lo que el sistema ECHO permite en sus catálogos, pero también en función de lo que se comunica entre los que integran la atención de un incidente.

Continúa en la siguiente página...

Los motivos y su script, *Continuación...*

Esto significa que la forma de alcanzar una meta dentro de la organización, sin un lenguaje común, puede resultar problemática; existen muchos modos posibles y por lo regular sometidos a debate entre los miembros de la organización. En cierto sentido, un estatuto "operacional" de los principios de racionalidad debe estar establecido y ser mantenido por ellos, dado que si no se alcanza homologar el lenguaje, y esto afecta directamente el contenido de las explicaciones de los incidentes dentro de un C2. Entonces se podría hablar de un aparato mental, donde, según nos sintamos, o nos veamos en comparación a los demás, trataremos de escoger, de seleccionar las palabras apropiadas y en su contexto, para lograr hacer entendernos con los otros. En el caso de un C2, esto sirve para sistematizar el lenguaje a utilizar para crear el guión de un incidente. Por ello, mediante la aceptación común de un vocabulario de motivos, la redacción de los incidentes, la captura de información en el sistema ECHO se puede mejorar la toma de decisiones y sobre todo, estandarizarlas para lograr mejores récords de atención, pero también un mejor desempeño.

Continúa en la siguiente página...

Los motivos y su script, *Continuación...*

En un estudio de caso, las situaciones de uso de los motivos, en especial en el análisis delictivo, se encontró que la forma en que se hacen las preguntas para determinar un incidente por lo regular se encontraron respuestas poco claras, aleatorias que en la práctica han entrado así para la generación de políticas, lo cual resta objetividad a los resultados de las acciones emprendidas.

Por ejemplo, se analizó información del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Coordinación, C5 de Nuevo León, en donde los motivos no están claramente especificados y las respuestas capturadas en el sistema fueron poco claras y, al final, tuvieron que pasar por un proceso ex- post para que pudieran ser utilizadas en el análisis de la incidencia y las causas de movilización de los servicios de urgencia y seguridad pública.

Debido a que los scripts del catálogo de motivos resultaron parciales y no pueden incluir todas las razones imaginables de motivos que la policía debe atender, se volvió necesario crear un índice de situaciones, apuntando una limitada variedad de situaciones en un contexto dado. Esto significa que es muy complejo atender todos los incidentes y colocarlos dentro de un catálogo que contemple todas las posibilidades, de ahí el necesario desarrollo de las habilidades del despachador para brindar una atención adecuada a cada incidente.

Continúa en la siguiente página...

Los motivos y su script, *Continuación...*

Por ejemplo, si alguien, durante una reunión para analizar un incidente, pregunta ¿qué tipo de arma fue utilizada durante el asalto? La pregunta lleva hacia otras, que la persona en cuestión, debe responder. La pregunta llama a contabilizar una respuesta, por lo que implica una lista de posibles intereses tales como, calibre del arma, tipo, si tiene reporte de robo, modelo, funcionamiento – automático o semiautomático-, si el arma está registrada en alguna lista disponible, si le han borrado el número de serie o no, tipo de bala utilizada y varias más, además, en el curso de un incidente, no todas podrán ser respondidas con precisión. Sin embargo, la pregunta dirige hacia un conjunto de razones por las que se tiene interés. Es decir, si se trata de un enfrentamiento, es de mayor interés saber cuántas personas portan las armas y si estas son de alto o de bajo calibre, entre muchas otras cosas, lo cual significa la manera en que se habrá de cuestionar a los informantes o testigos para reaccionar ante la pregunta hecha aún cuando mucha de esa información no esté específicamente declarada en el contenido de una base de datos como ECHO. De ahí la importancia de la descripción de un incidente.

Cabe enfatizar que la verdadera importancia de la creación de un script es que contenga la **verdad de los hechos**, que contenga la descripción más minuciosa y completa de un incidente. Esto significa que en muchas ocasiones, dadas las particularidades de cada incidente, los datos para vaciar en ECHO y administrar un incidente, así como las preguntas previstas en el catálogo de motivos no siempre serán suficientes para descubrir esta verdad. Sin embargo, la combinación de las tecnologías disponibles y las habilidades del despachador, así como su experiencia, serán los elementos determinantes para poder construir la verdad de la manera más objetiva.

Esto porque resulta del interés colectivo de los integrantes de un C2 o de cualquier organización participante del sistema de seguridad y justicia.

Continúa en la siguiente página...

Los motivos y su script, *Continuación...*

Aunque cabe aclarar que el interés respecto a la administración de la delincuencia se ve afectado pero no determinado sino en función del comportamiento de la propia delincuencia, de los mecanismos de estrategia, táctica, logística y operación que establezca la autoridad, pero ese trabajo deriva de un profundo análisis de las tendencias, los patrones y las series que cada incidente contribuye, en sus características particulares a construir, tanto en términos del comportamiento de la delincuencia, como de su distribución territorial, la acumulación de los delitos según su entorno, el tipo de población y el contexto social.

La racionalidad entonces, para las personas encargadas de participar en el acopio y distribución de los incidentes reales consiste en la posibilidad de dar un uso expansivo al conocimiento acumulado en la cotidianidad de la atención policiaca. La racionalidad se presenta como una contabilización argumentada, basada en un vocabulario de motivos que son utilizados en el curso de las reuniones para discutir sobre la delincuencia y el control social y la información que puedan suministrar todos sus participantes, de una forma ordenada, imparcial y concisa resultará determinante para mejorar la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

En este entramado, se erige un conjunto de mecanismos de conexión entre los medios y los fines, es decir, entre los recursos disponibles y el cumplimiento de las metas que desean hacerse públicas. Sin embargo, tales mecanismos se asumen más que ser utilizados y pasan de una mano a otra, de un discurso a otro sin llegar, en ocasiones, a una solución concreta y operativa, tangible. Aprovechar la utilidad de estos mecanismos puede que no esté presente en las reuniones para discutir la distribución de recursos operativos, por ejemplo, se podría decir que son racionalidades cotidianas en uso más que estamentos científicos de racionalidad (Garfinkel 1967:269) ².

Continúa en la siguiente página...

² Citado por Peter K. Manning. The technology of policing: Crime mapping, information technology and the rationality of crime control. Traducción y adaptación del inglés, Juan Pablo Arango, de "Vocabularies of Motives as Institutional Accounts".

Los motivos y su script, *Continuación...*

Para poder comprender el argumento de la acción situacional es necesario admitir que las racionalidades de las personas y su proceso de desarrollo en el análisis de delictivo, incluyendo los sistemas de mapeo criminal, parten de varios factores inciertos, así como hay múltiples estímulos para que se desarrolle el comportamiento criminal. La búsqueda de la "satisfacción" resulta por ello un componente esencial del comportamiento criminal. Porque la satisfacción puede variar, esos modos de satisfacción indican el modo de acción de los actores de un problema, lo cual afectará su discurso, sus gestos, pausas o explicaciones para poder trabajar en la atención de un incidente, en su posterior clasificación y en el análisis de sus resultados.

Por ejemplo, las decisiones tácticas para asignar más patrullas para atender determinado incidente, la asignación de la prioridad del incidente, la formación de los equipos de recolección de evidencia forense, para reducir los tiempos de respuesta, o para asignar un equipo especial de vigilancia, serían imposibles sin la descripción dicha. Esto significa que los medios de asignación de recursos realizados en las políticas de seguridad discutidos no están sustentados en su eficacia, sino que se asumen eficientes.

El vocabulario de motivos, racionalidades en acción, son partes del proceso de ser capaz de contar la historia en términos institucionales y organizacionales. El carácter diario de la solución de problemas en las reuniones de tomadores de decisiones es puntualizado por la urgencia responder a los problemas mediante la rendición de cuentas, un tema en constante desarrollo entre los integrantes de las reuniones similares a las de un C2. Las racionalidades son aspectos visibles de un contrato, una verdad implícita y se ramifican y activan mutuamente en las obligaciones colectivas. (Garfinkel 1967:173)³.

Continúa en la siguiente página...

³ Id.

Los motivos y su script, *Continuación...*

Un script, de alguna forma, vendría a ser o debería ser y estar por ello, reflejado en el formulario de ECHO. Esto implica que no debería haber dos momentos en la captura de información, como se hace ahora: uno para abrir el formulario y otro para abrir el formulario. Ambos deberían ser el mismo.

Además se deben considerar los siguientes elementos:

- Lenguaje claro
- Lenguaje preciso
- Lenguaje neutro
- Lenguaje conocido e identificado por los miembros del grupo de atención.
- Por ejemplo, el lenguaje policial, aunque sin claves policiales, pero si con un vocabulario entendido por este grupo, como son "remisiones, involucrados, MP, entre otros"
- Posibilidad de ser distribuido como parte de una estrategia de comunicación.
- Utilidad para analizar la información y apoyar la toma de decisiones.
- La inclusión de la información sugerida en ECHO debe permitir tomar decisiones como el nivel de prioridad, el tipo de unidad a enviar, la ruta más corta para llegar al lugar del evento, etc.
- Sencillo de aprender de acuerdo a una categorización de los incidentes en función del mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. En ECHO, cada pestaña solicita datos que al final, integran una visión global de la emergencia.

Ejercicio 1

De acuerdo al incidente provisto por el instructor, escriba el guión de la escena mostrada. (Video de escena delictiva) tiempo 30 minutos.

Para este ejercicio toma en cuenta que su guión o script debe ser similar y contener datos como los que solicita el formulario de ECHO. Asimismo si existen elementos que no se recaban en ECHO, pero que se considera son importantes de recabar, señálalo en el ejercicio.

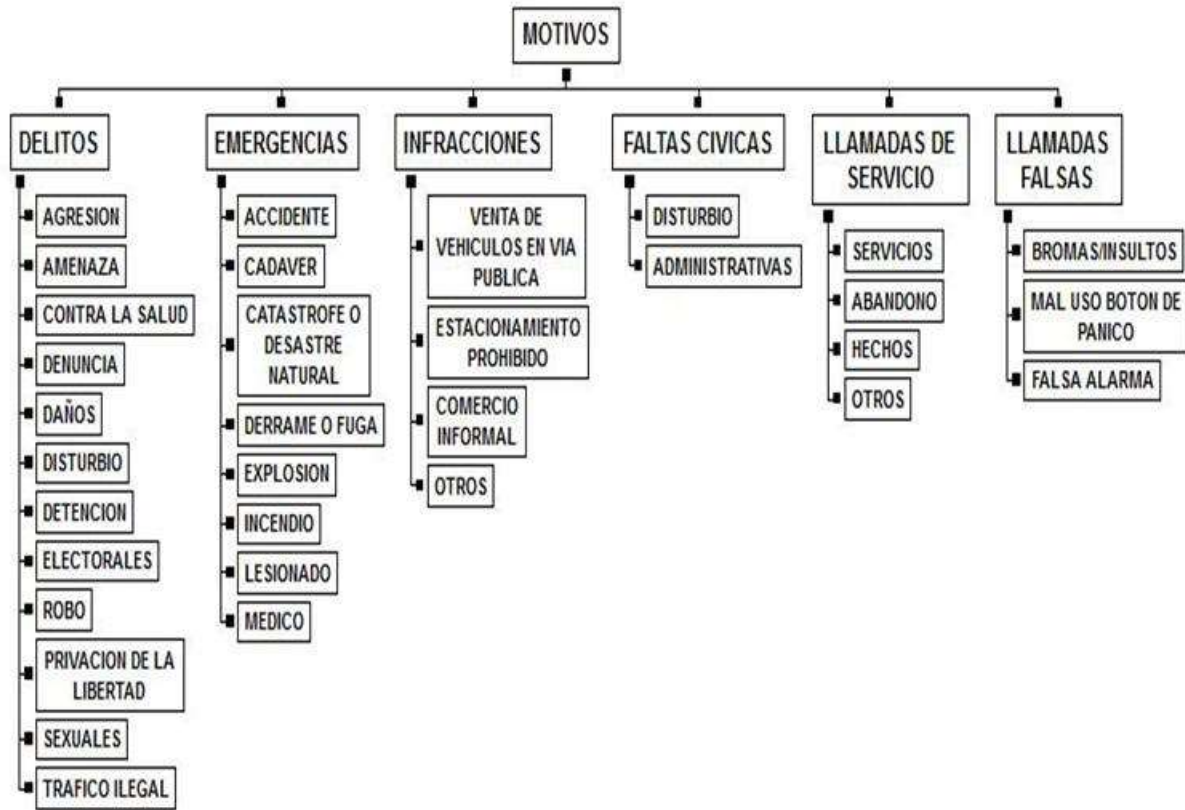
Ubicación de grupos.

Para un manejo más adecuado de la multiplicidad de scripts que el despachador debe conocer y utilizar diariamente en la atención de los incidentes, podemos empezar realizando una clasificación más general de cada uno de éstos en función de la naturaleza jurídica, operativa y del nivel de riesgo individual o colectivo implicado en cada situación. De esta forma, en principio es posible ubicar los distintos motivos en 6 grandes grupos:

1. Delitos
2. Emergencias
3. Infracciones
4. Faltas Cívicas
5. Llamadas de servicio
6. Llamadas falsas

Clasificación (Árbol).

Ilustración 8 Clasificación general de grupos por tipo de incidente.



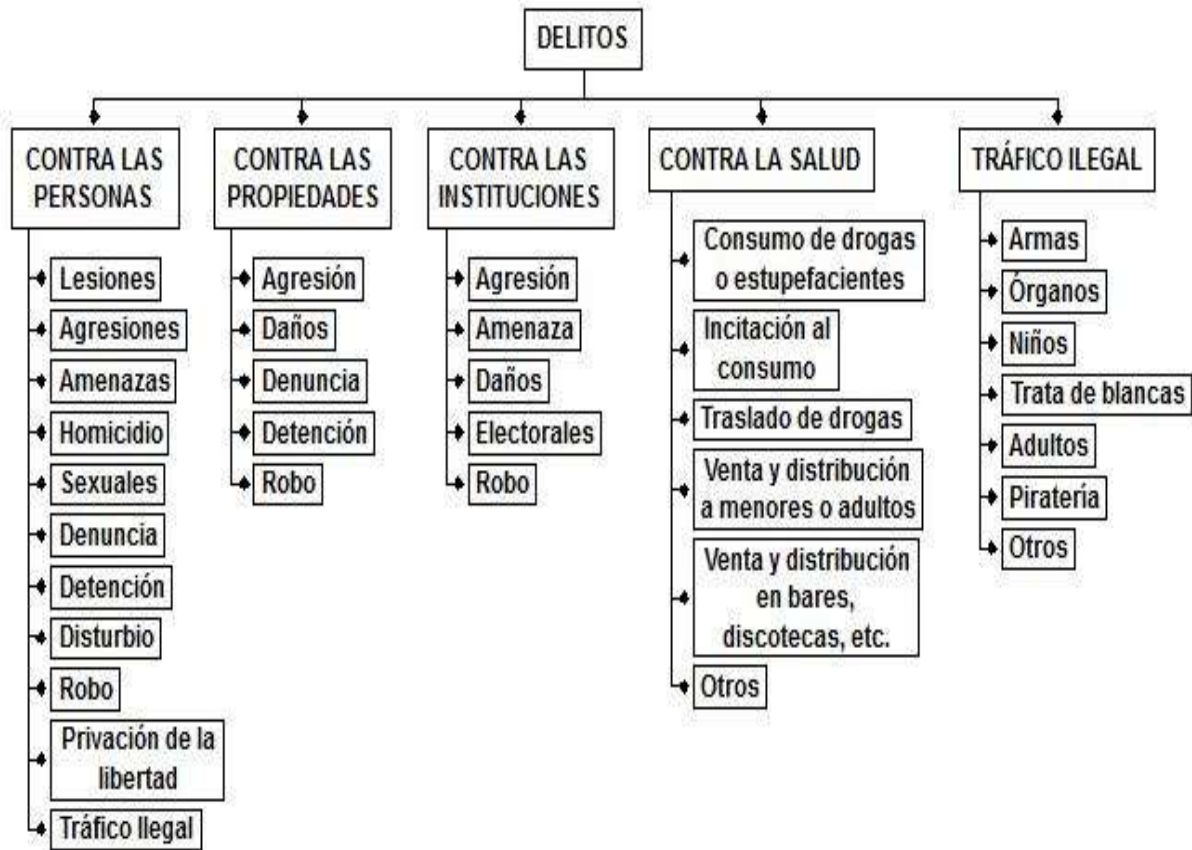
Fuente: Elaboración propia

Cada grupo integra los diversos motivos correspondientes a la naturaleza del incidente, los cuales, a su vez en algunos casos, están compuestos igualmente por un subconjunto de motivos específicos. A continuación se presenta cada grupo en forma de árboles.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), Continuación...

Ilustración 9 Clasificación general de delitos.



Fuente: Elaboración propia

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), *Continuación...*

El cuadro anterior resume 33 Scripts distintos para cada tipo de incidente relacionado con el motivo "Servicios". En la primera columna se desglosan los servicios por tipo, mientras que en la segunda se integran las preguntas o información específica que el despachador debe conocer y comunicar a los recursos asignados con el fin de dotar de elementos específicos para el trato de cada incidente particular. Se trata de representar gráficamente y de forma sintetizada la información general o común a todos los casos así como la específica, de tal forma que el despachador cuente con una herramienta más práctica para el despacho de incidentes, sin necesidad de recurrir al Script específico del incidente, pues esto le resta tiempo y le agrega mayor dificultad a sus responsabilidades. A continuación se realizará el mismo ejercicio con cada uno de los grupos de motivos e incidentes anteriormente clasificados.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), Continuación...

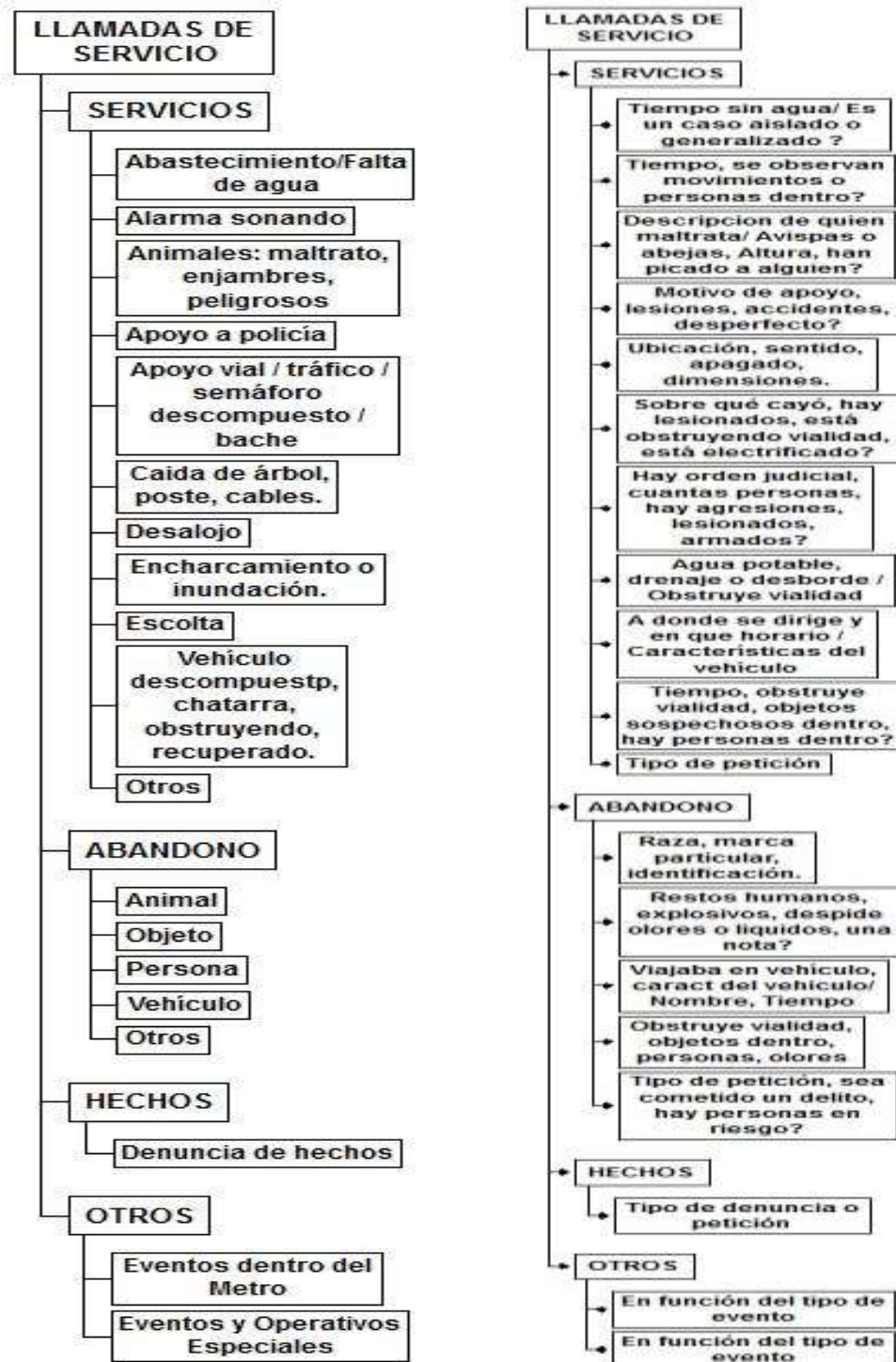


Ilustración 10 Clasificación general por tipo de servicio.

Fuente: elaboración propia

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), *Continuación...*

SCRIPT GENERAL DE SERVICIOS

1. Tipo (de animal, objeto, falla, vehículo, etc.)
2. Características generales: descripción de color, raza, marca submarca, rasgos particulares.
3. Condiciones en que se encuentra el objeto, animal, personas.

a. Preguntas de despacho generales o comunes en Llamadas de Servicio:

1. Datos quien solicita el servicio
 - Nombre
 - Domicilio teléfono
 - Edad
 - Sexo
2. Datos de inmuebles involucrados
 - Nombre o razón social
 - Domicilio
 - Teléfono
3. Datos de personas involucradas
 - Cuantas son
 - Características
4. Datos de personas detenidas
 - A que MP se trasladan
 - Número de averiguación previa
 - Delito
5. Datos de personas lesionadas
 - Qué ambulancia lo traslado
 - A cargo de quién
 - A qué hospital
6. Datos de personas fallecidas

b. Recursos mínimos que se recomienda movilizar en la atención de servicios:

1 Patrulla cuando lo amerite
 1 unidad extra cuando haya lesionados, o cadáveres.
 1 Unidad de bomberos en los casos que amerite (animales peligrosos, enjambres)
 1 grúa o las necesarias para remover vehículos.
 Otros, cuando lo amerite.

Fuente. Elaboración propia.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), Continuación...

Ilustración 11. Árbol scripts delitos contra las personas.



PRIORIDADES

PRIORIDAD 3. Cuando el acto se ha consumado y los agresores ya no están en el lugar.

PRIORIDAD 2. Cuando existen lesionados o decesos en el lugar.

PRIORIDAD 1. Cuando se encuentra en proceso y existen riesgos para la seguridad de las personas y sus bienes.

Información de despacho en común

• ¿Es delito se cometió a persona, propiedad o negocio?

• ¿Es usted el agredido?

• Tipo de agresión, amenaza, denuncia, disturbio, acto, privación, agresión sexual. Es agresión física, verbal, psicológica, discriminación, acoso, etc.

• ¿Quién es el agredido, amenazado, dañado o lesionado?

• ¿Está en riesgo su vida?

• ¿Cuántos agresores o involucrados son? (si es que siguen en el lugar del incidente).

• Características de los agresores (Complexión, estatura, color de cabello, señas particulares, tatuajes, cicatrices, vestimenta, etc.)

• ¿Conoce a los agresores? ¿Tiene alguna relación o parentesco con éstos?

• ¿Hay alguna arma u objeto de por medio?

• ¿Hay vehículos adicionales involucrados?

• ¿Hay lesionados?

• Si el responsable se dio a la fuga, ¿se cuenta con información sobre el vehículo en el que huyó (placas, color, marca) y de los responsables (vestimenta, color, cabello, rasgos, estatura, etc.)

• Observar y determinar posibles rutas de escape.

• RECURSOS MÍNIMOS

• 1 Unidad cuando lo amerite.

• Si hay más de 2 agresores mandar unidad adicional.

• Ambulancia o CEMEFO cuando haya lesiones o cadáver

• Bomberos

• Informar a PGJDF en caso de secuestro, privación de la libertad.

Fuente. Elaboración propia.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), Continuación...

Ilustración 12. Árbol scripts delitos contra las propiedades.



PRIORIDAD 3. Cuando el acto se ha consumado y los agresores ya no están en el lugar

PRIORIDAD 2. Cuando existen lesionados o decesos en el lugar.

PRIORIDAD 1. Cuando se encuentra en proceso y existen riesgos para la seguridad de las personas y sus bienes.

INFORMACIÓN DE DESPACHO EN COMÚN

- ¿El delito se cometió a persona, propiedad o negocio?
- ¿Es usted el propietario de los bienes o pertenecen a una empresa? ¿cuál, razón social?
- ¿Hubo violencia?
- ¿Hay lesionados?
- ¿En qué dirección huyeron?
- ¿Está en riesgo su vida?
- ¿Cuántos agresores o involucrados son? (si es que siguen en el lugar del incidente)
- Características de los agresores (Compleción, estatura, color de cabello, señas particulares, tatuajes, cicatrices, vestimenta, etc.)
- Si se encuentran aun en el lugar ¿Tienen a alguna persona amagada o sometida?
- ¿Conoce a los agresores? ¿Tiene alguna relación o parentesco con éstos?
- ¿Hay alguna arma u objeto de por medio?
- ¿Hay vehículos adicionales involucrados?
- Si el o los responsables se dieron a la fuga, ¿se cuenta con información sobre el vehículo en el que huyó (placas, color, marca) y de los responsables (vestimenta, color, cabello, rasgos, estatura, etc.)
- Observar y determinar posibles rutas de escape

RECURSOS MÍNIMOS A ASIGNAR

- 1 patrulla cuando lo amerite
- 1 Adicional cuando haya más de 2 agresores o involucrados
- Protección civil en caso de accidente
- SEPROBAN en caso de robo a banco o institución financiera
- Tránsito se hay persecución para realizar cortes viales
- Bomberas en caso de accidente automovilístico
- Informar a PGJDF en caso de secuestro, privación de la libertad, etc.

INFORMACIÓN REQUERIDA

- Descripción (media filiación, armados, vestimenta) de agresores.
- Datos (Ubicación, nombre, giro, razón social, empleados) del negocio
- Datos de lesionados, de fallecidos, de personas detenidas.
- Nombre, sexo, edad, alias, ambulancia que lo traslada, hospital, MP a donde se traslada, averiguación previa, etc.

Fuente. Elaboración propia.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), Continuación...

Ilustración 13. Árbol scripts Delitos contra las instituciones



PRIORIDADES

PRIORIDAD 3. Cuando el acto se ha consumado y los agresores ya no están en el lugar

PRIORIDAD 2. Cuando existen lesionados o decesos en el lugar.

PRIORIDAD 1. Cuando se encuentra en proceso y existen riesgos para la seguridad de las personas y sus bienes.

INFORMACIÓN DE DESPACHO EN COMÚN

- ¿El delito se cometió a persona, propiedad o institución?
 - ¿Hubo violencia?
 - ¿Hay lesionados?
 - ¿Está en riesgo su vida?
 - ¿Cuántos agresores o involucrados son? (si es que siguen en el lugar del incidente)
 - Características de los agresores (Complexión, estatura, color de cabello, señas particulares, tatuajes, cicatrices, vestimenta, etc.)
 - Si se encuentran aun en el lugar
 - ¿Conoce a los agresores? ¿Tiene alguna relación o parentesco con estos?
 - ¿Hay alguna arma u objeto de por medio?
 - ¿Hay vehículos adicionales involucrados?
 - Si el o los responsables se dieron a la fuga, ¿se cuenta con información sobre el vehículo en el que huyó (placas, color, marca) y de los responsables (vestimenta, color, cabello, rasgos, estatura, etc.)
 - ¿En qué dirección huyeron?
- Observar y determinar posibles rutas de escape.

RECURSOS MÍNIMOS A ASIGNAR

- 1 patrulla cuando lo amerite
- 1 Adicional cuando haya más de 2 agresores o involucrados
- Protección civil en caso de accidente
- Tránsito se hay persecución para realizar cortes viales
- Bomberos en caso de accidente automovilístico
- Informar a PGJDF en caso de secuestro, privación de la libertad, etc.

INFORMACIÓN REQUERIDA

- Descripción (media filiación, armados, vestimenta) de agresores,
- Datos (Ubicación, nombre, dependencia, oficina).
- Datos de lesionados, de fallecidos, de personas detenidas.
- Nombre, sexo, edad, alias, ambulancia que lo traslada, hospital, MP a donde se traslada, averiguación previa, etc.

Fuente. Elaboración propia.

Continúa en la siguiente página...

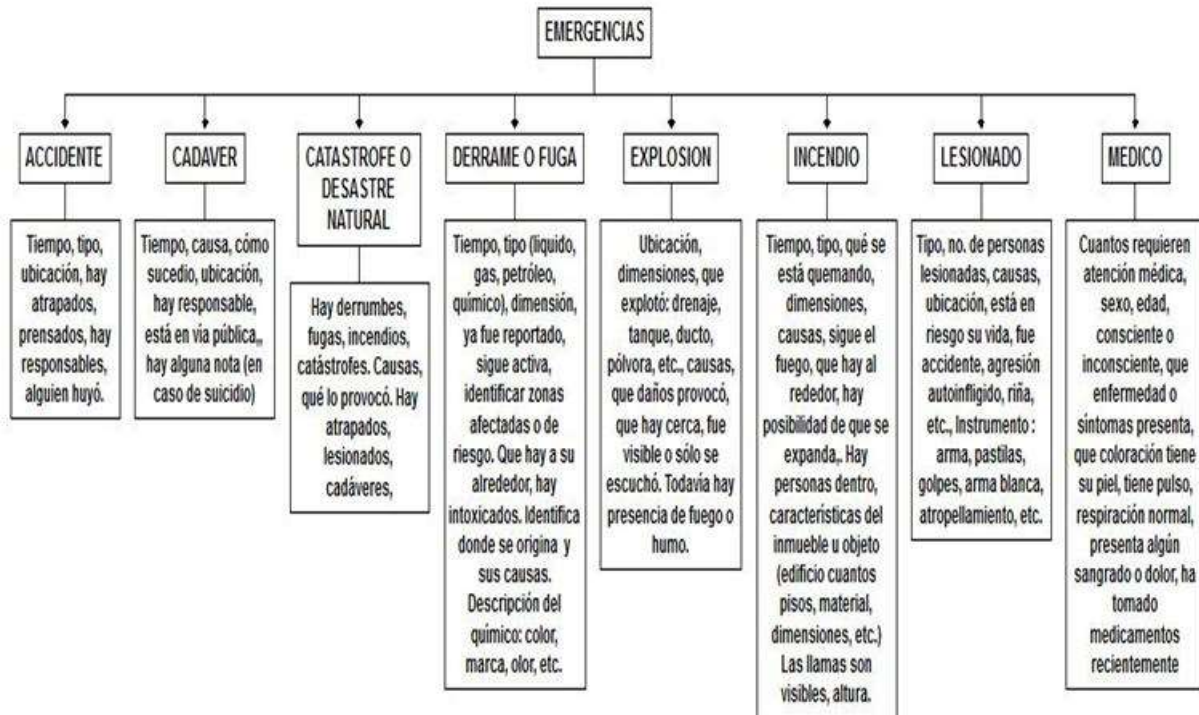
Clasificación (Árbol), *Continuación...*

Emergencias En el caso de los scripts de emergencias el árbol integra todas aquellas preguntas o información específica que debe recopilar el despachador para, a su vez, comunicarla a los recursos asignados. Debido a que este tipo de incidentes generalmente requiere una respuesta rápida y eficaz, es necesario hacer énfasis en la información específica de cada situación pues cada detalle puede resultar crucial para evitar mayores riesgos y tener un control más adecuado de la situación. Así mismo, generalmente las emergencias requieren de la coordinación y organización de equipos multidisciplinarios o de diversos cuerpos de respuesta lo que hace aún más necesario el tener acceso a la mayor cantidad de información disponible para poder determinar el tipo de apoyo necesario.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), Continuación...

Ilustración 14. Árbol scripts de emergencias, información específica por tipo de incidente.



Fuente. Elaboración propia.

Por supuesto que cada emergencia es única en cuanto a dimensión, número de personas lesionadas o en riesgo, requerimientos de unidades, equipos especializado, de rescate, etc. Sin embargo, existe un conjunto de actividades e información (protocolo) en común a todos los tipos de emergencia que debe recopilarse con la intención de asegurar lo más posible la integridad física de las personas. A continuación se presenta un script que resume dicha información.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), *Continuación...*

Ilustración 15. Información general de despacho de emergencias.

PRIORIDADES

PRIORIDAD 3. Cuando sólo hay daños materiales

PRIORIDAD 2. Cuando existen lesionados, atrapados o decesos en el lugar.

PRIORIDAD 1. Cuando está en proceso o existen riesgos en el entorno y la seguridad de las personas.

INFORMACIÓN DE DESPACHO EN COMÚN

- Corroborar emergencia
- Identificar el área donde ocurrió (zona industrial, des poblada, habitacional, comercial, edificios, bosque, escuelas, gasolineras, etc.)
- Hay lesionados, cadáveres, o atrapados.
- Características, descripción y datos de los involucrados.
- Hay responsable.
- Determinar rutas de escape.
- Hay riesgos potenciales de mayores accidentes o emergencias.
- Tipo de vehículo, nave, edificio, objeto, artefacto, inmueble afectado. Descripción detallada y datos generales.
- Hay más vehículos, naves, edificios, aviones involucrados o en riesgo.
- Verificar la presencia del fuego, derrames de líquidos, fugas de gas, químicos en el lugar.
- Observar y determinar rutas de evacuación y de acceso al lugar.
- Hay fuego o humo, qué tan extenso es.
- Hay vialidades obstruidas o afectadas.
- Hay daños a la infraestructura urbana, a edificios, inmuebles, etc.
- Instruir para que se realicen cortes a la circulación
- Instruir para que se asegure el perímetro
- En caso de deceso informar a PGJDF

RECURSOS MÍNIMOS A ASIGNAR

- Unidad especial de rescate.
- Unidad de rescate pesada en caso de accidente aéreo, ferroviario, industrial o catástrofe, etc.
- En caso de transporte de químicos, despachar unidad HAZMAT.
- Cuando hay riesgos en el entorno para más personas comunicar a Protección Civil.
- Bomberos en caso de incendios.
- Alertar el Sistema de Aguas de la Ciudad en caso de derrumbe o ruptura de tuberías de agua.
- Alertar a Comisión Federal de Electricidad en caso de incendio o accidente relacionado con energía eléctrica.

DATOS

- De inmuebles o vehículos involucrados, de empresas involucradas, de lesionados, de fallecidos, de detenidos.

Fuente. Elaboración propia.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), Continuación...

Ilustración 16. Árbol scripts Faltas Cívicas.



PRIORIDADES

PRIORIDAD 3. Hecho consumado o realizado con anterioridad (las faltas administrativas generalmente reciben este tipo de prioridad).

PRIORIDAD 2. Cuando se encuentra en proceso y existen riesgos en el entorno y la seguridad de las personas.

PRIORIDAD 1. Casos especiales.

INFORMACIÓN DE DESPACHO EN COMÚN

- Observa el entorno urbano.
- Número de personas involucradas.
- Descripción de personas involucradas.
- Hay flagrancia.
- Identificar si hay vehículos involucrados. Describir características (tipo, marca, submarca, placas, etc.)
- Observar y determinar posibles rutas de escape.
- Determinar si hay posibles actos vandálicos.
- Hay personas agredidas o lesionadas.
- Se encuentran en la vía pública.
- Descripción de los involucrados, características, rasgos físicos, señas particulares.
- Están armados.
- Si están en movimiento hacia donde se dirigen.

RECURSOS MÍNIMOS DE DESPACHO

1 patrulla cuando lo amerite

1 Unidad adicional cuando haya disturbios o más de 2 personas involucradas.

Otros, cuando las circunstancias lo requieran.

Fuente. Elaboración propia.

En el caso de faltas cívicas, el tiempo de respuesta no es determinante, ni se requiere un fuerte dispositivo de coordinación y comunicación para atender un incidente de este tipo. Sin embargo, si es necesario recuperar cierta información útil para la atención de cada caso.

Continúa en la siguiente página...

Clasificación (Árbol), *Continuación...*

Seguimiento continuo del despachador

Los árboles desarrollados anteriormente tienen el objetivo de facilitar al despachador el manejo de la gran multiplicidad de scripts existentes para cada tipo de incidente. En este sentido, en los recuadros azules se integra una relación del tipo de información y actividades de despacho específicas para cada incidente, mientras que en el recuadro que se encuentra a un costado de este árbol o debajo se integran las preguntas en común que tienen los incidentes.

Cabe señalar que los scripts son sólo una herramienta que busca abarcar lo más posible la gran gama de incidentes que se pueden suscitar en un C2, sin embargo, ésta no es en ningún caso definitiva, pues se pueden presentar infinidad de situaciones y combinaciones diferentes en las labores diarias de un despachador. Por lo anterior, los scripts deberán más bien ser usados como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones sobre cuál es la mejor forma de atender un incidente, qué recursos es necesario asignar y que información será prioritaria para tener un conocimiento global y específico de la situación. Un script no debe ser considerado como una receta o un instructivo que nos dice paso a paso que acciones realizar en cada caso, por ejemplo, sistema de apoyo a la decisión localizado en ECHO. Aunque también cada despachador en función de su experiencia, su capacidad de análisis y razonamiento crítico habrá de determinar las prioridades y los recursos a movilizar.

Cabe señalar además, que independientemente del tipo de incidente que se presente y el nivel de prioridad asignado inicialmente a éste, el despachador deberá darle seguimiento a todo el proceso de atención del evento. Esto quiere decir que éste habrá de estar pendiente de la forma en cómo se atiende, da seguimiento y cierra el incidente, principalmente porque a lo largo de todo el proceso pueden suscitarse cambios imprevistos que traigan consigo el agravamiento del problema atendido y el consecuente escalamiento de la prioridad, el nivel de atención, recursos y personal asignado.

Por otro lado, también es necesario señalar que en todos los casos en donde exista una cámara de video vigilancia del C2 los scripts recomiendan utilizar esta herramienta para evaluar los riesgos en la escena del evento, y vigilar a las personas involucradas o afectadas, así como sus bienes. Igualmente las cámaras pueden ser de gran apoyo para darle seguimiento a una fuga de agresores, determinar posibles rutas de escape, establecer el número de personas involucradas y evaluar daños, entre otros.

Resumen

Lo que debes recordar de esta unidad es...

Manejo de scripts

○ Punto 1

Un script es el resumen organizado de las características de un incidente. Un script debe servir para que cualquier persona interesada en analizar e investigar un incidente pueda adquirir información útil, confiable y ordenada de los detalles del incidente.

○ Punto 2

Para un manejo más sencillo de la multiplicidad de scripts que el despachador debe conocer y utilizar diariamente en la atención de los incidentes, se ha realizado una clasificación más general de cada uno en función de la naturaleza jurídica, operativa y del nivel de riesgo individual o colectivo implicado en cada situación.

○ Punto 3

De esta forma, se pueden ubicar los distintos motivos en 6 grandes grupos: 1. Delitos, 2. Emergencias, 3. Infracciones, 4. Faltas Cívicas, 5. Llamadas de servicio, y 6. Llamadas falsas.

○ Punto 4

Los scripts deberán ser usados como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones sobre cuál es la mejor forma de atender un incidente, qué recursos es necesario asignar y que información será prioritaria para tener un conocimiento global y específico de la situación.

○ Punto 5

Un script no debe ser considerado como una receta o un instructivo que nos dice paso a paso que acciones realizar en cada caso. Cada despachador en función de su experiencia, su capacidad de análisis y razonamiento crítico habrá de determinar las prioridades y los recursos a movilizar

Notas del participante:

[illegible]

Capítulo 3

Contar la historia completa desde el punto de vista del delincuente

Panorama general

Introducción En este capítulo se revisarán los detalles de un incidente desde la perspectiva del responsable de su comisión. El conocimiento que el personal de despacho adquiera del perímetro, de las víctimas y victimarios potenciales servirá para incrementar la capacidad y tipo de respuesta a cada incidente, por ello, mientras más profundo sea este análisis, mejorará la actividad del C2 y por ende, la labor de la autoridad para proteger a la población.

Objetivo Al término del capítulo, los participantes describirán la historia completa de un incidente, a partir del punto de vista del delincuente.

En este capítulo En este capítulo se abordarán los siguientes temas:

Tema	Ver Página
Responder las siete preguntas básicas	3-1
Análisis táctico de los elementos del delito	3-9
Secuencia de eventos	3-32

Responde las siete preguntas básicas

Para cada delito o acto antisocial, existen siete preguntas clave que cada analista debe responder, contra cada elemento de la matriz táctica.

Qué, Cuándo, Dónde, Quién, Cómo, Por qué, y Con qué.

Hay que considerar cada una de estas preguntas en relación con las celdas de la matriz táctica, y responder de la mejor forma posible para satisfacer las necesidades de análisis. Algunas preguntas pueden parecer obvias y dependiendo de los recursos y tiempo disponible pueden ser omitidas. Aquellas preguntas que no puedan ser respondidas claramente y sin ambigüedades, requieren de análisis y de esta forma se puede moldear el acercamiento a cada elemento del problema.

Por ejemplo, al responder a la pregunta Quién, del atributo de la distribución lineal temporal puede parecer extraño, pero si observamos con cuidado veremos que es una pregunta válida a realizar contra este tema. Por ejemplo puede ser posible interpolar cuantos agresores están envueltos en una serie de delitos, por el calendario de los eventos.

Para responder a estas preguntas básicas, se puede utilizar la herramienta conocida como triángulo de la criminalidad, la cual nos proporciona los elementos básicos que permiten responder a estas preguntas.

¿Qué pasó?

Corresponde el evento delictivo o acto antisocial cometido. Se debe procurar responder de acuerdo al código penal respectivo y/o ley de justicia cívica, procurando catalogar en forma adecuada. Asimismo debe utilizar los scripts proporcionados al efecto en el sistema ECHO/LIMA.

Continúa en la siguiente página...

Responde las siete preguntas básicas, *Continuación...*

Ilustración 17 Qué, cuándo y dónde paso y su relación con ECHO.

The screenshot shows the ECHO system interface with the following fields and annotations:

- Qué Paso:** Points to the 'Motivo' field.
- Cuándo Paso:** Points to the 'Fecha y hora' field, which shows '17/03/2011 12:39:32'.
- Dónde Paso:** Points to the 'Localización de incidente' field, which contains the coordinates '(19.4314973582656, -99.1373179418817)'.

Other visible fields include 'Clase', 'Prioridad', 'Señas', 'Origen de Incidente' (set to 'RADIO - BASE DE SECTOR'), 'Número Telefónico', 'Nombre del denunciante', 'Tipo de Llamada' (set to 'Incidente'), 'La localización del denunciante', and 'Número alternativo'.

Fuente: Elaboración propia con información de ECHO

¿Cuándo pasó?

Es la ubicación, con la mayor precisión posible del momento temporal en que ocurrió el incidente. Debe considerarse que es determinante esta información pues sirve para ubicar en el tiempo el momento del incidente, lo cual ayuda a colocar en el lugar y en el tiempo al (los) presunto(s) responsable(s) del incidente que se está analizando. También sirve para ayudar a detectar las características específicas del modo de operación de (los) presunto(s) responsable(s) a fin de tener información suficiente para poder ligarlos con otros eventos ocurridos en el pasado y apoyar la prevención en el futuro de incidentes similares. Para ello es determinante la colocación de fecha y hora del incidente, tanto en el momento en que ocurrió, como el momento en que la autoridad tuvo conocimiento del evento.

El uso de la información ubicada por tiempo, permite el análisis ahorístico (es decir, por días y horas de ocurrencia) de un conjunto de eventos, lo cual auxilia para ubicar elementos operativos en campo en aquellas horas y días en que se tiene conocimiento de una acumulación de eventos en determinados lugares, para lo cual es necesaria también la identificación del lugar donde ocurrió el evento, es decir, saber dónde pasó.

Continúa en la siguiente página...

Responde las siete preguntas básicas, *Continuación...*

¿Dónde Pasó?

El conocimiento del lugar de los hechos es indispensable para varias cuestiones. Es muy importante para el envío de elementos de apoyo según el tipo de evento registrado, si es que el incidente se encuentra en curso, pero también sirve para saber por qué determinado incidente ocurrió ahí y no en otro lugar, es decir, conocer las características ambientales del lugar, si está iluminado, el flujo de personas, la cercanía con el registro de otros incidentes, las probables rutas de escape del (los) presunto(s) responsable(s), la posible mecánica de los hechos.

Cabe aclarar que para el caso de un C2, esta información se podrá recuperar sobre todo de los espacios públicos, mientras que lo ocurrido en espacios privados, queda limitado a la investigación judicial. Sin embargo, el análisis ambiental con el apoyo de LIMA y las cámaras, puede ser de gran ayuda para apoyar una investigación.

Si es que el evento está en proceso, LIMA y ARALIA pueden ser determinantes para establecer medidas de seguimiento y captura del (los) presunto(s) responsable(s), pues las cámaras pueden servir para dar seguimiento en tiempo real y así apoyar a los elementos en campo sobre la o las rutas que deben cubrir para realizar una eventual detención.

Sin embargo, el conocer dónde pasó, no solo se limita al seguimiento de un evento en curso, sino que también debe ser necesario, para quienes operan los C2 y para los elementos en campo, conocer al detalle el área donde se realizan los patrullajes preventivos.

Continúa en la siguiente página...

Responde las siete preguntas básicas, *Continuación...*

Un conocimiento profundo del ambiente y entorno consiste en tener ubicados con claridad los lugares de riesgo, los lugares donde se tiene conocimiento o registro de eventos y qué tipo de eventos, de las rutas, los negocios y composición socio económica de la población en la zona. Cada de uno de estos detalles sirve para incrementar los elementos de información que pueden apoyar:

- Labores de inteligencia
- Operativos preventivos y reactivos
- Políticas de transformación ambiental para la prevención del delito
- Necesidades específicas de la población que habita en la zona donde se tiene el registro de los incidentes.
- Mejoramiento de la eficacia policial en la prevención del delito, así como en la detención de los agresores.

Elaboración de consignas de monitoreo. En la respuesta a estas tres primeras preguntas: ¿Quién lo hizo? ¿Cuándo pasó? y ¿Dónde pasó? cubren en esencia la creación del Triángulo de la criminalidad y sirve para determinar quién o quienes deben ser los protectores de las víctimas. Evidentemente, la policía es el protector principal, pero por ejemplo, si los eventos suceden en lugares cerrados, a donde la policía no tiene acceso directo por ser lugares privados, los protectores iniciales serían los responsables del lugar donde ocurre el incidente.

Para este aspecto, es importante considerar que un evento delictivo puede tener más de un lugar de ocurrencia, por lo que se debe considerar esta posibilidad. Por ejemplo, el robo de un vehículo puede ocurrir en una zona determinada, como alguna calle en la colonia Del Valle, pero la ruta tomada por los agresores los lleva a algún punto de la Delegación Gustavo A. Madero. De ahí, el mismo vehículo puede ser desmantelado y vendido por partes en algún negocio del oriente de la ciudad.

Continúa en la siguiente página...

Responde las siete preguntas básicas, *Continuación...*

¿Quién lo hizo?

Es la descripción de la o las personas responsables del incidente. Debe contener las características físicas (altura aproximada, complexión, color de piel, rasgos particulares) características de vestimenta y si se utilizó algún elemento específico en el incidente, las características de éste. Por ejemplo si se utilizó algún vehículo, características del mismo, armas, o cualquier otro elemento que permita una identificación específica en particular para detectar con mayor claridad al(los) responsable(s) del incidente. Aunque esta parte –el uso de instrumentos para la comisión de evento delictivo, puede ser más específicamente descrita en la pregunta ¿Con qué?

Ilustración 18 Quién lo hizo y su relación con ECHO.

Tipo	Rol	Nombre(s)	Apellido Paterno	Apellido Materno	Edad	Sexo	Domicilio	Vehículo	Estado Físico	Número de Em.	Grado	Hora de la Det.	Averiguación P.	Traslado a	Resultado a

Fuente: Manual del despachador

Continúa en la siguiente página...

Responde las siete preguntas básicas, *Continuación...*

¿Cómo Pasó? Es la descripción detallada de la mecánica de los hechos. Por mecánica de los hechos se entiende el conjunto de pasos previos, en el acto y posteriores, al momento de un incidente. Esta información puede ser difícil de obtener en un primer acercamiento al evento, por ello es necesario construir un script (guión) del evento, con el mayor detalle posible, para comprender la manera en que ocurrió y sus posteriores efectos o actos, a fin de identificar y localizar a los probables responsables (en caso de que los halla) y actuar en apoyo a las víctimas.

Entender y describir la secuencia de eventos en un incidente determinado también es útil para relacionar un incidente específico con otros de características similares, lo cual puede apoyar la resolución de dos o más delitos conociendo la mecánica de los hechos.

¿Por qué Pasó? Conocer el *por qué* es el modo de acercarse a los motivos que llevaron a una persona a cometer un acto delictivo. Es determinante conocer las motivaciones pues de ella se desprenden parte de las medidas que se deben tomar para prevenir más eventos de la misma naturaleza. También sirve para detectar que tipo de agresor se debe considerar y el tipo de víctima de un evento.

Por ejemplo: En el caso del robo de vehículo, no es lo mismo investigar un robo de vehículo cuyo victimario solo deseaba pasear en él para divertirse por un rato y luego abandonarlo, que aquél que se roba un vehículo porque va a recibir algún dinero y donde el vehículo será utilizado para su reventa en el extranjero o desmantelado para su venta por partes.

Conocer las motivaciones, el *por qué*, servirá de guía para dirigir una investigación, para definir la cantidad de recursos que se van a destinar para prevenir, combatir y neutralizar a los responsables de alguna actividad delictiva.

En las preguntas específicas del cómo y por qué paso, dado que se deben capturar en los comentarios es recomendable comentar con el supervisor y homologar la forma en que se recopila esta información, para que sea utilizable para el análisis.

Continúa en la siguiente página...

Responde las siete preguntas básicas, Continuación...

¿Con qué se cometió el evento?

Esta pregunta está directamente relacionada con las herramientas o instrumentos utilizados por un agresor para realizar una actividad delictiva. En el caso de un homicidio, puede ser la identificación por medio del tipo de arma utilizada para cometerlo, la cual podría ser desde un objeto contundente, un arma de fuego, algún tipo de veneno, entre otros. Es importante conocer esta información por varias razones:

- Ayuda a distinguir la firma del agresor, así como su misión.
- Sirve para apoyar a los elementos en campo en cuanto a las precauciones que deben tomar si se encuentran en condiciones de realizar alguna detención.
- Permite crear un rastro de investigación que ayude a determinar los pasos previos y posteriores al incidente.
- Apoya la construcción de un perfil criminológico.
- Sirve para distinguir características específicas del agresor.

Es probable que en ocasiones no se pueda hacer una identificación inmediata de los instrumentos utilizados por un agresor en la comisión de hecho delictivo, para lo cual se requiere ayuda de especialistas en criminalística y ciencias forenses, por tal motivo y en consideración a la recopilación de información para el análisis delictivo es importante tener un contacto e intercambio de información entre los C2 y las agencias investigadoras a fin de recopilar datos para poder detectar similitudes entre distintos eventos delictivos.

Ilustración 19 Con qué se cometió el evento y su relación con ECHO.

Personas Involucradas	Objetos Decomisados	Dinero	Vehículos Involucrados
Poseído por:	Gabriel GONZÁLEZ HERNÁNDEZ		
Tipo:			
Cantidad:	ARMA DE FUEGO ARMA BLANCA DROGA		

Fuente: Manual del despachador



En los casos en que no hay catálogos es importante revisar con cuidado la ortografía y comentar con el supervisor para homologar la información que se captura

Continúa en la siguiente página...

Responde las siete preguntas básicas, *Continuación...*

Ejercicio 2

Con base en las notas proporcionadas por el o la instructor/a y la proyección del video, rellena el siguiente recuadro. Ejercicio individual. (El instructor deberá coleccionar tres o cuatro notas periodísticas que hablen sobre el mismo tema, preferentemente mostrar fotografías y/o videos que soporten el cuadro)⁴.

¿Qué pasó?	
¿Dónde pasó?	
¿Cuándo pasó?	
¿Quién fue?	
¿Por qué pasó?	
¿Cómo pasó?	
¿Con qué fue?	

**Una vez finalizado, intercambiar con algún compañero y comentar los scripts.
(Tiempo: 1 hora a 1:30 Mins. según el tamaño del grupo)**

⁴ Referencias para el ejercicio. <http://www.blogdelnarco.info/video-del-comando-armado-en-creel-chihuahua-murieron-9-personas/>
<http://www.blogsonora.com/2010/04/10/comando-armado-toma-creel-chihuahua-el-15-de-marzo-de-2010/>
<http://mexablog.com/2010/03/15/balacera-en-creel-chihuahua/>
http://www.laparadadigital.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5034:fuerte-s-balaceras-dejan-tres-ejecutados-y-varios-heridos&catid=6:noticias-destacadas&Itemid=5
<http://www.eluniversal.com.mx/notas/666193.html>

Análisis táctico de los elementos del delito⁵

Para comprender el análisis táctico del delito es necesario primero establecer las diferencias entre táctica, estrategia y operación, pues aún cuando tienen muchas similitudes, hay diferencias clave que sirven para abordar de una manera más estructurada la problemática de las agencias policiales y la forma en que cada nivel de personal se integra en el análisis de la información delictiva.

En la tabla a continuación se presentan las diferencias generales entre la estrategia, la táctica y la operación, con fundamento en un abordaje deductivo (de lo general a la particular). Esto resulta de suma utilidad para identificar las responsabilidades de cada integrante de una agencia policial en cuanto a la forma en que se planea la actividad policial.

Tabla 2 Estructura de la estrategia, la táctica y la logística⁶

Nivel (general a particular)			
Estructura y estrategia clásica	Estrategia	Nivel de planteamiento a largo plazo en que se define cómo se propone concretar objetivos.	A cargo de los tomadores de decisiones.
	Táctica	Nivel en que se definen los modos de hacer conforme al mejor uso de recursos y del mejor momento para emplearlos	A cargo de los mandos medios y operativos.
	Logística	Administración de recursos humanos, financieros, materiales y técnicos necesarios para el logro de fines estratégicos.	A cargo de los tomadores de decisiones en campo, para el buen fin de los operativos e

Continúa en la siguiente página...

⁵ Para la realización de este apartado se tomó en consideración al material de Dan Helms. The tactical checklist: A general methodology for analytical investigation. En el libro Advanced Crime Mapping Topics. NLECT. 2002. Se hizo una traducción y adaptación del material.

⁶ Tomado de: Garrido, Javier, *Pensamiento estratégico: la estrategia como centro neurálgico de la empresa*, Ediciones Deusto, España, 2007, Pág. 63 y reformulado por los autores para adecuarlo a la temática del manual.

Análisis táctico de los elementos del delito⁷, Continuación...

La forma en que se define la estrategia y sus tácticas, es determinante para definir la llamada planeación estratégica. Es importante establecer las diferencias entre estrategia y táctica:

Tabla 3 Diferencias entre estrategia y táctica⁸

Estrategia	Táctica
Proceso planificado	Proceso de contacto
Consume mayor proceso mental	Implica acción plena
Ocurre a nivel de diseño	Ocurre a nivel de campo de acción
Consiste en impulsar el objetivo correcto	Consiste en hacer bien las cosas concretas de la operación
Conlleva sentido de urgencia	

Naturaleza y definición de los problemas tácticos El análisis táctico es uno de las cuatro grandes divisiones en la profesión de los análisis del crimen:

- Estratégica
- Táctica
- Operacional
- Administrativa

Análisis estratégico de la delincuencia Es la identificación comprehensiva, evaluación, análisis, y resolución de los problemas de actividad delictiva no específica. Por actividad no específica se comprende el conjunto de delitos que enfrenta una agencia policial.

Estos problemas se caracterizan por describir la principal actividad delictiva. El analista estratégico de la delincuencia tiene que observar aquellos problemas que conforman la gran mayoría de amenazas a la seguridad pública. El propósito del analista estratégico de la delincuencia es incrementar la Seguridad Pública a través de la reducción de los niveles de crimen en su localidad.

Continúa en la siguiente página...

⁷ Para la realización de este apartado se tomó en consideración al material de Dan Helms. The tactical checklist: A general methodology for analytical investigation. En el libro Advanced Crime Mapping Topics. NLECT. 2002. Se hizo una traducción y adaptación del material.

⁸ Garrido, Javier, *Pensamiento estratégico: la estrategia como centro neurálgico de la empresa*, Ediciones Deusto, España, 2007, P*ag. 68

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Análisis táctico operativo	Es la identificación comprehensiva, evaluación, análisis y evaluación de problemas específicos de la actividad policíaca. Estos problemas están caracterizados al ser distintos de la principal actividad policíaca debido a la naturaleza inusual y atípica de cada problema
Análisis estratégico administrativo	Es la identificación comprehensiva, evaluación y resolución de problemas de actividades policíacas no específicas, estos problemas describen a la principal actividad policíaca, así el analista administrativo de la delincuencia trata con los grandes problemas que conforman la gran mayoría de las actividades policíacas. El propósito es incrementar la Seguridad Pública incrementando la actividad policíaca
Análisis táctico de la delincuencia	Proporciona información para asistir al personal de operaciones (de patrulla e investigación) en la identificación de problemas delictivos específicos e inmediatos para lograr la detención de los delincuentes. El análisis de información se usa para brindar una rápida respuesta en situaciones de campo. El propósito del analista táctico de la delincuencia es resolver cada problema individual tan rápido como sea posible. En un C2, es la principal actividad que desempeñan, pues debe revisar cada incidente en particular, dado que cada incidente, puede contener una respuesta general por parte de la autoridad, según su tipo.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Ejercicio 3

De acuerdo a la imagen mostrada en la ilustración 9, donde cada ícono representa un incidente, si deseáramos combatir el delito de lesiones, ¿en dónde posicionarías tus elementos? (el delito mencionado corresponde al ícono con forma de guante de box). Cuentas con tres patrullas, 10 elementos en bicicleta y 10 elementos a pie. Dibújelos sobre el mapa y en 10 regiones detalle por qué los colocarías así.

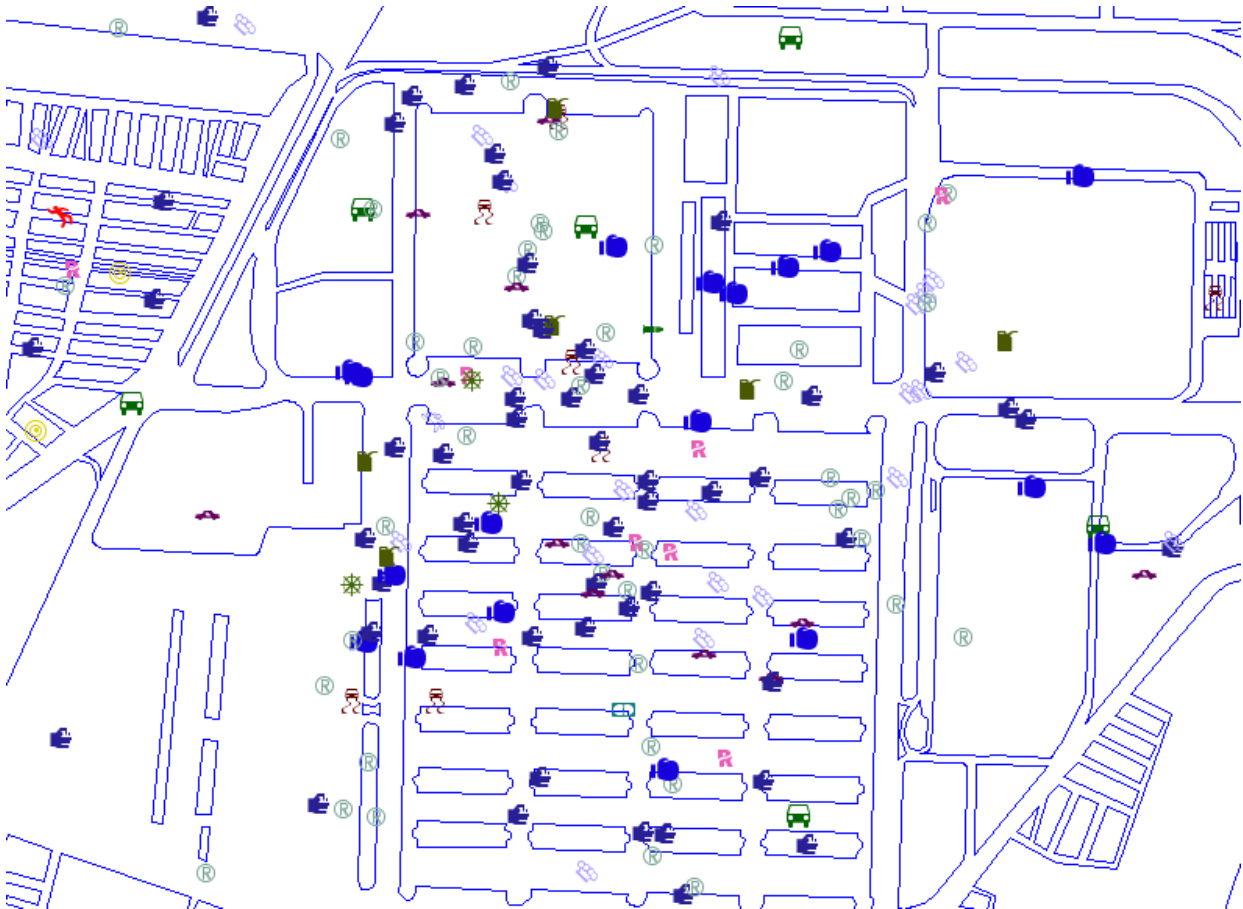


Ilustración 20. Mapa de la Central de Abastos.

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Delegación de Iztapalapa

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Tendencias La actividad criminal que generalmente está relacionada por la localización, tiempo, fecha, modus operandi u otras características.

Las tendencias no comparten la misma causalidad.

Se considera que existe una tendencia cuando hay un grupo de eventos que comparten características similares y/o Modus operandi suficientes de tal modo que el analista puede pensar que éstos están relacionados de alguna forma.

El analista observa un grupo de robo a casa habitación, en donde el modus operandi puede ser similar. En cada caso el objetivo es una casa habitación unifamiliar, el ladrón busca un árbol y objeto fuera de la casa que le permita escalar la barda y brincar fácilmente. Aparentemente, antes del robo, se deja un volante de pizzería colocado en la puerta, visible hacia fuera, de tal forma que, al regresar horas más tarde, si el volante sigue visible en la puerta, indica que nadie se encuentra en la casa, ya que de otra forma el volante no estaría. Ahora bien, aun cuando cada caso es similar, este ejemplo no es ilustrativo de una serie.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Ilustración 21 Algunos ejemplos de códigos de robo a casa habitación.



Fuente: <http://www.taringa.net/posts/info/8847947/Codigo-de-ladrones-para-robar-casas.html>

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Patrones

Actividad criminal que está relacionada por cualquier número de características de la cual se sospecha que existe la misma causalidad detrás de los incidentes señalados.

También se entiende como el grupo de eventos con características similares suficientes de tal forma que el analista puede pensar que existe un comportamiento similar, que no tiene una naturaleza causal por naturaleza. Cada caso puede estar no relacionado con algún otro en el patrón. Por ejemplo el aumento del robo de vehículos.

No existe razón para creer que una persona o grupo de personas es responsable. El modus operandi es similar porque muchos ladrones utilizan este método para robar la casa habitación.

Ilustración 22 Señales de violaciones reiteradas.



Fuente: <http://www.mandatoscumplidosdf.com.ar/?p=9444>

Series

Actividad criminal de la cual se piensa se comparte la misma causalidad, por causalidad entendemos el mismo victimario o agresor, grupo de agresores, organización criminal, una pandilla, las cuales son responsables de planear y ejecutar los crímenes de la serie.

Grupo de eventos que comparten una causalidad común. En el campo del análisis criminal, generalmente esto implica un delincuente o delincuentes seriales.

El analista se encuentra con un grupo de homicidios, en donde se tortura primero a las víctimas, luego se abusa de ellas sexualmente y por último mueren por estrangulación.

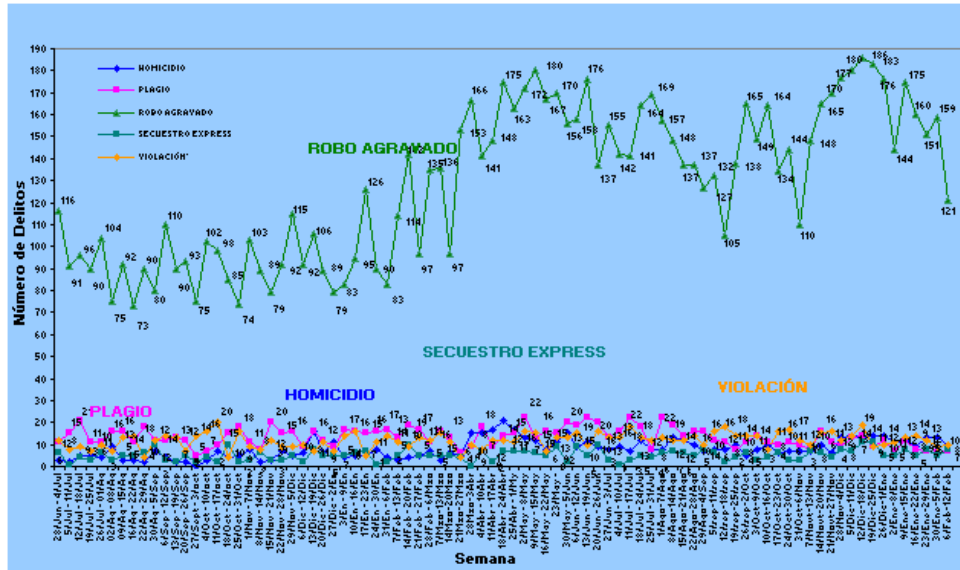
El modus operandi, en este caso no es precisamente idéntico. En algunos casos la víctima es estrangulada a mano, en otros se utiliza una cuerda o una prenda de vestir de la víctima.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, Continuación...

Algunas víctimas sufren penetración vaginal, mientras que otras padecen penetración anal.

Ilustración 23 Tendencias semanales del delito



Fuente: Estadísticas de delitos (entre el 6 y el 12 de febrero de 2010). Guayaquil <http://blog.espol.edu.ec/dkvera/>

Aun cuando todas estas diferencias nos indican que probablemente no se trate de un delincuente serial, posiblemente exista evidencia adicional que nos indique que existe un patrón único que describe a un delincuente único o a un grupo de delincuentes que actúan de manera uniforme.

El objetivo del analista delictivo operacional es resolver cada problema individual tan rápido como sea posible con objeto de mejorar la Seguridad Pública a través de la operación policíaca exitosa.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Incidentes Eventos delictivos únicos que no están relacionados con otros eventos y que se distinguen de su actividad criminal debido a sus propiedades únicas que demandan atención.

Ejemplo:

En el caso de que una persona comete un homicidio pasional y que por su perfil es un evento único en la medida de su carácter amoroso, pero también en sus alcances, ya que no se repitió con los mismos actores, y no exista la posibilidad que se dé un evento de esa naturaleza. Es un incidente aislado; que no se descarte su reincidencia no quiere decir que se deba analizar desde un solo aspecto, pero para los intereses del presente curso resulta útil por su naturaleza. No se puede construir una tendencia o serie sobre el comportamiento mostrado en este caso.

Información clave:

Identificar

-  Tendencias
-  Patrones
-  Series

Este es el paso más importante en el ataque y combate a la delincuencia, cuando esta se observa como un problema social que afecta a determinados sectores de la población.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Atributos primarios de los problemas tácticos	Iniciamos la evaluación de cada nuevo problema descomponiéndolo en sus elementos descriptivos y luego sujetando cada elemento al régimen analítico apropiado. Podemos decir que la mayoría de los problemas tácticos a los que se enfrentan los analistas delictivos tienen cinco atributos primarios: 1. Tiempo 2. Espacio 3. Comportamiento 4. Víctima u objetivo 5. Victimario
Tiempo	El tiempo describe la naturaleza temporal de los eventos que constituyen nuestro problema, enfrentamos estos factores usando diversos métodos de análisis temporal.
Espacio	Describe la naturaleza espacial de los eventos en nuestro problema. Resolvemos estos factores a través del análisis espacial.
Comportamiento	Describe el modus operandi y firma del victimario y nos señala la forma en que se comete un crimen, también describe el comportamiento de las víctimas y todos los asociados con el hecho delictivo en cuestión. Este es un elemento que no debe de ser omitido.
Víctima u objetivo	Describe el objeto del crimen, esto a menudo es una víctima individual o un grupo de víctimas, pero puede también ser un negocio, algún otro tipo de propiedad el cual puede ser robado o dañado como objetivo del crimen. La mayoría de los delitos envuelven a muchos objetivos. Por ejemplo: en una violación el objetivo principal es la víctima, sin embargo, la cartera, o algunas otras propiedades pueden ser consideradas objetivos para el propósito del análisis táctico.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, Continuación...

Victimario	Consiste de la descripción física de los delincuentes así como de sus propiedades como vehículos, ropa, armas, y cualquier otro objeto que pueda servir para la identificación positiva de estos. La evidencia física se clasifica dentro de este bloque. Con el propósito de realizar el análisis táctico, el analista debe considerar y evaluar cada uno de estos elementos para entender la naturaleza táctica del problema. Cada elemento debe confrontarse con una variedad distinta de herramientas analíticas, algunas de las cuales pueden orientar o al menos incrementar la comprensión de un problema. Cuando se intenta analizar estos elementos, se debe buscar el descomponer estos en sus diferentes componentes o atributos que tiene cada uno de ellos.
Elementos del tiempo	Son cuatro partes los que básicamente describen al elemento tiempo en un problema táctico. Estos son: Distribución cíclica: De una serie de delitos o de otro problema táctico describe la forma en que los eventos se repiten en ciclos temporales como la hora del día, día de la semana, día del mes y mes del año. Distribución lineal: Describe como los casos se relacionan uno con otro en un arreglo lineal (su patrón de distribución básica, es decir, agrupado aleatorio o uniforme, su patrón temporal, es decir en crecimiento estable o reducción y su calendarización u ocurrencia en el tiempo). Ambiente temporal: Correlaciona un elemento temporal de un evento con otros factores temporales. Los más obvios son los representados por la dicotomía diurna- nocturna ¿El delito ocurre en el día o en la noche?. Otras correlaciones tempo- ambientales obvias incluyen eventos irregulares como fiestas, aniversarios, o fechas importantes o eventos cíclicos como día de paga, horas de comida, etc. Agenda: Esta nos indica la actividad espacio- temporal que un delincuente realizó, así como las víctimas u objetivos. Por ejemplo podemos extrapolar las horas de sueño y de trabajo de los victimarios, días en que se cometen los delitos, tipo de objetivos buscados, etc.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Elementos del espacio Los elementos espaciales relacionados con los problemas tácticos son cuatro:

Distribución:

La distribución espacial de un crimen nos describe como se relaciona la localización o espacio de los eventos de un delito con otro. Esto incluye los puntos o patrones de distribución (agrupado, aleatorio o uniforme) las densidades, progresiones, ejes, etc. Este atributo no sólo refleja la distribución espacial del delito, sino también los sitios para recolección de evidencia, sitios de encuentro de las víctimas, hogares y lugares de trabajo y cualquier otra localización espacial que tiene que ver con el problema.

Ambiente.

Describe la correlación entre localizaciones o lugares y otros fenómenos espaciales. Por ejemplo si los delitos en estudio, ocurren en las paradas de autobús, estas pueden utilizarse como parte del modelo de prevención. Si los delitos ocurren cerca de las escuelas, posiblemente la localización de éstas tenga cierta influencia en el comportamiento espacial del victimario.

Movimiento.

Describe la dinámica del elemento espacial del delito. Por ejemplo la serie de delitos se mueve de oriente a poniente, se mueve alrededor de un área específica. Aparentemente el victimario tiene diversas áreas en las que se mueve en cierta secuencia, los delitos se acercan o alejan de un punto en particular, a medida que la serie progresa, etc.

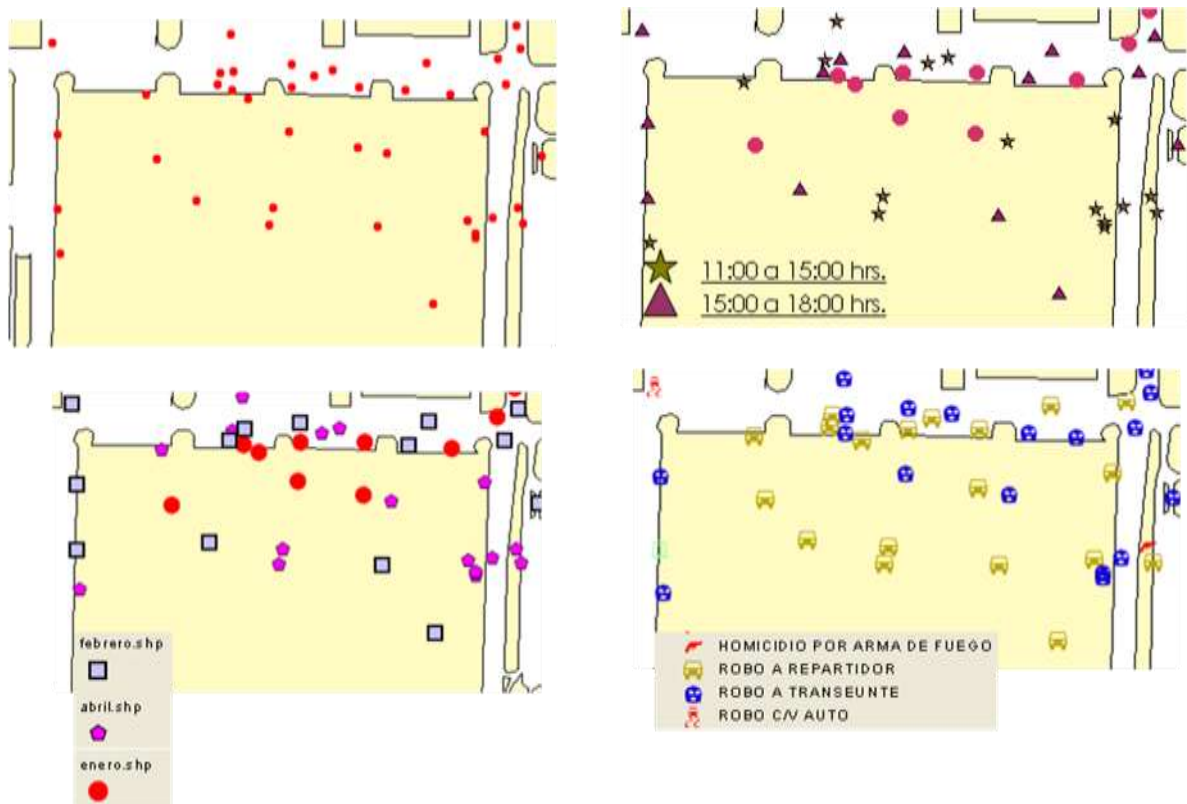
Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Espacio de Acción

Se deriva de la densidad o distancia calculada del lugar de los hechos conocido y describe las áreas por donde se movió el victimario. Así como en el factor de agenda temporal, se puede extrapolar el ambiente espacial en que el victimario se mueve y adivinar, educadamente, por los lugares donde éste se mueve, el tipo de vecindario donde vive o frecuenta, donde compra, donde trabaja, etc.

Ilustración 24 Diferentes análisis de los elementos tácticos del delito en detalle, Centra de Abastos de la Ciudad de México



Fuente: elaboración propia

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, Continuación...

Elementos del comportamiento El comportamiento mostrado en un problema táctico, puede ser descompuesto en cuatro factores o atributos:

Categoría:

Contiene a los factores que hacen distintivo a un comportamiento en particular. Estos incluyen el tipo de delito (robo, violación, lesiones, etc.) así como factores de Modus Operandi como ubicación, tipo, método de entrada, arma utilizada, palabras dichas, etc. Estos elementos describen como se ejecutó el acto delictivo y son fundamentales para cada analista delictivo.

Firma.

Es el concepto que describe a los métodos específicos que son utilizados por los delincuentes en sus actos. Estos pueden incluir el uso de algún tipo de arma en particular, palabras o frases clave, o cualquier comportamiento que hace que un delincuente se distinga de otro, en la misma categoría. Puede haber muchos violadores, pero sólo uno utiliza una playera de Batman y viola a las personas en la cocina. Los elementos de una firma incluyen tanto al Modus operandi como cualquier otro tipo de comportamiento irregular.

Evolución.

Describe como la firma puede ir evolucionando o cambiando a través del tiempo. Por ejemplo un violador puede iniciar su carrera delictiva utilizando un disfraz o máscara improvisada, sin embargo puede ser que al avanzar en su carrera, se haga un disfraz particular o se ponga siempre una máscara de luchador o un pasamontañas.

Misión.

Es el término que describe como la categoría del delito cambia a través del tiempo y es distinto al concepto de evolución del comportamiento criminal. Este último término describe como el delincuente cambia la forma de la comisión de un delito, mientras que la misión describe como el delincuente cambia de un delito a otro. Por ejemplo, un delincuente puede iniciar su carrera como un ladrón, sin embargo, puede encontrar a una víctima sexualmente atractiva y realizar una violación oportunista. Así puede ser que en adelante sólo robe a víctimas a las cuales pueda violentar sexualmente y cambiar de ser un ladrón serial a un violador serial con robo incluido. La misión tiene que ver con los delitos que se van agregando a su repertorio delictivo.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Ejercicio 4.



Ilustración 25 Habitación de John Wayne Gacy

Fuente: http://www.asesinos-en-serie.com/John_Wayne_Gacy/El_Payaso_Asesino.php

Instrucciones A partir de los datos proporcionados, describir brevemente las categorías aplicables al caso.

John Wayne Gacy fue un homicida serial, acusado de más de 17 asesinatos de menores de edad. Tenía un negocio de fertilizantes, el cual sirvió para ocultar el olor de los cadáveres enterrados en el sótano y el jardín de su propiedad. Era famoso en su comunidad por disfrazarse de payaso para los niños enfermos en los hospitales y en las fiestas infantiles. Estuvo a punto de ser concejal en un pueblo de Chicago. (Leer el artículo y comentar los conceptos de categoría, firma, evolución y misión)

http://www.asesinos-en-serie.com/John_Wayne_Gacy/El_Payaso_Asesino.php

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Elementos de la víctima u objetivo

Entender a los objetivos del delincuente se vuelve esencial para entender su actividad delictiva. Los objetivos se seleccionan invariablemente por una misma razón. Las razones pueden ser oportunistas, racionales, cuidadosamente planeadas o subconscientes, pero existen siempre y pueden ser utilizadas por el analista delictivo. Existen cuatro atributos de cada objetivo:

Descripción.

Del objetivo, consiste en su apariencia física y con ello a su apariencia no física. El hecho que la víctima de un asalto sexual sea rubia, alta, de ojo azul, y bien vestida refleja las características obvias de la víctima, sin embargo el hecho de que la víctima sea también una empleada doméstica o maestra de escuela ejemplifica lo menos obvio, pero igualmente significativas características no físicas. Este elemento es importante, ya que nos señala como el victimario vio a su objetivo y puede ir más allá de una apariencia obvia.

Acción.

Este elemento normalmente no se considera o es menospreciado en la mayoría de análisis tácticos. A menudo un analista no reconoce que un victimario calmado, educado y solícito de un robo es el mismo que participa en un robo donde el victimario lesiona brutalmente a la víctima. Cuando la diferencia es que en el primer caso, la víctima cooperó con el delincuente y en el segundo caso, esto no fue así. Las acciones de la víctima invariablemente tienen influencia en las acciones del delincuente y a la inversa. Las acciones también describen el comportamiento de objetivos no humanos, como los negocios que abren toda la noche (las tiendas Oxxo).

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Ilustración 26 Tienda OXXO incendiada durante un asalto



Fuente: <http://librattus.wordpress.com/2011/01/05/este-oxxo-te-recibe-en-tamaulipas-cuando-vienes-de-monterrey/>

Motivación.

Factor que describe porque el objetivo fue seleccionado y cuál fue la motivación para atacar a dicho objetivo.

Movimiento.

Describe como el objetivo cambia en tiempo, espacio y comportamiento. Así un negocio que cambia su actividad de lunes a viernes, por el día, a lunes a domingo las 24 horas. Aquí se considera también a los movimientos físicos de la víctima. Por ejemplo ruta que utiliza un transporte de dinero o el camino seguido para ir del trabajo a casa.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Elementos del victimario Estos pueden descomponerse en cuatro categorías.

Descripción.

Cubre la descripción física del victimario, así como sus vehículos, propiedades, presencia física, armas utilizadas, ropa, etc. También incluye la evidencia física dejada atrás de él, como el DNA, semen, huellas, etc.

Acción.

Nos indica las acciones que realiza el victimario durante el tiempo de comisión del delito, y posiblemente en la comisión de otros delitos también.

Motivación.

Para el victimario es crítico realizar el análisis de su comportamiento, temporalidad, espacio y selección de objetivos. Esto nos señala su razón última para ser delincuente.

Movimiento.

Describe el cambio en el comportamiento, ambiente espacial, temporalidad y selección de objetivos que un delincuente va teniendo a través del tiempo.

Obviamente, los atributos y sub atributos aquí descritos, se sobreponen y entrelazan unos con otros en un grado u otro. Las acciones y movimientos del objetivo tienen influencia en la distribución espacio- temporal de los delitos.

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Elementos del victimario De hecho cada factor tiene influencia sobre otro, por lo que el análisis de cada uno de éstos, cambiara la forma en que vemos a cada uno de los otros factores.

Esto implica que el analista debe reevaluar constantemente cada parte del proceso analítico, regresando cada vez, con una visión diferente sobre cada uno de los factores en estudio y en la medida que se hagan nuevos descubrimientos sobre un factor se podrá reanalizar a los otros factores bajo una nueva perspectiva y se abrirán nuevas líneas de investigación y análisis, hasta lograr entender al problema como un todo.

Estos elementos o atributos primarios que componen a cada problema táctico se pueden resumir en la siguiente:

Matriz Táctica de Procesos

Temporal	Espacial	Comportamiento	Victima u objetivo	Victimario
Distribución Ciclica	Distribución Espacial	Categoría	Descripción	Descripción
Distribución Lineal	Ambiente Espacial	Firma	Acción	Acción
Ambiente Temporal	Movimiento	Evolución	Motivación	Motivación
Agenda	Actividad Espacial	Misión	Movimiento	Movimiento

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

La forma más simple para evaluar, analizar y resolver cualquier problema táctico es mediante la utilización de la matriz táctica de procesos como un check list. Este proceso se realiza en tres pasos:

1. **Análisis.** Enfrenta a cada factor con cualquier método analítico, herramienta o técnica disponible
2. **Evaluación.** Observa como los resultados del paso anterior tienen influencia sobre los otros factores,
3. **Recursión.** Evalúa de nuevo a cada factor, considerando lo encontrado en los dos pasos anteriores.

Repite este proceso indefinidamente, hasta la solución.

Se inicia con la primera celda de la matriz y se analiza con todas las herramientas al alcance. El primer factor a analizar es la distribución cíclica. Para ello se pueden utilizar métodos como el análisis ponderado de horario, diagramas temporales, Análisis de densidad espectral, Conteo de días de la semana, y topologías virtuales temporales para analizar este factor. Entonces se visita cada una de las celdas de la matriz para revisar la forma en que las conclusiones iniciales obtenidas tienen influencia sobre cada uno de los otros factores.

Temporal	Espacial	Comportamiento	Víctima u objetivo	Victimario
Distribución Cíclica	Distribución Espacial	Categoría	Descripción	Descripción
Distribución Lineal	Ambiente Espacial	Firma	Acción	Acción
Ambiente Temporal	Movimiento	Evolución	Motivación	Motivación
Agenda	Actividad Espacial	Misión	Movimiento	Movimiento

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Si no se cuenta con elementos para analizar la primera celda pero se tienen otros, como el ambiente espacial, por ejemplo, entonces el análisis se puede empezar ahí, e intentar resolver todos y cada uno de los elementos.

Por ejemplo, si el **análisis temporal** de la distribución cíclica nos indica que el victimario prefiere atacar las noches de sábado entre la medianoche y las tres de la mañana, podemos observar en la celda de acciones del victimario que posiblemente éste se encuentra ocupado las otras noches de la semana y que sólo tiene disponible ese tiempo.

Bajo la categoría de **comportamiento** anotaremos que es victimario "noctámbulo" y de "fin de semana".

Bajo la **firma** esperaríamos encontrar elementos como linternas, cuerdas, desarmadores, etc.

Bajo **acciones del objetivo** tendríamos, en las víctimas, estilos de vida semejantes con los horarios de comisión del delito; En el rubro de ambiente espacial podríamos verificar si existen o no, negocios de 24 horas cercanos, que tipo de transporte está disponible a esa hora, etc.

Debemos completar este proceso para cada celda de la matriz y evaluar los cambios que para cada otra celda se vayan dando. Se pueden realizar marcas sobre la matriz para estar seguros que no se está omitiendo ningún paso. Una vez que se probó cada celda y se reviso la influencia que cada una tuvo sobre las demás, entonces iniciamos el proceso de nuevo.

Este proceso puede terminarse por solución del problema, por información insuficiente o por falta de tiempo.

El modelo BASE y la solución de problemas tácticos

Modelo Científico	Modelo BASE
Observación	Búsqueda
Hipótesis	Análisis
Experimentación	Solución
Conclusión	Evaluación

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Este modelo se conoce por los analistas criminales como BASE. Creado por los especialistas británicos John E. Eck y Ronald V. Clarke bajo el nombre de SARA, por el acrónimo en inglés. La forma en que el modelo BASE puede intervenir en la resolución de los problemas tácticos tiene su origen en la posibilidad de analizar al delito no sólo como un conjunto de eventos aislados, sino como un fenómeno cuyas terminales tienen características únicas pero en términos generales puede contabilizarse, estimarse, según conocer sus relaciones entre sí, como se muestra en la matriz de análisis del delito.

En el caso de la operación del C2, se podría decir que cada integrante realiza un tipo de observación. La más obvia es la del video monitorista, pero los datos que se reciben por otros medios, como la radiocomunicación, las llamadas, son también instrumentos de observación en la medida que proporcionan los indicios de *búsqueda* de incidentes. Ante esa entrada de información, el *análisis* queda a cargo de los despachadores, bajo la coordinación de los jefes de turno. Los video monitoristas, a su vez, pueden describir las rutas a tomar, así como la de posibles sospechosos, o víctimas, mediante la aproximación en video al lugar del incidente; continuando con esa acción, el proceso de *búsqueda*. La *solución* es tomada por el jefe de turno en base a la observación realizada y al análisis elaborado por el despachador en ECHO/LIMA. La *evaluación* del incidente será en función de elementos tales como:

- Tiempo de atención.
- Trato respetuoso a las víctimas y victimarios.
- Aprovechamiento eficaz y eficiente de los recursos.
- Análisis diarios de tendencias, series y patrones del delito.
- Geo referencia de incidentes y mapeo delincuencia

Continúa en la siguiente página...

Análisis táctico de los elementos del delito, *Continuación...*

Cabe destacar que estos son sólo algunos principios muy generales de organización, pero de acuerdo al análisis táctico del delito, la intención sería que cada incidente, según sus elementos en común, sea tratado de la misma manera en lo general, pero de respetando las características específicas de cada incidente, maximizando el aprovechamiento de los recursos.

Para poder aplicar los elementos del modelo BASE en un cuanto a la táctica para el combate al delito, es muy importante comprender las secuencias en que se sucede cada incidente. Para que un incidente ocurra, es necesaria la reunión de tres elementos: espacio, víctima y victimario, según el triángulo de la criminalidad. Estos incidentes deben ser revisados desde dos perspectivas, la secuencia de pasos del incidente, su desenvolvimiento y la secuencia de pasos de las autoridades que lo atienden. Aquí por supuesto entra el C2 como un agente relator de esa información, que si es adecuadamente procesada en cuanto a estadística y palabras clave, podrá ser de gran ayuda para atender eventos futuros que posean características similares.

Secuencia de eventos

Una secuencia se construye a partir de la enumeración de los eventos o acciones que ocurren en un incidente. La manera más sencilla de construir esta secuencia sería contar con la historia previa al incidente, la actual y la posterior a su consumación. Así por ejemplo, en la atención de un incidente de violencia intrafamiliar, conocer si el victimario estaba ebrio, o tuvo una discusión en su trabajo antes de agredir a su familia, puede ser útil para definir si es necesario enviar más refuerzos si la persona se encuentra desinhibida y en actitud violenta. Conocer los detalles durante la acción sirve para avisar a los policías que atiendan el incidente, si siguen las agresiones o ya concluyeron, si el agresor se encuentra aún en el lugar, la vestimenta y descripción física, si está en proceso de huida y su ruta. Conocer los detalles después sirve para: aportar información para apoyar una investigación, en caso de que suceda. También sirve para verificar la actuación de la policía en cuanto a sus indicadores de atención.

Ilustración 27 Secuencia fotográfica de un robo.



Fuente: <http://www.horacero.com.mx/noticia/index.asp?id=NHCVL15691>

Continúa en la siguiente página...

Secuencia de eventos, *Continuación...*

Es importante destacar que muy difícilmente, en la construcción de una secuencia de eventos, se podrán obtener cada uno de los detalles para el *antes*, *durante* y *después* en ese orden y con tal facilidad. En el caso de la investigación del comportamiento delictivo, se requiere desarrollar diversas habilidades y actitudes que permitan identificar, clasificar, separar y analizar la información de un incidente para poder construir la historia completa. Si esto se considera para la el análisis estadístico del comportamiento delictivo o de los incidentes que atiende un C2, es muy importante desarrollar la capacidad de observación pues con frecuencia, para lograr la secuencia completa de un incidente, se podrá hacer posteriormente a que éste haya finalizado, por lo que la información que se recupere durante, más la información con que éste pueda ser estadísticamente comparado, pero también a nivel táctico, a nivel de las acciones particulares de cada incidente para identificar qué se hizo adecuadamente y qué podría mejorarse en la instrumentación de una acción operativa para el siguiente incidente.

Antes

Consiste en el escenario previo al incidente, la información relativa a este puede obtenerse de las propias bases de datos que administra ECHO/LIMA, es una descripción del entorno, los problemas que sufre la zona, los delitos más comunes.

Conocer el *antes* sirve para comprobar si las medidas de seguridad implantadas han funcionado, si las actividades desempeñadas por la policía y el resto del aparato de seguridad han funcionado como se esperaba.

Durante

Conocer el *durante* auxilia la recopilación de indicios que ayuden a detectar todas las particularidades de un incidente. Es la fase de Gestión en un C2. Ahí se deciden los recursos a desplegar, las personas que tomarán el mando en campo, con quiénes se establecerá comunicación para dar seguimiento al incidente (ejemplo: sector). Cabe destacar que aún cuando el tiempo de respuesta requerido sea inferior a 5 minutos, la duración de un incidente es indeterminada, según su gravedad, tipo de incidente y requerimientos organizacionales previos, como la seguridad en un partido de fútbol

Después

Después, ayuda a detectar dos variables, la efectividad de la táctica operativa utilizada en la atención del incidente, incluyendo el uso de recursos. En segundo lugar sirve para detectar las salidas al incidente, y su acumulación estadística para el seguimiento permanente mediante el análisis estadístico y geo referenciado.

Resumen

Lo que debes recordar de esta unidad es...

Contar la historia completa desde el punto de vista del delincuente

- **Punto 1**

Conocer la historia completa desde el punto de vista del delincuente ayuda a conocer con más profundidad los actos racionales de quienes eligen cometer algún acto delictivo.

- **Punto 2**

La respuesta a las siete preguntas básicas de investigación delictiva ofrece un modelo general de aproximación a los problemas delictivos que sirve para obtener la mayor cantidad de datos para configurar un incidente y determinar el tipo de atención necesaria.

- **Punto 3**

También es importante conocer los patrones, tendencia y series de la delincuencia, en combinación con los días, horas, zonas, víctimas y delitos ayuda a conocer y definir el despliegue de unidades, las áreas donde se deben colocar estratégicamente los recursos para mejorar su desempeño en la prevención de los eventos delictivos.

- **Punto 4**

El análisis táctico y estratégico del delito sirve para apoyar las tareas de vigilancia en la medida que provee información valiosa sobre el comportamiento delictivo y los tipos de incidentes que con mayor frecuencia se presentan en una zona determinada

- **Punto 5**

Esta información permite diseñar tareas de vigilancia y prevención con base en información real. Así en el análisis del guión del delito, el antes, durante y después precisamente se constituye como un elemento esencial para conocer los modos de operar del delincuente, lo cual ayuda a la policía y a los integrantes del C2 a conocer con mayor profundidad el comportamiento delictivo para el combate y la prevención de incidentes

Capítulo 4

Contar la historia completa desde el punto de vista del C2

Panorama general

Introducción En este capítulo se analizarán los mecanismos de construcción de scripts desde la experiencia y las actividades que deben desarrollarse y tenerse en cuenta en un C2, al momento de atender un incidente. La gran importancia de esto radica en que la información recopilada en cuanto a tiempos, recursos, detalles particulares de la atención, sirve para detectar la eficacia/eficiencia con que operan tanto el C2 como los elementos desplegados en campo.

Objetivo Al término del capítulo los participantes, describirán la historia completa de un incidente, a partir del el punto de vista del C2.

En este capítulo En este capítulo se abordarán los siguientes temas:

Tema	Ver Página
Recepción de eventos	4-16
Gestión de incidentes	4-18
Localización de incidentes	4-22
Movilización de recursos	4-25
Intervención del incidente	4-26

Presentación

Es importante contar la historia desde el punto de vista del delincuente (matriz de horarios del delincuente), desde el punto de vista de la víctima y, si hubo testigos, desde el punto de vista de éstos. Pero igual de importante es recordar la secuencia de eventos que se llevaron a cabo en el interior de un C2, la recepción de una solicitud de servicio y el despliegue que significa el despacho de unidades.

Por ello, durante tu capacitación se ha hecho hincapié en los datos que debes recabar en ECHO, debido a que es a partir de la información que tú generas, como se obtienen estadísticas e información que permiten la elaboración de estrategias y consignas de monitoreo y por ende, la disminución del índice delictivo.

Así, crear las historias completas desde el punto de vista del C2 de la manera más precisa posible en cuanto detalles, movimientos, tiempos promedio de respuesta, acciones, resultados, tácticas de operación policial, el conocimiento del entorno, las posibles rutas de escape en caso de alguna persecución, o la rápida llegada de una ambulancia.

Todo esto sirve en su conjunto no solo para adquirir el mayor conocimiento que permita: reducir tiempos de despacho, conocer las unidades necesarias para cada incidente, reaccionar de manera inmediata y libre de errores, sino además para evaluar el desempeño de los distintos elementos de atención a la usuarios.

Así, contar la historia de cada evento desde el punto de vista del C2 implica además un honesto sentido de auto crítica que permita reconocer aciertos y fallas. Esto último es importante para poder aprender de los errores, ya sean internos o externos. Aquí lo importante es señalar que pasó. ¿Qué se hizo bien? ¿Qué se hizo mal? ¿De qué forma puede corregirse? ¿Qué mecanismo debo utilizar para replicar aquello que se hizo bien? ¿De qué forma se puede mejorar?

Contar la historia completa del C2 es la forma interna de explicación de lo que se hace con los recursos en función de las siete preguntas esenciales para contar la historia completa del delincuente.

Las preguntas ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué? ¿Cuándo? ¿Quién? ¿Dónde? Sirven perfectamente para poder explicar cuando una estación de despacho decidió enviar cierta unidad y no otra, para poder detectar cuántos elementos se requieren para tener un buen control de la situación y evitar aquellos que quedan ociosos por exceso de presencia, entre otros.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, *Continuación...*

Las preguntas funcionan para mejorar la forma en que se brinda la atención y para realizar análisis situacional de la forma en que se utilizan los recursos. Estas preguntas, desde el punto de vista de la operación del C2, ayudan a detectar fallas, corregir ineficiencias y reconocer buenas prácticas.

Así como existe la matriz táctica del proceso desde el punto de vista del delincuente, se puede generar la matriz táctica del proceso desde el punto de vista del C2, en donde se pueden visualizar cinco apartados a saber: Tiempo, espacio, Comportamiento, Elemento en C2, Elemento en campo.

Elementos del tiempo C2 Son cuatro partes los que básicamente describen al elemento tiempo en un problema táctico desde el punto de vista del C2. Estos son:

Distribución cíclica

De una serie de atenciones, describe la forma en que se le dio atención al evento, si dicha atención estuvo por encima del promedio, si dicha atención depende del operador, del turno, de las personas en la calle, de los días de la semana.

Distribución lineal

Describe como la atención de los eventos se relacionan unos con otros. Existe algún patrón que determine si se mejora la atención al inicio de cada turno, la atención va disminuyendo hacia el centro, hacia el final.

Ambiente temporal

Correlaciona un elemento temporal de un evento con otros factores temporales. Los más obvios son los representados por la dicotomía diurna- nocturna ¿los eventos se atienden mejor en el día o en la noche?. Otras correlaciones temporo-ambientales obvias incluyen eventos irregulares como fiestas, aniversarios, o fechas importantes o eventos cíclicos como día de quincena, horas de comida, etc.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, *Continuación...*

Elementos del **Agenda**

tiempo C2,
continuación

Esta nos indica la actividad espacio- temporal de la atención que la autoridad le dio a un evento, así como las relaciones entre autoridades, sectores- eventos, etc. Por ejemplo podemos extrapolar los turnos y horarios del personal que da atención, vs. Los días que se atienden los eventos, los tipos de eventos que se atienden con más prontitud, si existe alguna diferencia entre la velocidad de atención en zonas populares vs. Atención en zonas residenciales, etc.

**Elementos del
espacio C2**

Los elementos espaciales relacionados con los problemas tácticos son cuatro:

Distribución Espacial:

La distribución espacial de la atención de un evento un crimen nos describe como se relaciona la localización o espacio de la atención de los eventos de un delito con otro. Esto incluye relacionar sectores, turnos, mandos vs. Eventos, tiempo de atención, etc. Este atributo no sólo refleja la distribución espacial de la atención administrativa de los eventos vs. los delitos, sino también de qué forma se distribuye la atención, tanto por parte de los C2, como por su contraparte en campo.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, *Continuación...*

Elementos del espacio C2, *continuación*

Distribución Ambiental.

Describe la correlación entre localizaciones o lugares y otros fenómenos espaciales, vs. La atención administrativa. Por ejemplo si los eventos en atención, se atienden más rápido en los tianguis, en las principales avenidas, en las escuelas o en donde. Entonces estos ambientes pueden utilizarse como parte del modelo de atención. Si los eventos se atienden mejor en zonas residenciales, posiblemente la localización de éstas tenga cierta influencia en el comportamiento espacial de las autoridades. Interesa saber que ambientes son los mejor atendidos por el C2. ¿Si se atiende por igual las zonas con saturación de cámaras que las que tienen menos?

Continúa en la siguiente página...

Presentación, *Continuación...*

Elementos del espacio C2, *continuación*

Movimiento

Describe la dinámica del elemento espacial policial en campo. Por ejemplo los elementos que atienden un evento, siempre son de un mismo sector, los elementos del C2 siempre los orientan por ciertas avenidas, cuando hay detención, siempre detienen en ciertas zonas. Aquí lo que importa saber es si los elementos en campo están respondiendo a movimientos situacionales dadas las probabilidades de eventos o son completamente aleatorias, y si los elementos del C2 están realizando análisis situacional del delito en tiempo y forma

Espacio de Acción.

Se deriva de la densidad o distancia calculada del lugar de los hechos conocido y describe las áreas por donde se movilizó al elemento. Aquí interesa saber cuáles y cuántos fueron los problemas en la coordinación entre C2 y personal en campo. Se hizo la movilización por calles y avenidas situacionalmente o se deja la elección al personal de campo. Y luego en caso de persecución, en cuántos eventos hubo éxito y donde, en que zonas hay más éxito.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, Continuación...

Elementos del comportamiento C2 El comportamiento mostrado en un problema táctico, puede ser descompuesto en cuatro factores o atributos:

Categoría

Contiene a los factores que hacen distintivo a un comportamiento en particular. Estos incluyen el tipo de evento que se atiende (robo, violación, lesiones, etc.) así como factores de la forma de operación de los elementos en C2 y en campo. Estos elementos describen como se atendió el evento y son fundamentales para evaluar el desempeño, tanto personal como del C2 en su conjunto.

Firma

Es el concepto que describe a los métodos específicos que son utilizados por los elementos del C2 y operativos en sus actos. Estos pueden incluir el uso de algún tipo de comportamiento que hace que un elemento se distinga de otro. Que es lo que hace bien un elemento, en la operación y en la atención de los eventos que pueda recuperarse y emularse.

Evolución

Describe como la firma puede ir evolucionando o cambiando a través del tiempo; es decir de qué forma se va dando el crecimiento personal de cada elemento, y si puede imaginar nuevas formas en la operación diaria. Esta firma puede darse tanto para un elemento en particular, como para un turno, un C2 o un grupo de personas en la operación

Misión

Es el término que describe como la atención de los eventos cambia a través del tiempo y es distinto al concepto de evolución del comportamiento del personal. La misión describe como la atención cambia de un C2 a otro, de un sector a otro, de un turno a otro.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, *Continuación...*

Elementos en C2 Entender a los objetivos y comportamiento del elemento en C2 se vuelve esencial para comprender su acción como persona y como miembro de un equipo. Existen cuatro atributos para cada elemento en C2:

Ubicación

Esto tiene que ver con la capacidad de reacción situacional con base en el conocimiento de la realidad más allá de las pantallas. Comprende los movimientos en campo del objeto en movimiento, orienta adecuadamente a los elementos en campo para obtener éxito en seguimientos. Se mide observando los eventos en video y comentando las decisiones que se tomaron si fueron inadecuadas o que se hubiere hecho en vez de.

Reacción

Este atributo tiene que ver con la actividad del elemento al momento de la atención de un evento. Reacciona situacionalmente en tiempos estándar o por debajo de la media.

Cumplimiento

Describe como el elemento cumple sus objetivos, sigue los scripts, llena sus bitácoras, mantiene en orden sus registros, etc.

Desempeño

Describe el desempeño del elemento tanto por evento, por día, por sector, etc. En Cada evento se describe si está por encima o por debajo de su desempeño promedio. En su caso, errores y aciertos

Continúa en la siguiente página...

Presentación, Continuación...

Elementos en campo Estos pueden descomponerse en cuatro categorías.

Reacción

Mide los tiempos de respuesta entre el momento que se solicitó el apoyo en campo y el momento que llega el elemento en campo al lugar de los hechos o se une a alguna persecución o está ubicado en el sitio donde se le instruyó. Estos tiempos se pueden observar en ECHO en los "Estados de los Recursos", en el cual se indica desde que se define el tipo de recurso (s) necesario(s) para cubrir el incidente hasta el fin de misión

Movimiento

Describe direcciones y movimientos que tomó el apoyo en campo, tanto para llegar al lugar de los hechos como durante la persecución. En su caso, si el movimiento fue predeterminado por el C2 situacionalmente o fue el elemento en campo quien tomó la decisión de ruta. Importa saber errores y buscar que se hubiere hecho en lugar de. Para tal caso, es de suma importancia que el despachador conozca la zona (perímetro) asignada.

Acción

Nos indica las acciones que realiza el apoyo en campo, se pretende saber los errores y aciertos y determinar para cada situación que sucedió que dio lugar a éxitos o fracasos en el seguimiento de objetos en movimiento. Cabe comentar que esta información la podemos obtener a partir de diversas fuentes como son: el radio tetra, vía telefónica con el sector y/o a través de la imagen de la cámara.

Desempeño

Describe el desempeño del elemento tanto por evento. En Cada evento se describe si está por encima o por debajo de su desempeño promedio. En su caso, errores y aciertos. Importa comprender si en el éxito o fracaso, el elemento seleccionado a cubrir un evento es parte de la solución o del problema. Este análisis puede aplicarse a una persona en particular, a un grupo, a un sector, etc. En el caso del C2, podemos observarlo a través de número de remisiones ya sea por elemento o por C2, o por número de emergencias atendidas con éxito o fracaso por semana o turno, entre otras.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, Continuación...

Ilustración 28. Matriz Táctica del proceso de Atención de Eventos en C2

Temporal	Espacial	Comportamiento	Víctima u objetivo	Victimario
Distribución Cíclica	Distribución Espacial	Categoría	Ubicación	Reacción
Distribución Lineal	Ambiente Espacial	Firma	Reacción	Movimiento
Ambiente Temporal	Movimiento	Evolución	Cumplimiento	Acción
Agenda	Espacio de Acción	Misión	Desempeño	Desempeño

Fuente: elaboración propia

Lo mencionado anteriormente forma parte de la gestión de un incidente. En cada parte interactúan todos los niveles del sistema de seguridad. De esta matriz se pueden desarrollar fácilmente herramientas de administración de los recursos o tableros de control que permitan mejorar el desempeño. Es decir de aquí se puede desarrollar una mejor estrategia.

Así como la matriz táctica de procesos corresponde al comportamiento del delincuente, la matriz táctica del proceso de atención de eventos en C2, corresponde con cada una de las partes en C2

Otra forma de ver la historia desde el punto de vista del C2 es observando cada sección del sistema de seguridad que opera en un territorio determinado.

Veamos:

Continúa en la siguiente página...

Presentación, Continuación...

Tabla 4 Matriz de cuerpos de atención en seguridad

Urgencias	Policiales	Federal	Justicia
Ambulancia	Policía preventiva	Secretaría de la Defensa Nacional	Procuraduría General de la República
Policía preventiva	Cuerpo granaderos	Secretaría de Marina Armada de México	Juzgados
Bomberos	Policía Bancaria e Industrial	Policía Federal	Servicios Forenses
Protección Civil	Policía Municipal	Policía Federal de Investigación	Procuración Estatal de justicia
Centros Comando (C2, C4, C5, SMSC4i)	Cuerpos de Reacción Inmediata	Sistema de Salud	Sistema Penitenciario

Fuente: elaboración propia.

En la tabla anterior, se pueden observar agrupados algunos de los cuerpos de seguridad que atienden a los usuarios, según los distintos tipos de incidentes que se presentan en cada territorio, en cada ciudad, en cada pueblo o carretera. También son distintas las víctimas y las motivaciones de los delincuentes. Estas tareas están divididas por principio en preventivas, reactivas y posteriores a la consumación de algún evento caracterizado como incidente. Principalmente, los servicios de urgencia y policiales se dedicarían a la realización de tareas preventivas y reactivas, operaciones de vigilancia, monitoreo y control con, con a capacidad de intervenir, según el tipo de incidente, en combinación con el resto de los cuerpos y agencias de seguridad, también pueden participar de las urgencias. Los bomberos y los cuerpos de reacción inmediata pertenecerían principalmente al tipo de operaciones reactivas, aquellas que responden a una urgencia, a un incidente en curso, su tarea es más en función de un servicio de atención sanitaria, atención de accidentes naturales o provocados, pero también en la contención de multitudes y situaciones especiales.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, *Continuación...*

El caso de protección civil es mixto, proporciona atención de urgencia en casos donde haya situaciones que requieran la atención de grandes grupos de personas por algún evento natural, pero también participa de las tareas de prevención en cuanto forma parte de una de las intersecciones entre la política social y la política de seguridad. En el caso de las celdas sombreadas en azul, su atención se dirige sobre todo a la atención de problemas que afectan a la población sin considerar las divisiones locales, es decir, son fuerzas que operan en todo el territorio nacional en tareas tan diversas como la atención de desastres naturales –exceptuando quizás a la policía federal de investigación–, como la vigilancia del territorio y el combate a la delincuencia organizada. El caso de las celdas sombreadas en gris, pertenecería a la clase de acción posterior en cuanto consumado un incidente y canalizado por las vías de salida que posee el sistema en su conjunto. Es decir, la intervención de los servicios forenses ocurre una vez consumado un incidente, una vez que ha sido asegurada el área por la intervención de la policía preventiva. La procuración de justicia enfrenta los casos que deben ser investigados y consumados como un posible delito. El sistema de salud es donde los servicios de emergencia tienen su último fin en la protección a la vida, los Juzgados procesan aquello clasificado como criminal, el sistema penitenciario absorbe todo aquél que fue condenado. Las acciones mencionadas, son posteriores a la producción de un evento, por eso su naturaleza las excluye parcialmente del proceso de atención de incidentes. Conocer la importancia de esta secuencia es por ello tan importante en las tareas del sistema de seguridad pública. Aquí es donde precisamente, los Centros de Comando y Control, en sus diferentes configuraciones, se convierten en el principal punto de enlace entre los múltiples y complejos eventos que atienden los cuerpos de seguridad en la realidad cotidiana.

Cada uno de estas agencias produce información que luego podrá ser intercambiada y de la cual, por su naturaleza, cada una elige recopilar algunos datos específicos que resultan del interés de cada agencia en particular. Mientras a la policía preventiva le pueden interesar los vaivenes de la delincuencia en determinada zona, o conocer la ubicación de un punto de venta de drogas, a la policía ministerial, también le interesaría saber quién es el dueño del lugar, si tiene evidencia que apoye una investigación judicial en su contra, cuáles son sus ingresos así, sucesivamente, para cada parte del sistema.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, Continuación...

El despachador ante un incidente, tiene bajo su responsabilidad varias cuestiones, tales como:

- Establecer las prioridades inmediatas del incidente, pero también sobre la seguridad de los que atienden los incidentes (policías, bomberos, equipos de atención de emergencias).
- Estabilizar el incidente asegurando la vida del personal en campo y administrando los recursos y los costos de atención de una manera efectiva.
- Determinar los objetivos de la atención del incidente y la estrategia para conseguirlos.
- Establecer y monitorear la organización para la atención de los incidentes.
- Aprobar la implantación de un plan de acción para la atención de incidentes
- Asegurar que la salud y la seguridad de las personas involucradas en algún incidente se garanticen en el lugar de ocurrencia.

Para lograr estos objetivos, el C2 cuenta con un equipo integrado por varias funciones. Donde su responsabilidad es atender los problemas de los usuarios, en cuanto a su seguridad personal y la de sus propiedades y establecerse como un enlace entre la estructura de seguridad del gobierno y la atención a los usuarios.

En cuanto a:

Información: Debe estar una persona o un área asignada para analizar y desarrollar la información obtenida del conjunto de incidentes, para poder intercambiarla entre los tomadores de decisiones, para hacerla pública o entregarla a otras organizaciones asociadas al tema en análisis.

Seguridad: el rol de los elementos de seguridad es desarrollar e implantar las medidas recomendadas por los creadores de la política en la figura del comandante de C2, que, para efectos prácticos es el intermediario entre la Secretaría de Seguridad Pública y el personal en campo, así como el personal de despacho y operadores de llamadas. Su principal función es garantizar una atención expedita y segura en la atención de incidentes.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, Continuación...

Enlace: esta función es el punto de contacto para la asistencia y coordinación de actividades entre las distintas organizaciones que intervienen en la atención de incidentes, así como entre las personas que requieren el servicio de un C2. Es una de las funciones primordiales de los agentes de despacho.

Estas funciones deben ser consideradas no solo en función de la atención de incidentes sino también de la forma en que estos son atendidos. Por este motivo. Como se muestra en la ilustración 1, en un C2, la información recopilada debe ser útil, en su captura y análisis para:

- **La Operación.** La información recopilada en un C2 debe permitir mejorar la operación de los elementos en campo, desde los tipos de recursos usados (patrullas, motopatrullas, personal pie tierra, etc.) según el tipo de incidente hasta la mejora en los tiempos de atención y la habilidad y actitud del personal para atender a las personas involucradas en un incidente.
- **La Planeación.** La recolección apropiada de información sirve para evaluar y proponer las medidas tácticas y estratégicas para la atención de incidentes reiterados. Contar con procedimientos estandarizados de atención para incidentes ayuda a observar también la actuación del personal en campo y del C2 en cuanto a la calidad del servicio y a la efectividad de las respuestas.
- **La Logística.** Los incidentes, la forma en que se describen servirán para contar con información apropiada para la provisión de instalaciones, servicios y materiales para trabajar.
- **La Administración y finanzas.** Es necesario contar con un efectivo análisis de costos de atención de los incidentes.

Continúa en la siguiente página...

Presentación, *Continuación...*

En el caso del modelo de mando de un C2, sus funciones son más específicas y también están asociadas al control policial. El caso del Sistema de Control de Información (ICS por sus siglas en inglés) es un sistema que funciona entre todas las instituciones Federales, estatales y condados de los Estados Unidos. Los C2's del Distrito Federal tienen un alcance limitado, pero la tendencia natural es hacia la reproducción de estos sistemas de recolección, análisis y procesamiento de los incidentes relacionados con la seguridad de la población. Así sucede actualmente en otras ciudades como Monterrey y Guadalajara, pero no se tiene todavía el mismo alcance en cuanto a elementos en campo, capacitación, problemática, inversión en tecnología que el logrado con el proyecto Ciudad Segura.

Por eso, aunque en esencia el fin de un ICS es el mismo que el de un C2, su funcionamiento y alcance los diferencia profundamente. Se podría decir que un C2 debe entenderse como la primera célula de la seguridad pública en contacto con las víctimas cuya característica única es contar con la posibilidad de recopilar información organizada, precisa, confiable de la ocurrencia de un incidente en tiempo real y así mismo reproducir la respuesta, dirigir sus fuerzas operativas, administrar sus posiciones, observar remotamente las calles para asesorar los elementos en campo.

Eso mismo hace un ICS, pero a nivel de interrelaciones nacionales, el caso del C2 del Distrito Federal, queda acotado a la atención en su territorio, es decir, aún no se cuenta con la disponibilidad tecnológica y política de entrelazar todos los sistemas similares en una sola plataforma. Existe el intento de Plataforma México, pero no se ha diversificado de una manera tal que se pueda gozar de acceso a información de seguridad de diversos Estados homologada, compatible tecnológicamente, aprovechada para controlar de manera más eficaz la delincuencia. En el caso de un C2, es una práctica exitosa que debe afinar las capacidades y habilidades de sus integrantes.

En cuanto a las similitudes con un ICS y las expectativas que debe cubrir un C2 se muestran las siguientes.

- Acordar los objetivos y prioridades de los incidentes comunes. Partiendo del análisis ambiental de la delincuencia, la regla 80-20 y la identificación de los triángulos de la criminalidad, es posible focalizar los servicios de despacho hacia los problemas más recurrentes que requieren de su intervención.

Continúa en la siguiente página...

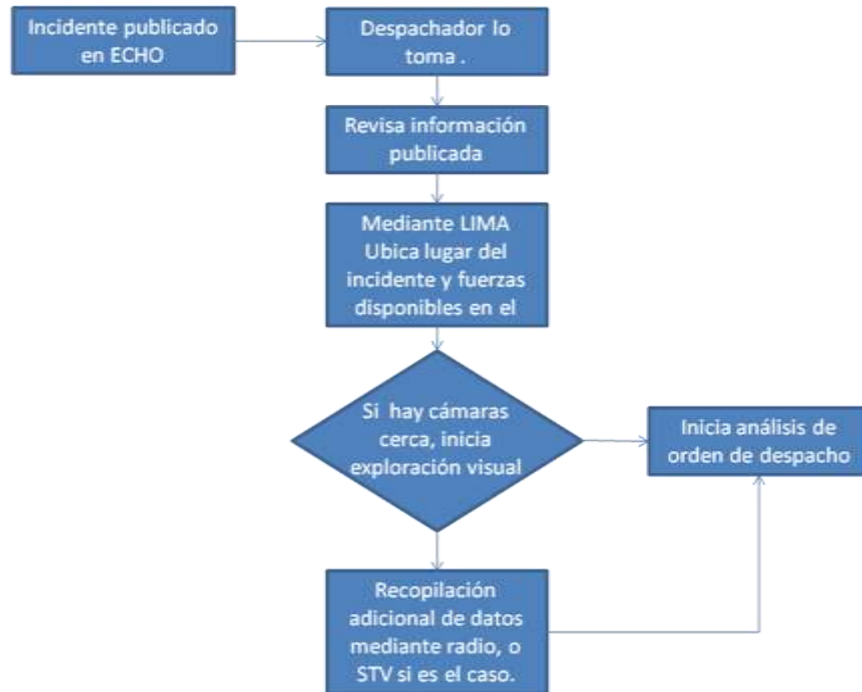
Presentación, *Continuación...*

- Tener la capacidad operativa de sostener un alto compromiso con la atención de los incidentes, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La organización del equipo, sus perfiles, tanto como las habilidades particulares y el clima laboral son elementos que modifican esta capacidad. El estrés y la excesiva carga de trabajo pueden influir en su calidad del trabajo, sin embargo se debe tener presente en todo momento, nuestra responsabilidad con la sociedad.
- Contar con la autoridad para lograr que se cumplan las órdenes de despacho entre las distintas agencias que interactúan en la atención de incidentes. El tiempo de atención es determinante, la falta de compromiso ante las órdenes de despacho, afecta directamente el servicio y por ende la imagen de la autoridad ante la usuarios. Aún con ello, se debe tomar en cuenta, que en ocasiones la atención de las emergencias depende en gran medida del apoyo que nos dé el sector, la cual sale de nuestras manos.
- Mantener una organización coordinada entre los distintos actores y agencias que operan en la atención de incidentes. En este caso, es necesario estar al pendiente vía telefónica, a través del radio o por medio del monitor, del seguimiento al incidente e informar al supervisor de cualquier anomalía detectada.
- Realizar una selección apropiada del equipo en campo, para asegurar una dirección clara en la definición de sus objetivos y prioridades, así como en la ejecución de tácticas operativas en la escena de los incidentes.
- Centralizar la comunicación social, para evitar que se den mensajes múltiples que puedan generar confusión entre los usuarios y las otras agencias. Es decir, sólo existe una línea de comunicación y no hay más.
- Contar con procedimientos de apoyo logístico.

Recepción de eventos

Como se explica en el esquema general de despacho, los eventos o incidentes proceden de una multiplicidad de fuentes y es función del despachador darles atención y seguimiento hasta que se resuelva el incidente.

Ilustración 29 Atención de incidentes publicados en ECHO



Fuente: elaboración propia

En este proceso, la clave está en la velocidad de la interacción entre el despachador y los actores que se integran al proceso, tanto dentro del C2, como los operadores de video, los despachadores; como con el personal en campo que se encargará de atender físicamente los incidentes reportados.

Continúa en la siguiente página...

Recepción de eventos, *Continuación...*

Es indispensable que el despachador nunca pierda de vista la cola de despacho, que trate de atender un asunto a la vez y mantenga total atención para recopilar la mayor cantidad de datos que avalen su decisión al momento de despachar personal para atender un servicio.

La captura de información que no cumpla con los requerimientos del vocabulario puede desencadenar una cadena de errores que incluso pueden costar vidas humanas. En ese sentido, se debe considerar que un incidente nunca es algo inmóvil o estático, sino que puede cambiar radicalmente en cualquier momento.

Por ejemplo: un despachador recibe el reporte de un objeto abandonado, los primeros elementos en arribar al lugar pueden considerarlo sospechoso por la posición y la zona en que se encuentra, sin contar con la certeza de su contenido, se puede solicitar la presencia de la unidad antibombas/fuerza de tarea, o bien, de animales detectores de droga, pero esa decisión sólo podrá ser tomada en función de la cantidad de información con que se cuenta, motivo por el cual, si los elementos pie a tierra dan algún dato inapropiado, dicho objeto podría ser manipulado, con sus correspondientes consecuencias: que sea algo falso, que se convierta en evidencia, o que genere algún desastre, por lo que el equipo de despacho siempre debe estar al pendiente de cualquier detalle, de la valoración de la gravedad.

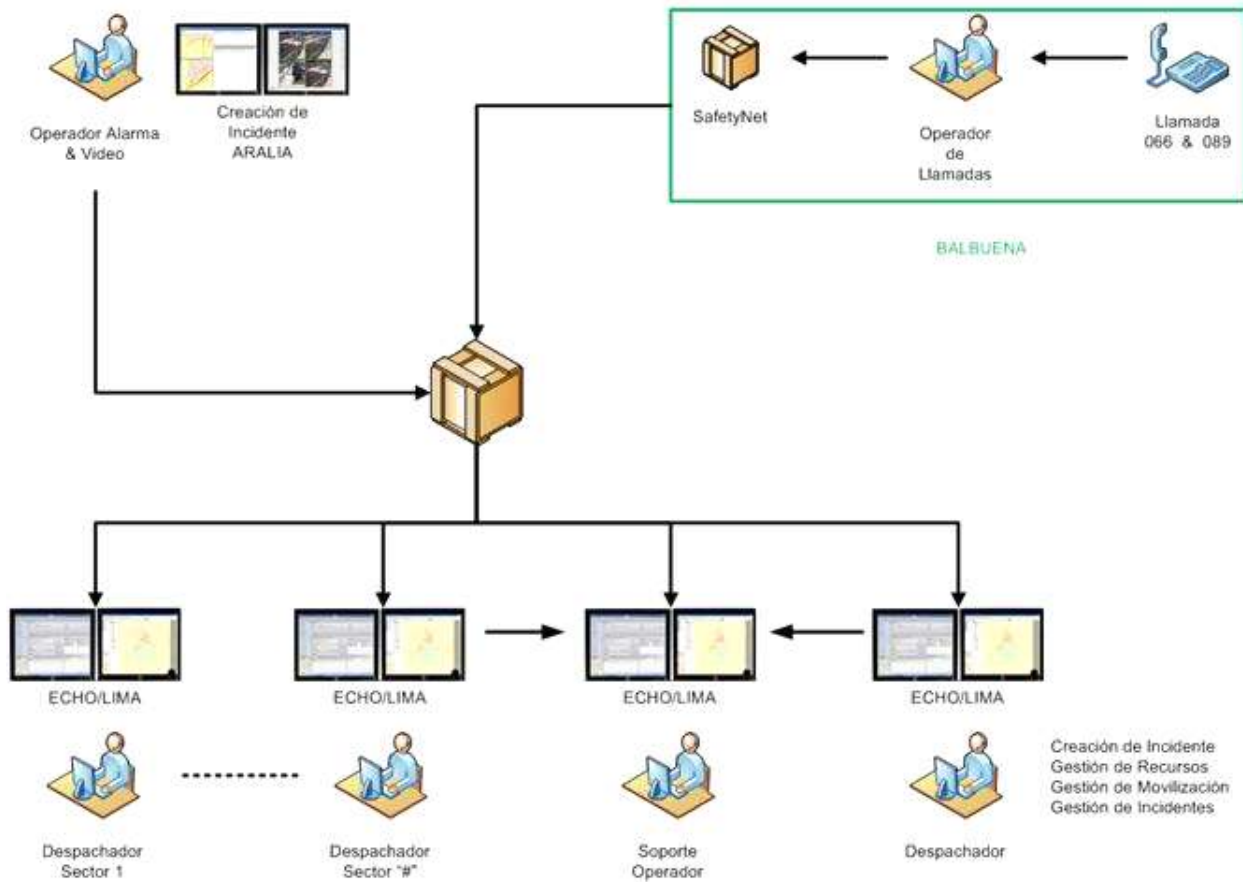
También puede ocurrir que lo que en primer lugar se clasificó como un auto abandonado, que sería una llamada de servicio para la cual se pensaría únicamente en una grúa, resulte contener algún cadáver al interior lo que modifica radicalmente el tipo de elementos que deben ser despachados para la atención del incidente.

Esto significa que, durante la gestión de incidentes, la clase de trabajo que se esperaría de las personas que integran un C2 consistiría en un seguimiento puntual, minuto a minuto del desarrollo del incidente, desde que se tiene conocimiento de éste, hasta que la autoridad en sitio lo declare cerrado porque ha pasado a las agencias de atención posterior al incidente, tales como ministerio público, hospitales, juez cívico, UMAN, es decir, cuando el uso del recurso (patrulla, ambulancia, granaderos, entre otros) invertido en la atención del incidente, finalice

Por último cabe mencionar, que al entrar al turno correspondiente, debe haber una comunicación entre el despachador anterior y tú, en relación a los incidentes atendidos relevantes y/o los que quedan abiertos y a los cuales, hay que darles seguimiento en tu horario.

Gestión de incidentes

Ilustración 30 La atención general de un incidente.



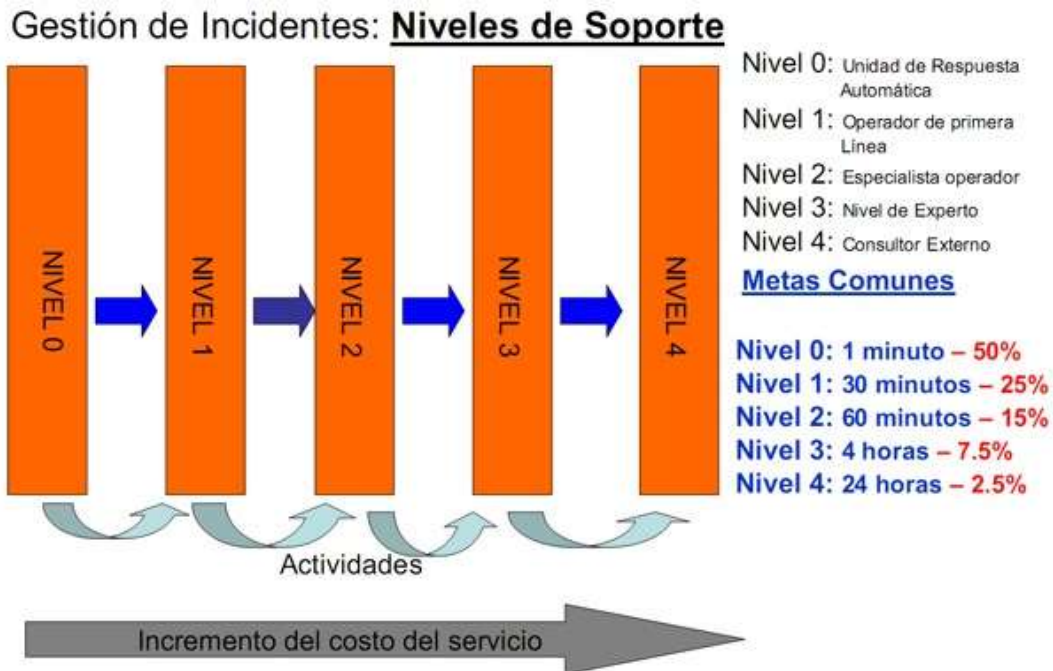
Fuente: Manual del despachador

Continúa en la siguiente página...

Gestión de incidentes, Continuación...

El principal objetivo de la gestión de un incidente es restablecer lo más pronto posible los niveles de normalidad ante una situación donde es requerida la atención de la autoridad o algún otro servicio ciudadano. Por su naturaleza un incidente puede tener varios niveles de escalamiento, como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 31 Niveles de escalamiento de un incidente



Fuente: <http://www.el-palomo.com/2010/04/itil-v3-service-operation-operacin-del-servicio/>

Continúa en la siguiente página...

Gestión de incidentes, *Continuación...*

La gestión de un incidente tiene por significado entonces, el conjunto de acciones que la autoridad implanta para resolver dicho incidente, con el menor nivel de escalamiento y en el menor tiempo posible.

La gestión también consiste en la validación, generación y coordinación de un incidente. Una vez que éste ha sido publicado en ECHO, el despachador debe revisar los datos ofrecidos en la publicación y completar todos aquellos que se encuentren a su alcance en ese momento y mediante el uso de las diversas tecnologías disponibles. Es importante ubicar las cámaras más cercanas a la zona para acopiar datos visuales. El despachador y video monitorista deben permanecer en coordinación permanente para asegurar el mejor seguimiento al incidente. Entre los video monitoristas debe existir coordinación para cubrir por zonas de mayor incidencia, según los datos estadísticos, las consignas dadas y análisis disponibles. EL perfeccionamiento de esa coordinación sólo ocurre a través de la práctica cotidiana, conservando un equipo estable, bajo un liderazgo apropiado y en un entorno laboral disciplinado, pero sobre todo, saludable.

La gestión de un incidente se encuentra directamente relacionada con el discurso que se utiliza para trabajar con él. Si, por ejemplo, capturamos un incidente mencionando un vehículo de color "azul" o el mismo vehículo lo reportamos como un modelo distinto al que se desea localizar, en ese momento puede fracasar todo intento de localización, recopilación, descripción del incidente. Puede que se transmita una llamada para atender una persona lesionada, pero en realidad fue un robo, eso ya significa un gasto divergente en recursos y aún cuando es una tarea compleja, el análisis de los eventos, el apoyo en las herramientas, la creatividad y la capacitación permanente permitirán alcanzar mejores resultados.

Sin embargo, el sistema ECHO viene programado con catálogos diversos para la captura de un incidente, donde se podría generar este problema es en la captura de los detalles del incidente, en la pantalla de captura diseñada para escribir libremente los detalles del incidente. Eso lleva a la importancia del conocimiento de los scripts dispuestos por la CAEPCCM y de su adecuada captura.

Continúa en la siguiente página...

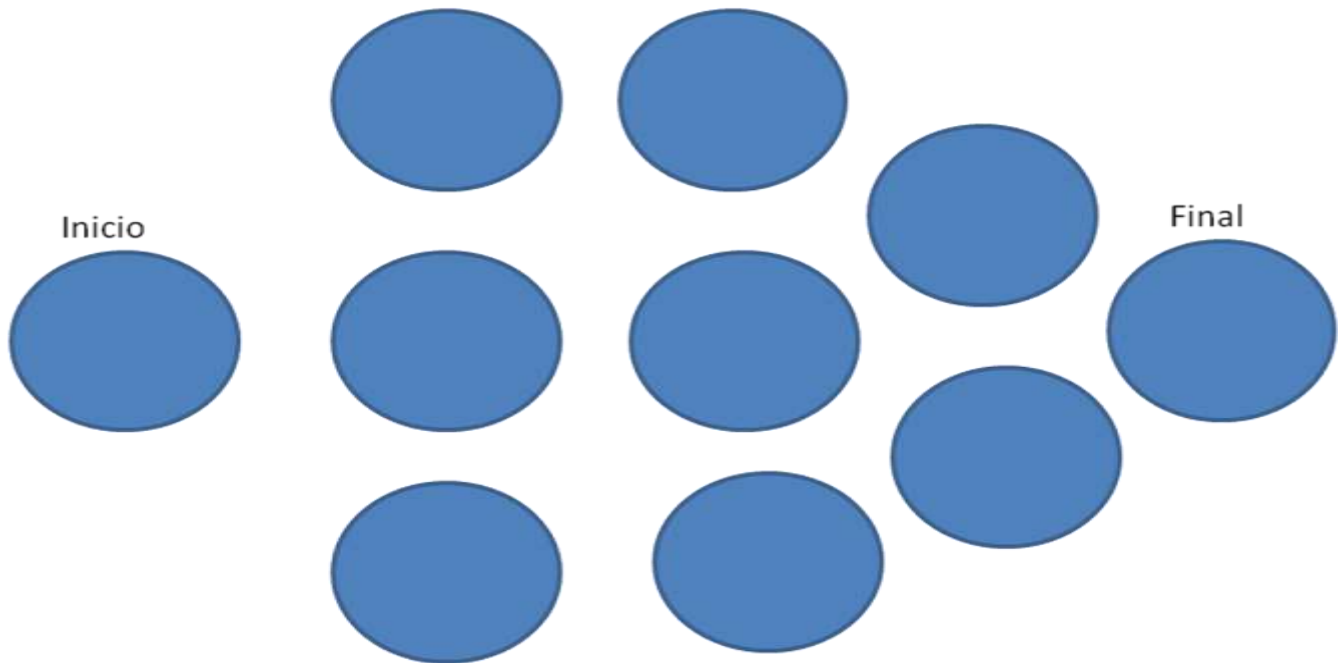
Gestión de incidentes, Continuación...

Ejercicio 5

En la imagen siguiente, rellena el curso del incidente descrito en el video y la secuencia de hechos. Después describe la función de gestión de incidentes que como despachador tomarías.

<http://www.youtube.com/watch?v=g1g7wuln1Y8>

<http://www.youtube.com/watch?v=Kx5bgvDDlmc>



Localización de incidentes

Un incidente puede ser localizado geográficamente por varias fuentes. Es el lugar específico donde se debe atender la solicitud de servicio. Se caracterizará por tener un determinada cantidad de vías de acceso, con determinado sentido vial, cierta cantidad de tráfico según el día y la hora, las calles estarán en condiciones diversas e incluso puede no haberlas, puede o no haber cámaras cerca, puede o no estar el servicio necesario cerca. Si consideramos el objetivo de tener un tiempo de respuesta inferior a 5 minutos, entonces se podrá comprender la importancia de la localización inmediata de los incidentes.

La dirección de un incidente puede haber sido provista vía llamada, radiocomunicación, CCTV, alarma, coordenadas. Cualquier falta ortográfica o dato específico introducido incorrectamente en el sistema generará problemas como:

- Mostrar la localización equivocada.
- Generar un incidente que no puede contabilizarse adecuadamente.
- Que el sistema LIMA no localice el punto.
- Entorpecimiento del despacho de recursos.
- Mayor tiempo invertido en la atención del incidente.
- Que el incidente quede clasificado inapropiadamente.

Continúa en la siguiente página...

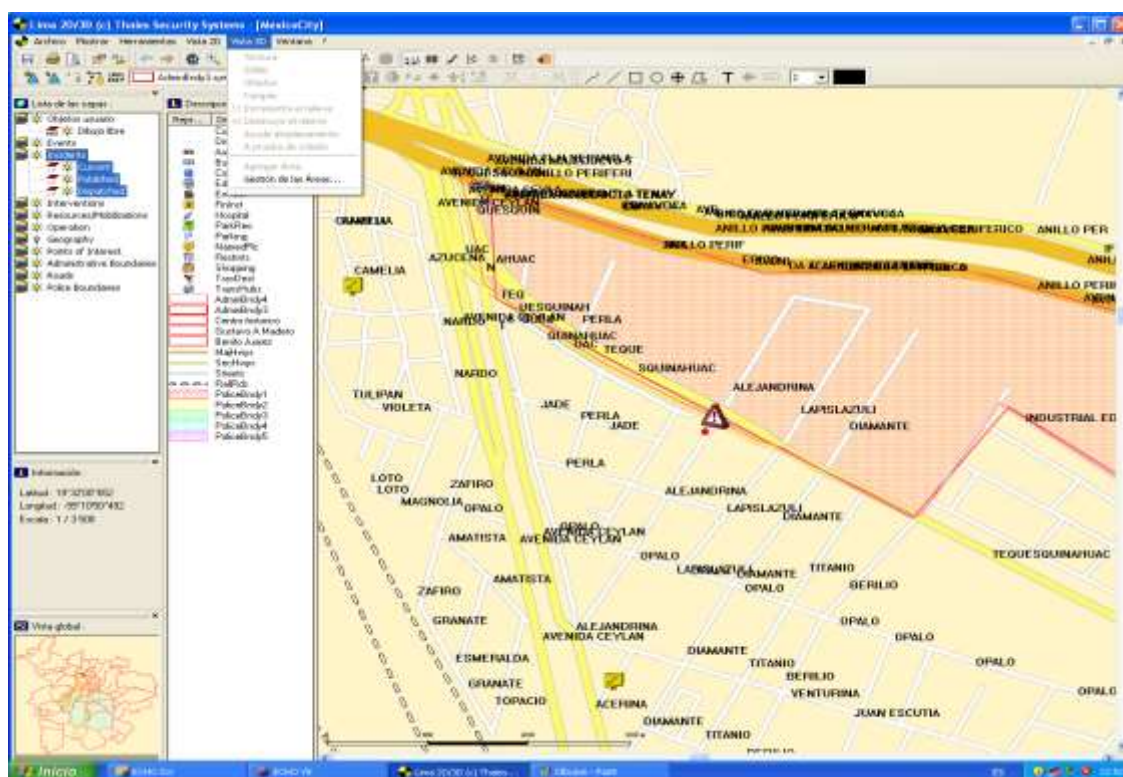
Localización de incidentes, Continuación...

El sistema ECHO tiene un catálogo de direcciones que puede ayudar a reducir esta situación pero siempre es importante validar la ubicación antes de despachar el servicio.

Sin embargo debes tener en cuenta que en ocasiones la dirección en LIMA, puede ser diferente a como la conocen tanto los elementos en campo, como la población en general por lo que tus indicaciones serán confusas para el elemento en campo. De ahí la importancia de conocer el perímetro a la perfección. Asimismo, algunas veces las direcciones que aparecen en LIMA han sido modificadas y pueden no corresponder con lo que tú solicitas, pero recuerda que hay diversos tipos de búsqueda en ECHO, en las cuales te puedes apoyar.

El apoyo en el análisis geo referenciado puede funcionar para mostrar los incidentes en tiempo real, siempre y cuando se cuente con dispositivos satelitales, de otra manera, el despachador debe mantener actualizado el sistema mediante radiocomunicación para verificar su ruta y los tiempos de llegada.

Ilustración 32 Localización de incidente publicado en LIMA



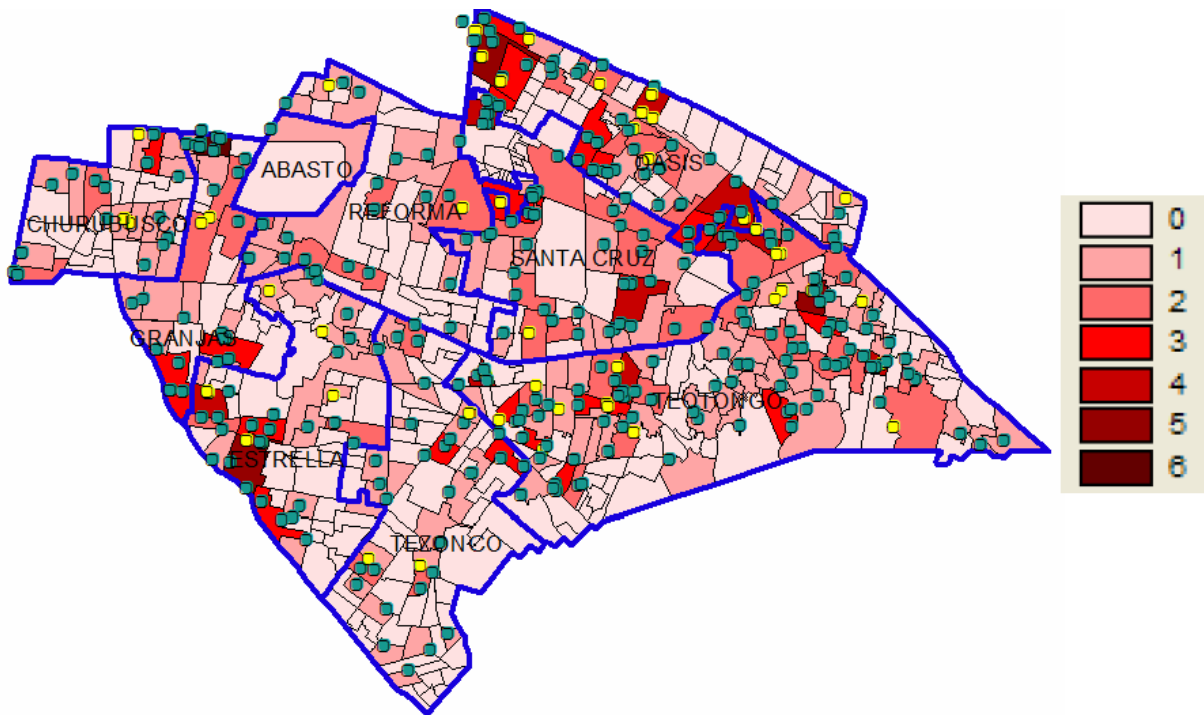
Fuente: Sistema LIMA

Continúa en la siguiente página...

Localización de incidentes, Continuación...

Los datos capturados en ECHO y reflejados en LIMA, deben gozar de la posibilidad de interactuar entre diversas variables para poder realizar análisis por zona, que nos ayuden a identificar, por ejemplo, las áreas donde más concentra el robo, comparándolo con el tipo de despliegue policial en la zona y el tipo de patrullaje realizado (pie a tierra, en bicicleta, en moto, etc.) como se muestra en la ilustración 23.

Ilustración 33 Ejemplo de mapa por área sobre el delito de robo



Fuente: elaboración propia.

Mobilización de recursos.

La movilización de recursos y la intervención del incidente, entre otros, son elementos del proceso operativo de la gestión del incidente, es decir, la acción. Así, el traslado de una unidad a otro lugar para la atención de una emergencia, la ambulancia que quedó atascada en el tráfico por una vuelta incorrecta, el policía que corre a pie tras un ladrón o que atiende un parto en alguna estación de metro, todos ellos representan distintas facetas que con esta tecnología quedaron en el pasado.

Ilustración 34 Mobilización en intervención de un incidente dese C2

Necesario	Propuesto	Movilizado	Enterado	En Camino
COOHE PATRULLA	Movilizado 12:03:32 p.m.	P-04-05 SP1		

Fuente: Manual del despachador.

La movilización de recursos representa la parte más básica y esencial para atender cualquier incidente. Antes cuando alguien llamaba a algún servicio de emergencia, podrían llegar 7 patrullas a atender a una mujer embarazada y no una ambulancia, con el desarrollo de habilidades y la implementación de las nuevas tecnologías para la atención de incidentes, esa situación en la actualidad tiene un mejor aprovechamiento.

Intervención del incidente.

La intervención del incidente ocurre cuando la autoridad, o el personal de atención de emergencias se hacen presentes en el lugar del incidente y toma el control de la situación. Se puede decir que es cuando los paramédicos arriban al lugar para atender y trasladar a los lesionados a una institución de salud. Estos deben comunicarse a C2 para informar de la circunstancia, solicitar refuerzos, o bien, para declarar cerrado el incidente. Cabe considerar que aún cuando el trabajo el C2 termina cuando la autoridad en campo se hace cargo, los despachadores todavía deben recopilar cualquier dato adicional que enriquezca el script del incidente.

En todo caso, debes estar alerta y al pendiente del desarrollo del incidente por si éste se modifica o agrava y es necesario enviar más unidades o escalar o cambiar el tipo de incidente.

Continúa en la siguiente página...

Intervención del incidente, *Continuación...*

Ejercicio 6

Basado en las preguntas básicas del delito. Describe un incidente según el video mostrado.

¿Qué pasó?	
¿Dónde pasó?	
¿Cuándo pasó?	
¿Quién fue?	
¿Por qué pasó?	
¿Cómo pasó?	
¿Con qué fue?	

Resumen

Lo que debes recordar de esta unidad es...

Contar la historia completa desde el punto de vista del C2

- **Punto 1**

Contar la historia desde el punto de vista del C2, significa relatar las actividades, recursos, personal, tiempos que se destinaron para atender un incidente. Esto es muy importante porque su revisión constante en comparación con la atención de otros incidentes similares ayuda, por una parte, a la recopilación de información valiosa para posteriores ocasiones en que se presente un incidente similar, pero también para evaluar constantemente el desempeño del personal, de las comunicaciones, de la forma en que se giran y acatan instrucciones ante un incidente, de los mecanismos de coordinación establecidos para la atención de algún incidente que requiera de la participación de 2 o más integrantes del C2.

- **Punto 2**

La identificación de los procedimientos que los despachadores deben seguir, la homologación de los mismos entre los distintos C2 de la ciudad, así como la homologación de las características de los datos a recuperar por cada incidente, sirven para analizar a detalle el comportamiento delictivo a fin de conocer y predecir la comisión de otros delitos, mediante el análisis ambiental y estadístico.

Notas del participante:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Anexos

Tabla de Contenido

Nombre de Anexo	Ver página
Ilustraciones	A-1
Tablas	A-3
Bibliografía	A-4
John Wayne Gacy: el payaso asesino	A-7

Ilustraciones

Ilustración 1 Esquema de toma de incidente.....	1.3
Ilustración 2 Alarma activada por ARALIA.....	1.6
Ilustración 3 Incidente detectado mediante CCTV	1.8
Ilustración 4 Incidente reportado por botón de pánico	1.10
Ilustración 5 Incidente reportado por elemento en campo a C2.	1.12
Ilustración 6 Diagrama general despacho.....	1.14
Ilustración 7 Actividad del despachador.....	1.16
Ilustración 8 Clasificación general de grupos por tipo de incidente.....	2.9
Ilustración 9 Clasificación general de delitos.	2.10
Ilustración 10 Clasificación general por tipo de servicio.	2.12
Ilustración 11. Árbol scripts delitos contra las personas.	2.14
Ilustración 12. Árbol scripts delitos contra las propiedades.....	2.15
Ilustración 13. Árbol scripts Delitos contra las instituciones.....	2.16
Ilustración 14. Árbol scripts de emergencias, información específica por tipo de incidente.....	2.18
Ilustración 15. Información general de despacho de emergencias.	2.19
Ilustración 16. Árbol scripts Faltas Cívicas.....	2.20
Ilustración 17 Qué, cuándo y dónde paso y su relación con ECHO.	3.2
Ilustración 18 Quién lo hizo y su relación con ECHO.....	3.5
Ilustración 19 Con qué se cometió el evento y su relación con ECHO.	3.7
Ilustración 20. Mapa de la Central de Abastos.....	3.12
Ilustración 21 Algunos ejemplos de códigos de robo a casa habitación.....	3.14
Ilustración 22 Señales de violaciones reiteradas.	3.15
Ilustración 23 Tendencias semanales del delito	3.16
Ilustración 24 Diferentes análisis de los elementos tácticos del delito en detalle, Centra de Abastos de la Ciudad de México	3.21
Ilustración 25 Habitación de John Wayne Gacy	3.23
Ilustración 26 Tienda OXXO incendiada durante un asalto.....	3.25
Ilustración 27 Secuencia fotográfica de un robo.	3.32
Ilustración 28. Matriz Táctica del proceso de Atención de Eventos en C2.....	4.9

Ilustración 30 Atención de incidentes publicados en ECHO	4.16
Ilustración 31 La atención general de un incidente.	4.18
Ilustración 32 Niveles de escalamiento de un incidente	4.19
Ilustración 33 Localización de incidente publicado en LIMA	4.23
Ilustración 34 Ejemplo de mapa por área sobre el delito de robo	4.24
Ilustración 35 Movilización en intervención de un incidente dese C2.....	4.25

Tablas

Tabla 1 Catálogo general de motivos de la SSPDF	1.19
Tabla 2 Estructura de la estrategia, la táctica y la logística	2.9
Tabla 3 Diferencias entre estrategia y táctica	3.10
Tabla 4 Matriz de cuerpos de atención en seguridad	4.10

Bibliografía

Autor (es)	Documento
Cruz Guadarrama Liliana	Repaso curso despachador, Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México
<i>Peter K. Manning</i>	The technology of policing. New York University Press. 2008
Dan Helms	"The tactical checklist: A general methodology for analytical investigation". En el libro Advanced Crime Mapping Topics. NLECT. 2002.
Garrido, Javier	Pensamiento estratégico: la estrategia como centro neurálgico de la empresa, Ediciones Deusto, España, 2007
Referencias Web	http://www.blogdelnarco.info/video-del-comando-armado-en-creel-chihuahua-murieron-9-personas/
	http://www.blogsonora.com/2010/04/10/comando-armado-toma-creel-chihuahua-el-15-de-marzo-de-2010/
	http://mexablog.com/2010/03/15/balacera-en-creel-chihuahua/
	http://www.laparadadigital.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5034:fuertes-balaceras-dejan-tres-ejecutados-y-varios-heridos&catid=6:noticias-destacadas&Itemid=5
	http://www.eluniversal.com.mx/notas/666193.html

John Wayne Gacy: El payaso asesino

El lector que a partir de ahora va a adentrarse en la historia real de John Wayne Gacy descubrirá que el mal humano se esconde en lugares todavía menos accesibles que una arteria cerebral colapsada, la que tenía Gacy desde que se cayera en el jardín de su casa cuando era niño y que, según algunos expertos, transformó su cerebro en una mente psicopática. Quizás el mal anide en las entrañas del alma de algunos hombres que parecen, pero sólo parecen, buenos.

No cabría otra forma de calificar a un ciudadano tan ejemplar como John. Era un eficaz hombre de negocios, dedicado plenamente a hacer crecer su empresa de albañilería y decoración, a cuidar de su casa, a amar a su segunda esposa y a cultivar las relaciones sociales. El tiempo libre siempre lo dedicaba a los demás: organizaba las fiestas vecinales más famosas del barrio, se vestía de payaso y amenizaba las tardes de los niños ingresados en el hospital local.

Incluso fue tentado por la política y se presentó como candidato a concejal. Y lo habría llegado a ser si no se hubiera cruzado en su camino el joven Jeffrey Rignall y su tenaz lucha por la supervivencia.

El 22 de mayo de 1978, Rignall decidió salir a tomar unas copas en alguno de los bares del New Town de Chicago. Mientras paseaba, ya de noche, un coche le cortó el paso. Un hombre de mediana edad y peso excesivo se ofreció para llevarle a la zona de bares más famosa del lugar. Rignall, osado, despreocupado, acostumbrado a viajar haciendo auto stop y, sobre todo, harto de pasar frío, aceptó la invitación sin sospechar que aquel hombre, en un descuido, le iba a atacar desde el asiento del conductor y a taparle la nariz violentamente con un pañuelo impregnado de cloroformo.

Con el hígado reventado por el cloroformo

Lo siguiente que Rignall pudo recordar fue la imagen de su nuevo colega desnudo frente a él, exhibiendo una colección de objetos de tortura sexual y describiendo con exactitud cómo funcionaban y cuánto daño podrían llegar a producir. Rignall pasó toda la noche aprendiendo sobre sus propias carnes mancilladas una y otra vez la dolorosa teoría que su secuestrador iba explicando. A la mañana siguiente, el joven torturado despertaba bajo una estatua del Lincoln Park de Chicago, completamente vestido, lleno de heridas, con el hígado destrozado para siempre por el cloroformo, traumatizado... pero vivo. Tenía el triste honor de ser una de las pocas víctimas que escaparon a la muerte después de haber pernoctado en el salón de torturas de John Wayne Gacy.

En sólo seis años, 33 jóvenes como él vivieron la misma experiencia, pero no pudieron contarla. A veces, el camino hacia el mal es inescrutable, se esconde y aflora, parece evidente y vuelve a

difuminarse. Toda la vida de Gacy resultó una constante sucesión de idas y venidas.

Fue torpe en los estudios, se matriculó en cinco universidades y tuvo que abandonarlas todas; sin embargo, terminó su último Intento de estudiar Ciencias Empresariales y se licenció con brillantez. Hasta llegó a ser un hábil hombre de negocios. Se enroló en cuantas asociaciones caritativas, cristianas y civiles pudo, pero mantuvo una oscura relación con su primera esposa, llena de altibajos y cambios de temperamento. Tuvo dos hijos a los que amó y respetó, sin que eso nublara un ápice su eficacia para atraer y matar a otros adolescentes. Resulta, incluso, paradójico que un hombre obeso y aquejado de graves problemas en la espalda fuera capaz de atacar, maltratar, matar y enterrar a jóvenes llenos de vigor. Pero lo hizo una y otra vez, hasta en 33 ocasiones.

Algunos detalles premonitorios

Pero si fue doloroso encontrar los cadáveres de 33 jóvenes incautos, peor resultó saber que su asesino ya había dado muestras de lo que era capaz de hacer. Poco después de casarse por primera vez, comenzaron a circular insistentes rumores sobre la tendencia de Gacy a rodearse de jóvenes varones.

Rumores que sus vecinos vieron confirmados cuando el amable John fue acusado formalmente por un juez de violentar sexualmente a un niño de la ciudad de Waterloo. Él siempre sostuvo que las acusaciones no eran más que un montaje creado por el sector crítico de una de las asociaciones cívicas a las que pertenecía. Pero cuatro meses más tarde, la mesa del juzgado recibía la documentación de una nueva denuncia. La propia víctima del supuesto ataque sexual había sido apaleada. El agresor, un joven de 18 años con dudosa reputación, declaró que fue Gacy quien le pagó para escarmentar al niño que le acusaba.

El caso estaba claro: Gacy fue sentenciado a 10 años de prisión en la penitenciaría de Iowa. La historia de un asaltador de menores parecía tocar felizmente a su fin..., cuando en realidad, no había hecho más que empezar. Incomprensiblemente, Gacy salió de la cárcel un año y medio después, aireando un indulto concedido en atención a su buen comportamiento y las "evidentes muestras de reforma dadas por el reo".

El juez no tuvo duda de que aquel preso de 27 años se había transformado en otro hombre: lo que no supo hasta tres años después es que el nuevo John Wayne Gacy era aún peor. Gacy no sólo se las arregló para engañar al juez, también engañó a los vecinos de Sumerdale Avenue que lo acogieron en su segunda vida; a Lillie Grexa, una mujer divorciada y madre de dos hijos que se enamoró de él y aceptó su propuesta de matrimonio; a los clientes de una brillante empresa de reformas de albañilería que él mismo montó y, lo que es

peor, a decenas de jóvenes varones que acudían a casa de Gacy bajo la promesa de un trabajo bien remunerado como albañiles.

La vida social del hombre que, los fines de semana se vestía de payaso para entretener a los niños enfermos en varios hospitales subía como la espuma. Dos de sus fiestas más sonadas, una al estilo "vaquero" y otra hawaiana, llegaron a congregarse en su casa a más de trescientas personas. Todas regresaron a sus domicilios comentando dos cosas: lo agradable que era aquel ciudadano regordete, bonachón y trabajador y lo mal que olía su jardín. Porque era la comidilla del barrio que un terrible hedor fluía por las calles cercanas a la casa de Gacy y su segunda esposa. Ésta estaba convencida de que bajo las cañerías de su casa había algún nido de ratas muertas. Él aseguraba que el olor se filtraba desde un vertedero cercano y siempre estaba posponiendo una supuesta visita al ayuntamiento para tratar de arreglar el problema.

Ningún vecino supo reconocer el tufo de los restos humanos, por eso, ninguno llegó a sospechar el acontecimiento que estaba a punto de sacudir la armoniosa vida de Sumerdale Avenue.

En diciembre de 1978, la madre del joven de 15 años Robert Piest empezó a impacientarse al ver que no regresaba del trabajo. El chico se ganaba un dinero extra ayudando en una farmacia, y estaba a punto de entrevistarse con un tal Gacy que le había ofrecido mejorar su situación si trabajaba como albañil para él. La desaparición de Robert fue puesta en conocimiento del teniente Kozenczak del departamento de policía de Des Plaines.

Entre sus pesquisas, el agente hizo una llamada a Gacy, ya que su nombre aparecía entre los papeles del chico. Por supuesto, el ciudadano Gacy no acudió a la cita (se excusó diciendo que estaba enfermo), pero se presentó voluntariamente en la comisaría al día siguiente. Para entonces, el teniente se había encargado de estudiar el historial penal de aquel hombre (sentenciado e indultado por asaltar a un menor).

Aunque Gacy negó cualquier relación con Piest, la policía logró una orden de registro de su domicilio en la que se incautó del más completo arsenal de instrumentos de tortura jamás visto en la región. Pocos días hicieron falta para lograr que Gacy confesara y entregara a la policía un detallado plano del jardín de su casa, en el que había marcado los lugares donde yacían los 33 cadáveres. En su declaración final, la vida del payaso asesino pareció sacada de una película de terror.

Durante el juicio, Gacy aseguró que existían "cuatro John: el contratista, el payaso, el vecino y el asesino y constantemente respondía con las palabras de uno y de otro". Lo que no pudo explicar fueron los motivos que le llevaron a dejar con vida al joven Rignall, cuya declaración sirvió para mandar al criminal a la camilla donde se

le aplicó una inyección letal el 10 de mayo de 1994. Sus últimas palabras fueron : "¡Besadme el culo!"