



1. OBJETIVO.

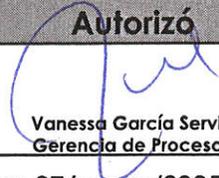
Indicar los procedimientos de seguridad que debe cumplir el personal, ante cualquier suceso delictivo, con la finalidad de salvaguardar la integridad de todas las personas que se encuentren en los bosques urbanos de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara: usuarios, contratistas y servidores públicos de la Agencia.

2. ALCANCE.

Este documento está dirigido a los Agentes de Calidad y Control, Supervisores, Elementos de Seguridad Privada Nocturna, personal operativo y administrativo de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

3. TÉRMINOS O DEFINICIONES.

- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Agente(s):** Agente(s) de Calidad y Control.
- 3.3. **Amenaza:** Fenómeno o proceso natural o causado por el ser humano que puede poner en peligro a un grupo de personas, sus cosas y su ambiente, cuando no son prevenidos.
- 3.4. **Asalto:** Arremeter contra algo o alguien, irrumpir en un lugar, atacar.
- 3.5. **Balaceras:** Acción de disparar repetidamente con arma de fuego contra algo o alguien.
- 3.6. **Bomba:** Artefacto explosivo provisto de un dispositivo para que estalle en el momento conveniente.
- 3.7. **Bosque(s) urbano(s):** Parques y/o bosques pertenecientes a la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara, constituidos por flora, fauna e infraestructura; cuyo principal objetivo es la conservación de la biodiversidad y la recreación de usuarios y visitantes.
- 3.8. **Extorsión:** presión que un individuo ejerce sobre otro mediante amenazas para obligarlo a actuar de determinada manera y obtener un beneficio económico o de otro tipo.
- 3.9. **Homicidio:** Hecho delictivo consistente en acabar con la vida de otra persona.
- 3.10. **Jefe/Jefatura Operativo:** Jefatura Operativa de Calidad y Control.
- 3.11. **Media filiación:** Descripción precisa de los rasgos de un individuo, características físicas de la persona; datos que lo vuelven identificable.
- 3.12. **Robo:** Delito consistente en apoderarse de los bienes o derechos ajenos.
- 3.13. **Secuestro:** Privar a un individuo de su libertad de manera ilegal para exigir algo a cambio de su liberación.
- 3.14. **Supervisor Operativo:** Supervisor Operativo de Calidad y Control.
- 3.15. **Suicidio:** Acto deliberado de quitarse la vida.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Maritza Evelin Valderrama Zuno Jefatura de Seguridad	 Jesús Alberto Navarro Romero Subgerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 07/mayo/2025



5. REFERENCIAS

5.1. Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Estado de Jalisco

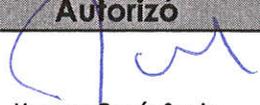
6. DESARROLLO.

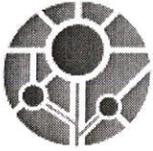
6.1. Robo a usuarios, servidor público de la Agencia o contratistas.

- 6.1.1. Este caso puede ser detectado directamente por el Agente de Calidad y Control, ser reportado por la persona que fue víctima del robo o por algún otro individuo que haya sido testigo.
- 6.1.2. El Agente de Calidad y Control, al darse cuenta o recibir el reporte del robo, recaba la siguiente información del victimario: especificaciones de ropa, media filiación y descripción o características específicas que ayuden con la identificación.
- 6.1.3. Posteriormente, el Agente de Calidad y Control informa vía telefónica al Comandante en turno, dependiendo del municipio en el que se presenta la eventualidad y envía por mensaje el reporte de incidentes de seguridad pública mediante la plantilla mencionada en el **Anexo A**, en los grupos de seguridad pública:
 - **Guadalajara:** M-Seguridad Bosques GDL y Agencia Segur. Metropolitana, en la aplicación de WhatsApp.
 - **El Salto:** M-Seguridad Bosques PMN Salto y Agencia Seguri. Metropolitana en la aplicación de WhatsApp.
 - **Tlaquepaque:** M-Seguridad Bosques Urb. Tlaquepaque en la aplicación de Telegram y Agencia Seguridad. Metropolitana en la aplicación de WhatsApp.
 - **Zapopan:** M-Seguridad BLC 3 y Agencia Segur. Metropolitana en la aplicación de WhatsApp.
 - **Zapopan:** M-Seguridad PMG Zapopan y Agencia Segur. Metropolitana en la aplicación de WhatsApp.
 - **Parque Luis Quintanar:** E-Luis Quintanar Coord. Seg y Agencia Segur. Metropolitana en la aplicación de WhatsApp (exclusivo parque Luis Quintanar).

6.2. Robo o daño a infraestructura:

- 6.2.1. Al momento de detectar un robo o daño en la infraestructura del bosque urbano, el Agente de Calidad y Control informa vía celular al Comandante en turno, dependiendo del municipio en el que se presenta la eventualidad y envía por mensaje el reporte de incidentes de seguridad pública con la información

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Maritza Evelin Valderrama Zuno Jefatura de Seguridad	 Jesús Alberto Navarro Romero Subgerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 07/mayo/2025



- 6.3.1.5. En caso de que el presunto secuestrador lo tome de rehén, no ponga resistencia, acceda paulatinamente a sus peticiones, en medida de lo posible actúe lento, sin hacerlo de manera brusca o exaltada. No hacer caso a los intentos de desestabilizarlo emocionalmente.
- 6.3.2. Bosques urbanos abiertos.**
- 6.3.2.1. El Agente de Calidad y Control, al enterarse u observar esta situación, se comunica vía celular con el Comandante en turno, dependiendo del municipio en el que se presenta la eventualidad e informa sobre lo sucedido, ya sea, en el interior o exterior del bosque urbano, y envía por mensaje el reporte de incidentes de seguridad pública mediante la plantilla mencionada en el **Anexo A**, en los grupos de seguridad mencionados anteriormente.
- 6.3.2.2. Posteriormente, al realizar el reporte, el Agente de Calidad y Control, reporta cualquier información que haya podido obtener que pueda ser de utilidad para los elementos de Seguridad Pública como, vehículo, modelo, placas, etc.
- 6.3.2.3. El Agente de Calidad y Control solicita los servicios médicos municipales para la atención médica, en caso de ser necesario. El Agente de Calidad y Control presta el apoyo para dar los primeros auxilios solo si el elemento de seguridad pública lo requiere.
- 6.3.2.4. El Agente de Calidad y Control se está al pendiente de la llegada de los elementos de Seguridad Pública, proporcionar la información, recabar el número económico de los vehículos y el nombre del elemento a cargo que se presenta para brindar el apoyo, hasta la conclusión del evento o eventualidad este regresa a sus funciones.
- 6.3.2.5. Si en algún momento la situación se vuelve agresiva, el Agente de Calidad y Control se resguarda en un lugar seguro e informa de inmediato a la Jefatura de Seguridad, para ver la posibilidad de hacer desalojo del personal de la Agencia y/o de las empresas proveedoras de servicios y usuarios.

6.4. Asalto a usuarios, servidor público de la Agencia o contratistas:

- 6.4.1. El usuario o empleado informa al Agente de Calidad y Control de lo ocurrido; este a su vez solicita a la víctima la información del victimario: especificaciones de ropa, media filiación y descripción o características específicas que ayuden con la identificación.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Maritza Evelin Valderrama Zuno Jefatura de Seguridad	 Jesús Alberto Navarro Romero Subgerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 07/mayo/2025

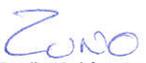
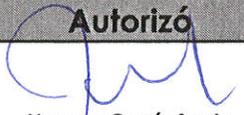


seguridad pública con la información solicitada en la plantilla mencionada en el **Anexo A**, en los grupos de seguridad mencionados anteriormente.

- 6.5.2. El Agente de Calidad y Control puede pedir el apoyo al personal de la Agencia o de las empresas proveedoras de servicios para realizar el desalojo de los usuarios e informar a la Jefatura de Seguridad, quien notifica vía telefónica a la Gerencia de Procesos y al Administrador General de la Agencia y toma la mejor decisión para los pasos a seguir en esta eventualidad.
- 6.5.3. El Supervisor Operativo de Calidad y Control y el Supervisor nocturno hacen el llenado del formato **Reporte de bomba o artefacto explosivo F-CYC-38**, y notifican a la Jefatura de Seguridad.
- 6.5.4. La Jefatura de Seguridad da el seguimiento y mantiene el contacto con los elementos de Seguridad Pública.
- 6.5.5. Al arribo de los elementos de Seguridad Pública, el Agente de Calidad y Control recaba la información; Nombre del encargado, número económico de las unidades que se presentan al servicio y se queda en el ingreso para seguir dando acceso a las unidades.

6.6. Balacera:

- 6.6.1. El Agente de Calidad y Control procede a resguardarse en un lugar seguro, esto puede ser en bodegas, módulo, etc., que sean de concreto, tabique o adobe, alejado de puertas y ventanas, posteriormente realiza el llamado al Comandante en turno dependiendo del municipio en el que se localice la eventualidad y envía por mensaje el reporte de incidentes de seguridad pública con los datos que mencionan en la plantilla mencionada en el **Anexo A**, en los grupos de seguridad mencionados anteriormente.
- 6.6.2. El Agente de Calidad y Control, se queda en ese lugar hasta el arribo de las unidades de Seguridad Pública y si se requiere el apoyo del Agente de Calidad y Control para realizar recorrido en las instalaciones del bosque urbano, teniendo precaución, ya que tiene prohibido recoger, mover o alterar algún indicio que sirva para la investigación como casquillos de bala, líquido hemático, botellas, vasos, bolsos, mochilas, cartas póstumas, etc.
- 6.6.3. Después de la revisión del área de los elementos de Seguridad Pública, el personal de la Agencia y las empresas proveedoras de servicios se retiran del bosque urbano, este debe quedar debidamente cerrado.
- 6.6.4. El Supervisor Operativo de Calidad y Control realiza un informe de los hechos que se presentaron al interior del bosque urbano posterior al cierre del mismo y lo envía a la Jefatura de Seguridad vía Telegram para dar seguimiento con el personal correspondiente.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Maritza Evelin Valderama Zuno Jefatura de Seguridad	 Jesús Alberto Navarro Romero Subgerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servin Gerencia de Procesos
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 07/mayo/2025



una cinta preventiva amarilla para la segunda área de acordonamiento a una distancia aproximada de 2 metros después de la cinta roja y evitar tocar, sustraer, mover y agarrar cualquier tipo de indicios.

Nota: Estos perímetros se establecen, para evitar intromisión de personas no autorizadas, tales como periodistas, familiares, usuarios, y en algunos casos, hasta participantes de los hechos. El objetivo es no permitir que se alteren los indicios.

Nota: Si en algún momento dado, ingresa alguna persona a dichas áreas, se informa al elemento a cargo de la Seguridad Pública.

6.8.1.5. Si se localizan indicios en alguna otra área como lo puede ser, arma de fuego, arma blanca, líquido hemático, carta póstuma, etc., el Agente de Calidad y Control realiza la delimitación del área, como se mencionó anteriormente.

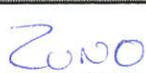
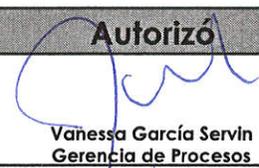
6.8.1.6. Queda estrictamente prohibido, realizar tomas de fotografías de las personas occisas, realizar comentarios con compañeros, usuarios, periodistas, con el único personal que puede tener comunicación es con Elementos de Seguridad Pública y con el personal directivo de la Agencia como es el Administrador General, la Gerencia de Procesos, la Jefatura de Seguridad y la Jefatura Operativa de Calidad y Control.

6.8.2. Lugar cerrado.

6.8.2.1. El usuario o trabajador informa al Agente de Calidad y Control, este realiza de inmediato el llamado al Comandante dependiendo del municipio en donde se presenta la eventualidad y envía por mensaje el reporte de incidentes de seguridad pública, incluyendo la información de la plantilla mencionada en el **Anexo A**, en los grupos de seguridad mencionados anteriormente.

6.8.2.2. Posteriormente, el Agente de Calidad y Control revisa el área, donde se localiza la persona occisa y asegura el inmueble, delimitando como se mencionó anteriormente y evita tocar, mover, agarrar o sustraer cualquier indicio que pueda ser importante para la investigación.

6.8.2.3. Queda estrictamente prohibido, realizar tomas de fotografías de las personas occisas, realizar comentarios con compañeros, usuarios, periodistas, con el único personal que puede tener comunicación es con Elementos de Seguridad Pública y con el personal directivo de la Agencia como es el Administrador General, la Gerencia de Procesos, la Jefatura de Seguridad y la Jefatura Operativa de Calidad y Control.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Maritza Evelin Valderama Zuno Jefatura de Seguridad	 Jesús Alberto Navarro Romero Subgerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 07/mayo/2025



7. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Reporte de Incidencias de Seguridad	F-CYC-31	Interno	1 año	Archivo Muerto	Archivero	Eléctronico / Físico
Reporte Anual de Incidencias	F-CYC-25	Interno	2 años	Drive	Drive	Electrónico
Reporte de bomba o artefacto explosivo	F-CYC-38	Interno	1 años	Archivo Muerto	Archivero	Físico

Anexo A. Plantilla de reporte de incidentes de seguridad pública.

Fecha:
Parque
Municipio:
Nombre de quien reporta:

Observaciones:

Tipo de servicio:

- Robo o daños a infraestructura: ()
- Asalto o robo a usuarios: ()
- Amenaza: ()
- Persona en situación de calle: ()
- Robo o daño a comercio: ()
- Falta administrativa: ()
- Consumo bebidas embriagantes: ()
- Consumo de sustancias prohibidas: ()
- Ingreso en zona restringidas: ()
- Incendio ()
- Persona inconsciente: ()

Actividad de la persona:

- Violenta: ()
- Evasiva: ()
- Sospechosa: ()
- Se desconoce: ()

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Maritza Evelin Valderrama Zuno Jefatura de Seguridad	 Jesús Alberto Navarro Romero Subgerencia de Calidad y Mejora Continua	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 07/mayo/2025