

“OPTIMIZACIÓN DE LOS ÍNDICES DE GESTIÓN Y OPERATIVIDAD EN EL SERVICIO 1-7-1 DE SATEM”

Br. Ethel B. Colmenares C.

Profesor Guía: Dante Conti

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO ANTE LA ILUSTRE UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

Mérida, Venezuela

Marzo 2005



Universidad de Los Andes © Derechos Reservados 2005

Hace años me trace esta meta que hoy culminó. Tuve momentos buenos y momentos difíciles y cuando me caí me levante, aunque no fue fácil pero lo logre. Quisiera dedicar este triunfo:

A mis padres, Miguel y Esterbett, seres maravillosos que me enseñaron a ser perseverante para lograr lo que uno quiere, gracias por apoyarme y sobretodo por creer en mí, por su humildad, solidaridad y AMOR., los quiero mucho.

A mi esposo, Antonio Salvador, por enseñarme el valor del sacrificio, la lucha, la constancia, quiero que te sientas participe, creador y protagonista de éste triunfo, gracias por estar siempre a mi lado TE AMO.

A mis hijos, Antonella, tu fuiste el motor que me daba fuerza cuando desmaye en la realización de este proyecto, y a ti mi bebe que aunque todavía no has nacido desde el vientre sentí siempre tu amor, este triunfo es de ustedes, los amo y que dios me los bendiga.

A mis hermanos, Angela, Miguel y Carlos, todos son integrantes de este triunfo, gracias por ese apoyo incondicional que siempre me han brindado, los quiero mucho.

A Cesar Augusto y Joel David, desde el cielo siempre me acompañaron y me ayudaron, son mis buenos amigos, gracias!

Índice

Índice de Tablas **vii**

Índice de Figuras **xii**

Agradecimientos **xiv**

Resumen **xv**

1 Introducción **1**

1.1 Definición del Problema 2

1.2 Objetivos 3

1.2.1 General 3

1.2.2 Específicos 4

1.3 Metodología 4

1.4 Palabras Claves 6

2 Descripción de la Empresa **7**

2.1 Políticas 8

2.2 Estructura Administrativa de SATEM 8

2.3 Estructura Organizativa de SATEM 12

2.4 Estructuras Fundamentales 14

2.4.1 Red de Teleinformática del Estado Mérida (RETIEM) 14

2.4.2 Sistema de Comunicaciones Troncalizado 14

2.4.3 Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 (S.A.E 1-7-1) 15

2.4.4 Aspectos Técnicos Generales: 17

2.4.5	Objetivos del S.A.E 1-7-1	17
2.4.6	Funciones del S.A.E 1-7-1	18
2.4.7	Funciones de las Unidades	18
2.4.8	Metas del S.A.E 1-7-1	19
2.4.9	El Buen Uso del S.A.E 1-7-1	20
2.4.10	El Proceso de Atención de Llamadas	20
2.4.11	El Proceso de Despacho	21
2.5	Análisis FODA	25
2.6	BENCHMARKING	29
2.6.1	Aspectos	29
2.6.2	Benchmarking Competitivo	30
2.6.3	Ejemplos de Factores Críticos de Éxito	30
3	Análisis Estadístico	34
3.1	Estadísticas FUNDEM e INPRADEM	35
3.1.1	Estadísticas desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	35
3.1.2	Análisis de las Estadísticas desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	40
3.1.3	Promedio de Llamadas Atendidas Anuales	40
3.1.4	Promedio de Llamadas de Sabotaje Anuales	40
3.1.5	Promedio de Llamadas Generales Anuales	41
3.1.6	Promedio de Llamadas Atendidas Mensuales	42
3.1.7	Promedio de Llamadas de Sabotaje Mensuales	42
3.1.8	Promedio de Llamadas Generales Mensuales	43
3.1.9	Promedio de Llamadas Mensuales por Organismo de Seguridad	43
3.2	Estadísticas del S.A.E 1-7-1	44
3.2.1	Estadísticas desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004	44
3.3	Resumen Estadístico del S.A.E 1-7-1 desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004	52
3.3.1	Resumen de Estadísticas desde julio hasta diciembre del año 2003	53
3.3.2	Resumen de Estadísticas desde enero hasta junio del año 2004	55
3.3.3	Resumen de Estadísticas desde julio hasta octubre del año 2004	57

3.4	Llamadas Efectivas por Organismo de Seguridad	59
3.4.1	Llamadas Efectivas PEM	60
3.4.2	Llamadas Efectivas Cuerpo de Bomberos	61
3.4.3	Llamadas Efectivas Tránsito Terrestre	62
3.4.4	Llamadas Efectivas Otros Servicios	63
3.5	Llamadas de Sabotaje	64
3.6	Cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas (Por Mes) . .	67
3.7	Estadística Descriptiva de los Procesos	70
3.7.1	Seguimiento de Llamadas	70
3.8	Promedio de Llamadas Efectivas Diarias por Organismo de Seguridad .	76
3.8.1	PEM	76
3.8.2	Cuerpo de Bomberos	77
3.8.3	Tránsito Terrestre	77
4	Análisis de los Resultados con Estadística Descriptiva	78
4.1	Preliminares	78
4.2	Auditoría y Reingeniería de los Procesos	79
4.2.1	Auditoría del Proceso de Atención de Llamadas de Emergencia .	79
4.2.2	Auditoría del Proceso de Despacho de Unidades Por Organismo	81
4.3	Debilidades Encontradas	86
4.4	Lineamientos para mejorar el Servicio y Escasez de Unidades	87
5	Conclusiones y Recomendaciones	89
	Bibliografía	91
A	Estadísticas S.A.E 1-7-1	92
A.1	Estadísticas Año 2003	92
A.2	Estadísticas Año 2004	102
B	Resumen Estadístico del S.A.E 1-7-1	112
B.1	Estadísticas desde agosto hasta diciembre del año 2003	112
B.2	Estadísticas desde febrero hasta junio del año 2004	118

B.3 Estadísticas desde agosto hasta octubre del año 2004	124
C Cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas (Por Mes)	125
C.1 Año 2003	125
C.2 Año 2004	131
D Seguimiento de Llamadas	136
D.1 FAPEM	136
D.2 Cuerpo de Bomberos	145
D.3 Tránsito Terrestre	153
D.4 Otros Servicios	161

www.bdigital.ula.ve

Índice de Tablas

2.1	Análisis FODA	27
2.2	Análisis FODA	28
2.3	BENCHMARKING	32
3.1	Estadísticas desde el año 1998 hasta el año 2000	36
3.2	Estadísticas año 2001	37
3.3	Estadísticas año 2002	38
3.4	Estadísticas desde enero hasta mayo 2003	39
3.5	Promedio de Llamadas Atendidas Anuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	40
3.6	Promedio de Llamadas de Sabotaje Anuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	41
3.7	Promedio de Llamadas Generales Anuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	41
3.8	Promedio de Llamadas Atendidas Mensuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	42
3.9	Promedio de Llamadas de Sabotaje Mensuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	42
3.10	Promedio de Llamadas Generales Mensuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003	43
3.11	Promedio de Llamadas Mensuales por Organismo de Seguridad	43
3.12	Estadísticas julio 2003	46
3.13	Estadísticas julio 2003	47
3.14	Estadísticas enero 2004	49

3.15 Estadísticas enero 2004	50
3.16 Estadísticas enero 2004	51
3.17 Resumen de Estadísticas julio 2003	54
3.18 Resumen de Estadísticas enero 2004	56
3.19 Resumen de Estadísticas julio 2004	57
3.20 Porcentaje de Llamadas Efectivas por Organismo de Seguridad. Año 2004	59
3.21 Porcentaje de Llamadas de Sabotaje. Año 2003	64
3.22 Porcentaje de Llamadas de Sabotaje. Año 2004	65
3.23 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Julio 2003	67
3.24 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Junio 2004	68
3.25 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Julio 2004	69
3.26 Estadísticas PEM. Tiempo Total en segundos	72
3.27 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo Total en segundos	73
3.28 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo Total en Segundos	74
3.29 Estadísticas Otros Servicios. Tiempo Total en Segundos	75
3.30 Estadísticas PEM. Tiempo Total y Tiempo Promedio en horas	76
3.31 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo Total y Tiempo Promedio en horas	77
3.32 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo Total y Tiempo Promedio en horas	77
4.1 Índices (Indicadores)de Gestión	87
A.1 Estadísticas agosto 2003	92
A.2 Estadísticas agosto 2003	93
A.3 Estadísticas septiembre 2003	94
A.4 Estadísticas septiembre 2003	95
A.5 Estadísticas octubre 2003	96
A.6 Estadísticas octubre 2003	97

A.7 Estadísticas noviembre 2003	98
A.8 Estadísticas noviembre 2003	99
A.9 Estadísticas noviembre 2003	99
A.10 Estadísticas diciembre 2003	100
A.11 Estadísticas diciembre 2003	101
A.12 Estadísticas diciembre 2003	101
A.13 Estadísticas febrero 2004	102
A.14 Estadísticas febrero 2004	103
A.15 Estadísticas febrero 2004	104
A.16 Estadísticas marzo 2004	105
A.17 Estadísticas marzo 2004	106
A.18 Estadísticas marzo 2004	106
A.19 Estadísticas abril 2004	107
A.20 Estadísticas abril 2004	108
A.21 Estadísticas abril 2004	109
A.22 Estadísticas mayo 2004	109
A.23 Estadísticas mayo 2004	110
A.24 Estadísticas junio 2004	110
A.25 Estadísticas junio 2004	111
B.1 Resumen de Estadísticas agosto 2003	113
B.2 Resumen de Estadísticas septiembre 2003	114
B.3 Resumen de Estadísticas octubre 2003	115
B.4 Resumen de Estadísticas noviembre 2003	116
B.5 Resumen de Estadísticas diciembre 2003	117
B.6 Resumen de Estadísticas febrero 2004	119
B.7 Resumen de Estadísticas marzo 2004	120
B.8 Resumen de Estadísticas abril 2004	121
B.9 Resumen de Estadísticas mayo 2004	122
B.10 Resumen de Estadísticas junio 2004	123
B.11 Resumen de Estadísticas agosto 2004	124
B.12 Resumen de Estadísticas septiembre 2004	124

B.13 Resumen de Estadísticas octubre 2004	124
C.1 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Agosto 2003	126
C.2 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Septiembre 2003	127
C.3 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Octubre 2003	128
C.4 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Noviembre 2003	129
C.5 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Diciembre 2003	130
C.6 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Enero 2004	131
C.7 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Febrero 2004	132
C.8 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Marzo 2004	133
C.9 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Abril 2004	134
C.10 Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Mayo 2004	135
D.1 Estadísticas FAPEM. Hora de Llamada, Fin de LLamada y Hora de Despacho	137
D.2 Estadísticas FAPEM. Hora en el Sitio y Hora de Culminación	138
D.3 Estadísticas FAPEM. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta	139
D.4 Estadísticas FAPEM. Tiempo de Procedimiento	140
D.5 Estadísticas FAPEM. Tiempo Total y Tiempo Promedio	141
D.6 Estadísticas FAPEM. Tiempo de Atención en Segundos	142
D.7 Estadísticas FAPEM. Tiempo de Respuesta en Segundos	143
D.8 Estadísticas FAPEM. Tiempo de Procedimiento en Segundos	144

D.9 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Hora de Llamada, Fin de LLamada y Hora de Despacho	145
D.10 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Hora en el Sitio y Hora de Culminación	146
D.11 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta	147
D.12 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Procedimiento	148
D.13 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo Total y Tiempo Promedio .	149
D.14 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Atención en Segundos . .	150
D.15 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Respuesta en Segundos .	151
D.16 Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Procedimiento en Segundos	152
D.17 Estadísticas Tránsito Terrestre. Hora de Llamada, Fin de LLamada y Hora de Despacho	153
D.18 Estadísticas Tránsito Terrestre. Hora en el Sitio y Hora de Culminación	154
D.19 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta	155
D.20 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Procedimiento	156
D.21 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo Total y Tiempo Promedio . . .	157
D.22 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Atención en Segundos . . .	158
D.23 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Respuesta en Segundos . .	159
D.24 Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Procedimiento en Segundos	160
D.25 Estadísticas Otros Servicios. Hora de Llamada, Fin de LLamada y Hora de Despacho	161
D.26 Estadísticas Otros Servicios. Hora en el Sitio y Hora de Culminación .	162
D.27 Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta	163
D.28 Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Procedimiento	164
D.29 Estadísticas Otros Servicios. Tiempo Total y Tiempo Promedio	165
D.30 Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Atención en Segundos	166
D.31 Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Respuesta en Segundos	167
D.32 Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Procedimiento en Segundos . .	168

Índice de Figuras

2.1 Estructura del Personal del SATEM	9
2.2 Estructura del Personal Técnico Administrativo	10
2.3 Estructura del Personal del S.A.E 1-7-1	11
2.4 Estructura Organizativa de SATEM	13
2.5 Sala de RETIEM	14
2.6 Sistema de Comunicaciones Troncalizado	14
2.7 Operador del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1	15
2.8 Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Cuerpo de Bomberos	22
2.9 Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho FAPEM	23
2.10 Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Otros Organismos	24
3.1 Porcentaje de llamadas Efectivas PEM desde abril a octubre del año 2004	60
3.2 Porcentaje de llamadas Efectivas Cuerpo de Bomberos desde abril a octubre del año 2004	61
3.3 Porcentaje de llamadas Efectivas Tránsito Terrest desde abril a octubre del año 2004	62
3.4 Porcentaje de llamadas de Efectivas Otros Servicios desde abril a octubre del año 2003	63
3.5 Porcentaje de llamadas de Sabotaje año 2003	64
3.6 Porcentaje de llamadas de Sabotaje año 2004	66
3.7 Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Julio 2003	67
3.8 Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Junio 2004	68

3.9	Diagrama de los Tiempos para el Seguimiento de LLamadas	71
4.1	Proceso de Atención De Llamadas	80
4.2	Proceso de Despacho de Unidades. PEM	82
4.3	Proceso de Despacho de Unidades. Cuerpo de Bomberos	84
4.4	Proceso de Despacho de Unidades. Otros Organismos	85
C.1	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Agosto 2003	126
C.2	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Septiembre 2003	127
C.3	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Octubre 2003	128
C.4	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Noviembre 2003	129
C.5	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Diciembre 2003	130
C.6	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Enero 2004	131
C.7	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Febrero 2004	132
C.8	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Marzo 2004	133
C.9	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Abril 2004 .	134
C.10	Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Mayo 2004 .	135

Agradecimientos

- A Dios y a Jesús de la Misericordia, por guiarme e iluminar el camino que tuve que andar para alcanzar esta meta.
- A la Ilustre Universidad de los Andes, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional.
- A mi tutor académico Prof. Dante Conti, por su dedicación, apoyo, por su ayuda, por compartir sus conocimientos conmigo, y sobre todo por ser una gran persona y un buen amigo.
- A mi tutor industrial Ing. Jeannette Bastardo, por darme la oportunidad de realizar este proyecto, por sus enseñanzas, consejos y muy especialmente por su amistad.
- A SATEM, en especial a la Sra. Xiomara, Rosaura, Blanca, Ing. Osuna, Ing. Edilio, Sr. Richard y a todo el personal que allí labora, por la ayuda que me brindaron.
- A Marianela Mirchi, más que mi amiga, gracias por estar conmigo en las buenas y en las malas, juntas lo logramos.
A Dalila Romero, siempre has estado conmigo brindándome tu amistad sincera gracias por toda tu colaboración en este proyecto.
- A mi prima Eleane, llegaste en el momento justo para apoyarme y ayudarme, que dios te bendiga.
- A Ernesto Pérez, aunque ahora no estés aquí, siempre te estaré muy agradecida por tu ayuda incondicional en los momentos que más te necesite.

Resumen

Los sistemas de atención de emergencias constituyen una herramienta de soporte en la gestión de la seguridad ciudadana de cualquier país o estado. Este tipo de servicios esta presente en el Estado Mérida a través del Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1 (S.A.E 1-7-1) adscrito al Sistema Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida (SATEM). El Presente proyecto de grado *“Optimización de los Índices de Gestión y Operatividad en el Servicio 1-7-1 de SATEM”*, aborda este sistema de emergencias mediante el establecimiento de índices de gestión y comunicación entre los organismos de seguridad competentes y apunta en la optimización del tiempo de respuesta ante las emergencias recibidas. Se muestra como un estudio descriptivo capaz de presentar a la gerencia los puntos focales a atacar para mejorar las operaciones cotidianas del organismo. La metodología se basó en un análisis de estadística descriptiva y un trabajo de campo. A partir de esta premisa se elaboró una base de datos con las llamadas recibidas a través del S.A.E 1-7-1 y otra base de datos con los tiempos que tardan los organismos de seguridad en dar respuesta a las solicitudes de emergencia desde el momento en que se recibe la llamada hasta el cierre de la emergencia. Éste análisis estadístico se realizó con el apoyo de Microsoft Excel y SPSS de donde se obtuvo que las llamadas de sabotaje representan un alto índice dentro de la totalidad de las mismas y que de las cinco (05) emergencias efectivas, el servicio pre-hospitalario recibe el mayor porcentaje de llamadas o solicitudes. Luego mediante un análisis de procesos y con el seguimiento de llamadas se determinó que entre los organismos de seguridad que intervienen en el proceso de atención de emergencias la Policía del Estado se cataloga como el organismo más lento debido a la escasez de unidades. Igualmente se analizaron los procesos de atención de llamadas y de despacho de unidades, identificando los cuellos de botellas y las debilidades. Este diagnostico dio pie a la formulación de los lineamientos para el mejoramiento del servicio con índices de gestión así como un conjunto de recomendaciones finales enfocadas a solventar las situaciones críticas comunes sobre la operatividad diaria del S.A.E 1-7-1.

Palabras Claves:

- Gerencia de Operaciones.
- Decisiones Gerenciales.
- Control de calidad de servicios.

Capítulo 1

Introducción

Alrededor del mundo y en cualquier sociedad moderna con un Estado vigilante de la seguridad social y la seguridad pública, existen como políticas básicas, los números de atención a emergencias, desastres y seguridad. Estos números o centrales de emergencias se apoyan en sistemas de apoyo civil y organismos de seguridad como bomberos, médicos, policías, entre otros. Se fundamentan además en tecnología de la información y el soporte de sistemas complejos de telecomunicaciones.

Venezuela y especialmente Mérida no escapan a este tipo de políticas de seguridad ciudadana radio-telefónica. En el estado Mérida desde hace un buen tiempo y legalmente desde diciembre del año 2003 se establece el Servicio Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida (SATEM), el cual entre sus funciones de servicios implanta el servicio de emergencias y seguridad pública conocido como Sistema de Atención de Emergencias 1-7-1 (S.A.E 1-7-1).

Resulta evidente que a través de un número de emergencias como el 1-7-1 de soporte ágil y eficaz ante cualquier contingencia o emergencia que pueda enfrentar un ciudadano se pueda garantizar la asistencia y seguridad en el menor tiempo de respuesta posible. La importancia de los servicios como el 1-7-1 enfocada en una óptima seguridad ciudadana y su grado de complejidad motivaron la presentación de esta propuesta de proyecto de grado.

Es de acotar que la organización tiene poco tiempo en funcionamiento y por ende tiene deficiencias. Para tal fin se decide definir el marco de ataque para el estudio de

este sistema:

- La gestión operativa ligada a la conexión entre todos los subsistemas que componen al S.A.E 1-7-1 establecido por SATEM.

Ésta constituye la base de esta propuesta de proyecto de grado y abarca fundamentalmente los índices de operatividad y gestión por parte de los organismos de seguridad que componen el S.A.E 1-7-1 y que abarcan cuerpos de seguridad pública y civil como Policía, Tránsito Terrestre y Cuerpo de Bomberos.

Dadas estas premisas de referencia se pretende enfocar al sistema en su globalidad, considerando planeación estratégica, medidas de control de calidad de servicios, índices de gestión y relocalización y organización de recursos humanos, técnicos y materiales.

De esta manera, la propuesta acá presentada delimitará sus alcances en la optimización de la gestión operativa del servicio desde el momento en que se recibe la llamada hasta que se ha cumplido con la contingencia o emergencia establecida.

Se medirá la operatividad en tiempo y los cuellos de botella o relaciones de posibles conflictos y de comunicación entre los organismos responsables de responder a la emergencia una vez se haya recibido la solicitud de auxilio o emergencia.

1.1 Definición del Problema

Como se mencionó en el apartado anterior, esta propuesta centra su investigación en la optimización de las operaciones realizadas en el S.A.E 1-7-1 ante una emergencia o contingencia presentada al recibir la llamada de auxilio.

Para denotar y delimitar el problema se buscará medir mediante índices de gestión e índices de operatividad el éxito de respuesta, medido a través del tiempo promedio de atención oportuna desde que se activa el proceso en la central telefónica.

La ingeniería de la gestión y de procesos permitirá establecer el flujo del proceso puntualizando sobre posibles problemas en la comunicación, la relación de cooperación entre los organismos de seguridad, la disponibilidad del personal y de recursos materiales para enfrentar la situación de emergencia o petición establecida en la llamada del usuario.

Así mismo se utilizará estadística descriptiva para generar reportes y gráficos referidos al comportamiento de las llamadas día por día y en estaciones de temporada alta como fines de semana y vacaciones colectivas.

Este análisis conllevará a la clasificación de llamadas por tipo de emergencia y podrá modelar el comportamiento de las solicitudes para optimizar el recurso humano y material en las contingencias antes de que se presenten las llamadas.

Finalmente se hará un análisis soft para evaluar la interrelación entre los organismos y sus recursos o medios de comunicación entre contingencias y emergencias presentadas a los fines de minimizar el tiempo de llegada al lugar donde se presenta la emergencia. Se puede abordar el problema mediante tres (03) subsistemas o tópicos fundamentales, a saber:

- Análisis estadístico de las llamadas recibidas: comportamiento estocástico, clasificación por tipologías y organismos de seguridad y por servicios.
- Evaluación de la comunicación entre los organismos de seguridad responsables de solventar la emergencia o contingencia presentada al momento de darle el ejecútase a la llamada recibida.
- Planeación de los recursos operativos y humanos según lo arrojado en los dos (02) puntos arriba mencionados.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Optimizar el tiempo de respuesta ante las solicitudes de emergencias recibidas en el S.A.E 1-7-1 de SATEM mediante el establecimiento de índices de gestión y comunicación entre los organismos responsables de solventar la emergencia.

1.2.2 Específicos

- Evaluar la operatividad en el S.A.E 1-7-1 de SATEM.
- Establecer criterios de gestión mediante el apoyo de estadística descriptiva aplicada a la tipología de las llamadas recibidas.
- Establecer políticas de concienciación interna para el mejoramiento y asignación de los recursos humanos y materiales en la operatividad o tiempo de respuesta ante la emergencia recibida.
- Enfrentar la realidad actual y a futuro del S.A.E 1-7-1 con otras propuestas similares en Venezuela, Latinoamérica y el mundo con base en recursos operativos, planes de contingencia y comunicación entre los cuerpos operantes de este tipo de servicios.

1.3 Metodología

Se establece por fases consecutivas e interrelacionadas siguiendo las pautas del problema planteado y los objetivos a lograr, es decir:

- FASE 1. Diseño de una base de datos para la evaluación estocástica de las llamadas recibidas según contingencia o emergencia, día de la semana y temporada de estudio (vacaciones, fines de semana o días laborables).
- FASE 2. Identificación de cuellos de botella, fallas estructurales y de comunicación entre los actores del sistema de operaciones. Exploración sobre el manejo de recursos humanos y materiales (disponibilidad). Estudio del proceso completo desde el momento de recepción de la llamada hasta el cierre de la emergencia.
- FASE 3. Establecer los índices de gestión y de operatividad basados en los resultados de las fases 1 y 2 del estudio. Ofrecer lineamientos básicos para la organización operativa y manejo de recursos.

Por lo descrito anteriormente, este proyecto de grado se esquematiza bajo los siguientes Capítulos:

- Capítulo 1: Introducción, donde se encuentra la definición del problema, los objetivos y la metodología.
- Capítulo 2: Descripción de la Empresa, aquí se habla sobre el Sistema de Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida (SATEM), misión, visión, políticas, estructura administrativa, estructura organizativa, estructuras fundamentales: red de teleinformática del estado Mérida (RETIEM), sistema de comunicaciones troncalizado y el sistema de atención de emergencias 1-7-1 (S.A.E 1-7-1), de este ultimo se describe la misión, la visión, los aspectos técnicos generales, objetivos, funciones del S.A.E 1-7-1, funciones de la unidades, metas del S.A.E 1-7-1, el proceso de atención de llamadas, el proceso de despacho. También en este capítulo se encuentra un análisis SWOT o análisis FODA y un Benchmarking.
- Capítulo 3: Análisis Estadístico, comprende la metodología, donde se encuentran una serie de tablas con la base de datos que contienen las estadísticas desde el año 1998 hasta octubre del año 2004, también en este capítulo se encuentra un resumen estadístico desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004, un análisis de las llamadas efectivas por organismo de seguridad, un análisis de las llamadas de sabotaje, un análisis de las cinco (05) emergencias con mayor número de llamadas, un análisis de los procesos (seguimiento de llamadas) y el promedio de llamadas efectivas por organismo de seguridad.
- Capítulo 4: Análisis de los Resultados con Estadística Descriptiva, donde se encuentran los preliminares, la auditoria y reingeniería de los procesos donde se observan los cuellos de botella, las debilidades encontradas y algunos lineamientos para mejorar el servicio y escasez de unidades (Indicadores de gestión).
- Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones.
- Bibliografía.
- Apéndice.

1.4 Palabras Claves

- Gerencia de Operaciones.
- Decisiones Gerenciales.
- Control de calidad de servicios.

www.bdigital.ula.ve

Capítulo 2

Descripción de la Empresa

El Servicio Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida fue creado en fecha 23 de Diciembre del 2003 identificado con las siglas SATEM, mediante Decreto No. 326 del Gobernador Florencio Antonio Porras Echezuria. [4]. Tiene como objeto brindar a través de un sistema de comunicaciones de alta tecnología, óptimo y eficiente, una oportuna y adecuada respuesta a las llamadas de emergencia y auxilio de la ciudadanía a través de los organismos a los cuales compete la seguridad del estado en corto tiempo, asistencia y seguridad.

SATEM esta adscrito a la Dirección de Seguridad Ciudadana [10], y esta integrado principalmente por el Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 (S.A.E 1-7-1), la red Teleinformática (RETIEM) y el Sistema de Comunicaciones Troncalizado, destinados a brindar un servicio público de carácter social y humanístico a toda la población de la geografía merideña. [1].

MISIÓN. “Administrar y regular los servicios de atención de emergencia 1-7-1 y telecomunicaciones mediante el manejo eficiente de la información a través de un sistema tecnológico de punta, logrando así un servicio de alta calidad y una respuesta efectiva a la colectividad merideña”.

VISIÓN. “Ser el ente centralizador de los servicios de atención de emergencia 1-7-1 y telecomunicaciones del Estado Mérida, mediante el manejo óptimo de la información, con la finalidad de lograr alta eficiencia y garantizar servicios de alta calidad”.

2.1 Políticas

Desde su creación SATEM se ha regido por las siguientes políticas:

- Contar con tecnología avanzada para coordinar las operaciones de seguridad ciudadana y el S.A.E 1-7-1.
- Mejorar las comunicaciones entre los organismos responsables de la seguridad ciudadana del Estado Mérida.
- Atender rápida y eficazmente los requerimientos de auxilio y emergencia de la ciudadanía merideña.

2.2 Estructura Administrativa de SATEM

Personal del S.A.E 1-7-1: Esta compuesto por setenta (70) personas.

- 15 Técnico Administrativo.
- 03 Coordinadores.
- 04 Supervisores.
- 24 Operadores.
- 02 Suplentes de Operadores.
- 18 Despachadores.
- 02 Portero.
- 02 Obreros.

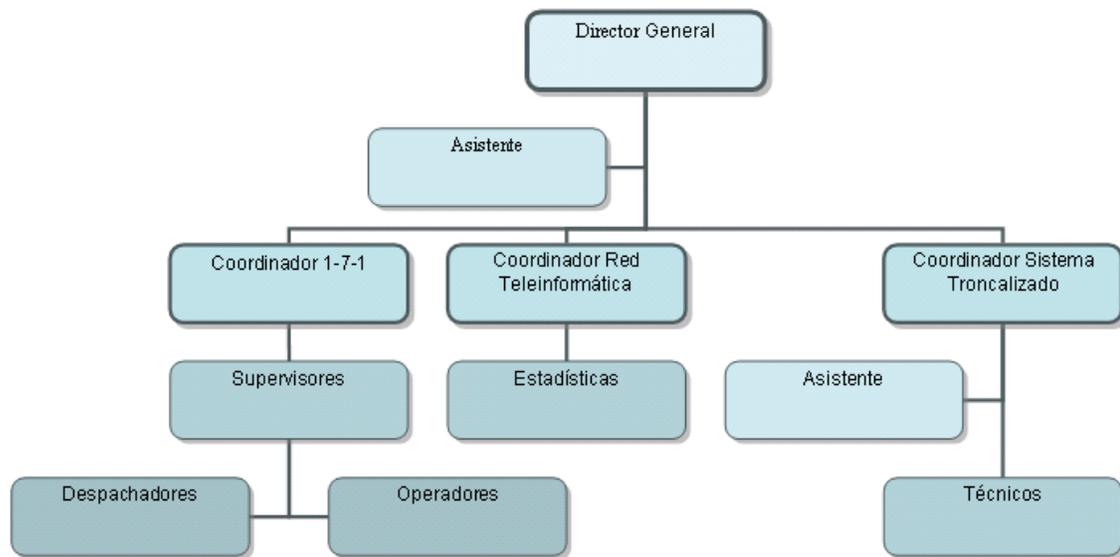


Figura 2.1: Estructura del Personal del SATEM

www.bdigital.ula.ve

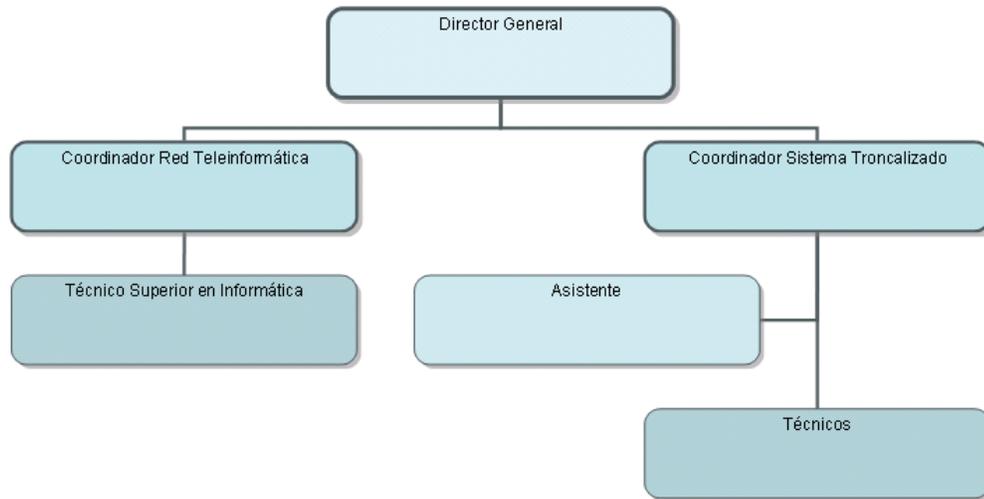


Figura 2.2: Estructura del Personal Técnico Administrativo

www.bdigital.ula.ve



Figura 2.3: Estructura del Personal del S.A.E 1-7-1

En la figura 2.1 se observa la estructura del Personal de SATEM, en la figura 2.2 la estructura del personal técnico administrativo y en la 2.3 la estructura del personal del S.A.E 1.7.1.

www.bdigital.ula.ve

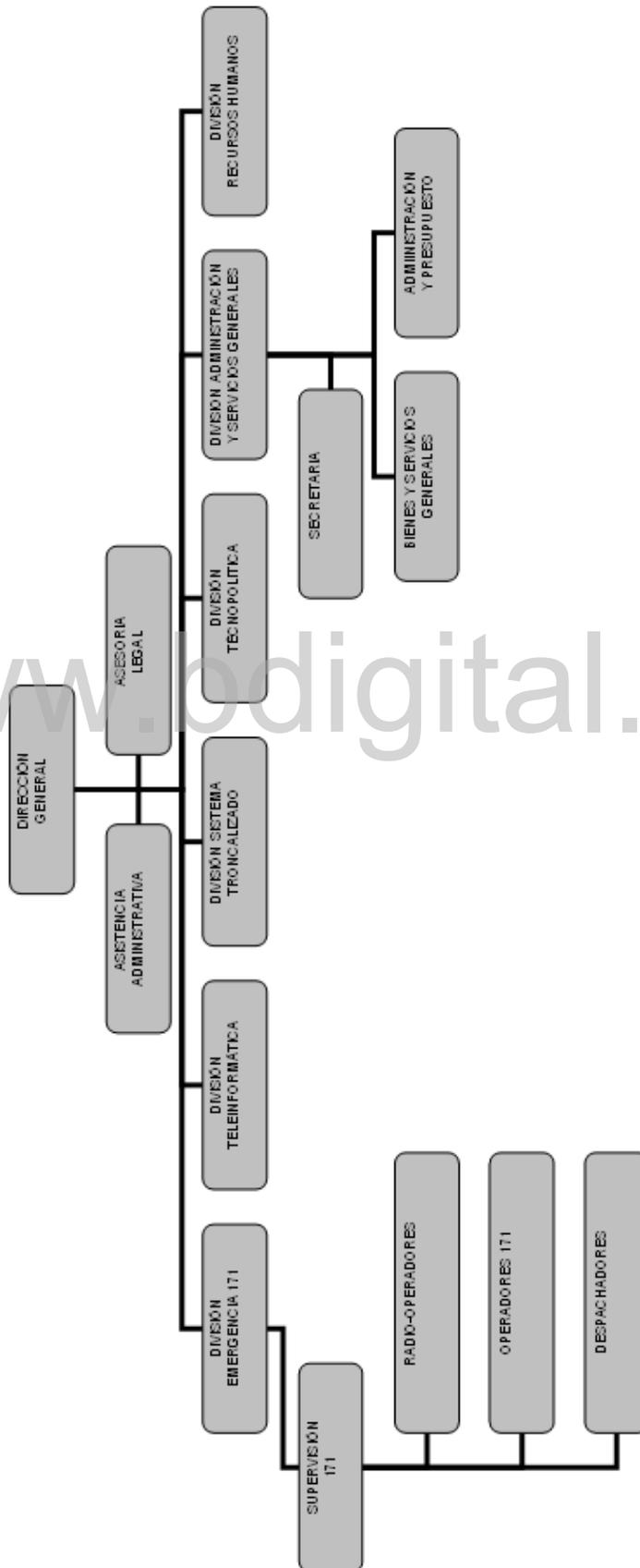
2.3 Estructura Organizativa de SATEM

SATEM cuenta con tres Estructuras Fundamentales, tales como: La Red de Teleinformática del Estado Mérida (RETIEM), El Sistema de Comunicaciones Troncalizado y El S.A.E 1-7-1. En este trabajo se va a tratar básicamente con esta última y cada una de estas estructuras serán descritas en el próximo Capítulo, el estudio estará enfocado en el S.A.E 1-7-1.

SATEM también cuenta con tres Estructuras de Apoyo: Tecnopolítica(01), Administración (01) y Recursos Humanos (01), estas estructuras se encuentran en desarrollo.

La figura 2.4 muestra la Estructura Organizativa de SATEM.

www.bdigital.ula.ve



2.4 Estructuras Fundamentales

2.4.1 Red de Teleinformática del Estado Mérida (RETIEM)



Figura 2.5: Sala de RETIEM

RETIEM es una plataforma tecnológica que ofrece a los usuarios acceso inalámbrico a servicios de banda ancha de internet y teleinformática, que se adapta a la geografía merideña y da cobertura principalmente al área metropolitana del Estado Mérida. [12].

2.4.2 Sistema de Comunicaciones Troncalizado



Figura 2.6: Sistema de Comunicaciones Troncalizado

Es un sistema que permite la comunicación entre los organismos de seguridad y prevención del Estado Mérida, mediante la realización de llamadas tanto analógicas como digitales sobre el sistema a través de enlaces microondas.

Permite un número ilimitado de usuarios a través de él, sin que ocurra el fenómeno de interrupción de escucha y de voz ofreciendo también privacidad y seguridad entre sus usuarios.

La técnica de troncalización está basada en el principio de que al compartir un número reducido de enlaces de comunicación entre un gran número de usuarios, es

posible proveer un grado de servicio aceptable a estos usuarios; con la finalidad de que todos estos usuarios intenten el acceso a los enlaces de comunicación al mismo tiempo.

Es bueno destacar que las compañías de teléfonos fueron las primeras en aplicar el concepto de troncalización, al asignar enlaces troncales entre centrales telefónicas para conectar los abonados telefónicas de ambas centrales. Al terminar la conversación, la línea troncal queda disponible para otro enlace entre las centrales telefónicas.

Debido a la eficiencia inherente del concepto de troncalización, éste se aplicó a los sistemas de radio frecuencia, permitiendo de esta manera la utilización eficiente de los canales de radio frecuencia (RF). El tiempo de espera para obtener acceso al sistema disminuye así, mediante la distribución proporcional del tráfico entre los canales disponibles. [22].

2.4.3 Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1 (S.A.E 1-7-1)



Figura 2.7: Operador del Sistema de Atención de Emergencia 1-7-1

Es el servicio permanente de atención ciudadana, donde se reciben y procesan todas las llamadas de emergencia y auxilio del estado Mérida. Es el único número gratuito para las llamadas de emergencia a nivel nacional desde cualquier teléfono móvil, fijo, residencial, comercial o público, disponible las 24 horas del día. Se utiliza para reportar cualquier tipo de emergencia o eventualidad que se le presente al ciudadano.

Fue creado en respuesta a las necesidades de la colectividad, con la finalidad de resguardar la vida y bienes de los ciudadanos, brindando condiciones de seguridad confiables a través de un servicio accesible y económico.

Para lograr este objetivo, se requiere de la coordinación entre los distintos organismos de seguridad que contribuyen a la seguridad ciudadana.

El S.A.E 1-7-1, recibe todas las llamadas de auxilio y emergencia que se emiten en todo el Estado Mérida que se manejan mediante la centralización de las comunicaciones de los organismos de seguridad presentes en SATEM, permitiendo con ello la unión de todas las fuerzas necesarias para lograr una respuesta efectiva, actualmente en el S.A.E 1-7-1 se encuentran presentes, en la sala de despacho, los siguientes representantes de los organismos de seguridad del estado:

- Cuerpo de Bomberos.
- Policía del Estado Mérida (PEM).
- Tránsito Terrestre.

Todos estos organismos funcionan bajo la coordinación de SATEM con la finalidad de brindar todo el apoyo que permita solventar la necesidad del usuario, para esto, existe una central digital telefónica que permiten identificar el número desde donde el ciudadano realiza la llamada, ayudando al rápido envío de la unidad de auxilio.

Existe también un sistema de grabación de las llamadas recibidas a través del S.A.E 1-7-1 para llevar un registro de las diferentes solicitudes emitidas por la ciudadanía. También se cuenta con un conjunto de radio-operadores que se encargan de controlar las transmisiones policiales y del cuerpo de bomberos en las diferentes comisarías y estaciones que están en coordinación con las ocho (08) consolas de transmisión trunking (consolas de despacho de radio), que permite definir grupos y subgrupos de trabajos, que a su vez permiten la mejor organización en los niveles de transmisión de data vía radio.

De igual forma, poseen comunicación con los diferentes puntos de control que se encuentran ubicados a lo largo y ancho de todo el Estado.

MISIÓN. “Atender todo tipo de emergencia que necesite la ciudadanía con la finalidad de resguardar la vida y bienes de los ciudadanos, brindando condiciones de seguridad confiable a través de un servicio accesible y seguro”.

VISIÓN. “Centralizar la recepción de las llamadas de emergencia o auxilios de todos los ciudadanos que requieran el servicio, con el fin de recabar toda la información necesaria para lograr la integración de los organismos de seguridad que darán rápida

respuesta y solución efectiva a la necesidad planteada a través del número telefónico 1-7-1”.

2.4.4 Aspectos Técnicos Generales:

El S.A.E 1-7-1 cuenta con un servicio CPA de CANTV con treinta (30) líneas digitales entrantes, las cuales son direccionadas por la Central Telefónica Ericsson MD110, [6], a seis (06) Operadores Telefónicos, que son los encargados de almacenar todos los datos que se requieren obtener del ciudadano que esta emitiendo la solicitud con el fin de brindarle una respuesta inmediata.

Los operadores cuentan con la identificación del usuario 1-7-1 para Mérida, el cual tiene la función fundamental de mostrar la información de éste para ofrecer datos precisos que permitan identificar la veracidad de las llamadas y obtener un mejor control del procedimiento que esté por ejecutarse.

Por otro lado la central telefónica cuenta con cinco (05) líneas para direccionar llamadas salientes de SATEM. Los operadores procesan las llamadas mediante una aplicación de software: Sistema Integral de Inteligencia y Atención de llamadas de Emergencia 1-7-1.

El Sistema Integral de Inteligencia y Atención de llamadas de Emergencia 1-7-1, es un método de cómputos en línea y tiempo real, diseñado para mejorar las operaciones de S.A.E 1-7-1, que brinda un ambiente operativo donde las funciones críticas se pueden realizar rápida y efectivamente.

2.4.5 Objetivos del S.A.E 1-7-1

- Fortalecer la coordinación con otras instituciones nacionales, regionales, municipales y de la sociedad civil, con la finalidad de dar respuesta inmediata a las solicitudes de emergencia.
- Coordinar la emergencia ciudadana con los organismos de seguridad del estado para casos de emergencia y desastres naturales.
- Realizar las estadísticas de las llamadas recibidas y procesadas a través del S.A.E

1-7-1 con la finalidad de maximizar la eficiencia de los servicios de seguridad y auxilio.

- Coordinar con los organismos de seguridad regional a fin de unificar criterios de información y comunicación como apoyo al S.A.E 1-7-1.
- Centralizar los sistemas de comunicaciones de los diferentes organismos de seguridad presentes en el S.A.E 1-7-1 mejorando la transmisión y el tiempo de respuesta de las unidades operativas que darán respuesta a la emergencia ciudadana que se planteó.

2.4.6 Funciones del S.A.E 1-7-1

- La función primordial es atender todo tipo de emergencia solicitada por la ciudadanía del Estado Mérida.
- Velar por dar una respuesta inmediata a las solicitudes de la ciudadanía.
- Dar un trato adecuado al solicitante.
- Orientar y calmar al usuario en las diferentes emergencias que se puedan presentar.
- Mantener una buena comunicación con los diferentes organismos involucrados con el sistema.

El S.A.E 1-7-1 cuenta con un personal altamente capacitado para atender cualquier tipo de emergencia, con la finalidad de satisfacer las necesidades existentes en los diferentes estratos sociales, en el sector seguridad y prevención.

2.4.7 Funciones de las Unidades

Coordinador. Mantener el contacto con los diferentes organismos de seguridad del estado, para así tener un mejor control en casos extremos que sobrepase la capacidad del supervisor.

Supervisor. Velar porque todas las solicitudes se cumplan o se procesen de inmediato en el menor tiempo posible.

Recepción de llamadas (Operadores). Brindar atención a través de la línea telefónica (1-7-1) a las solicitudes de auxilio o emergencia del ciudadano ante las situaciones de emergencia que enfrenta.

Despacho (Despachadores). Localizar y despachar las unidades móviles del servicio de seguridad ciudadana para atender los requerimientos de la colectividad.

2.4.8 Metas del S.A.E 1-7-1

El S.A.E 1-7-1 surgió de la necesidad que existía de estandarizar bajo un número único nacional la atención telefónica de emergencia, y así tener una política de Seguridad Integral, dirigida a satisfacer las necesidades existentes en los diferentes estratos sociales, en las áreas de Salud, de Seguridad y Prevención Comunitaria.

Entre las principales metas de la Institución están:

- Contar con tecnología avanzada para la coordinación de las operaciones de seguridad ciudadana y el control estratégico del Sistema de Seguridad del Estado.
- Mejorar y ampliar las comunicaciones entre los organismos responsables de la seguridad ciudadana.
- Continuar el proceso de consolidación y mejora del servicio de atención de llamadas de emergencia y despacho de unidades móviles.
- Ampliar el sistema de enlaces que permiten la comunicación entre transmisiones convencionales y comunicaciones Trunking.
- Continuar el programa de cursos de formación y/o mejoramiento en las áreas de atención de solicitudes de emergencias.

2.4.9 El Buen Uso del S.A.E 1-7-1

Como una proyección sobre el trabajo, efectividad e importancia que tiene el S.A.E 1-7-1 hacia la población, y en coordinación con El Instituto de Protección Civil y Administración de Desastres del estado Mérida (INPRADEM) [11], se ha puesto en marcha un plan de visitas programadas de estudiantes de primaria, secundaria y educación superior de diferentes centros educativos a la Institución, con la finalidad de dar a conocer a través de charlas, observación y contacto con personal de la misma, el uso adecuado del S.A.E 1-7-1.

Esto es debido a que existe un alto índice de llamadas de mal uso de este sistema (llamadas de sabotaje), siendo un gran porcentaje de niños y adultos que engruesan este rubro, lo que trae como consecuencia la ocupación de las líneas telefónicas.

2.4.10 El Proceso de Atención de Llamadas

Una vez que la central distribuye la llamada hacia el operador, éste recopila en forma detallada toda la información del suceso o requerimiento y lo envía, mediante una red, al despachador el cual canaliza a través de los diferentes organismos de seguridad que se encuentran dentro de la sala de despacho, la ayuda o soporte que se enviará al sitio del acontecimiento.

El sistema grabará la conversación entre el operador y la persona que pide ayuda y además, almacenará los datos. La sala de despacho del S.A.E 1-7-1 además cuenta con sistemas de información que permiten canalizar las necesidades del ciudadano en el área que compete a la policía del estado, en los traslados de pacientes en ambulancias, en el área de Bomberos y en los remolques de vehículos por grúas, en el área de Tránsito Terrestre.

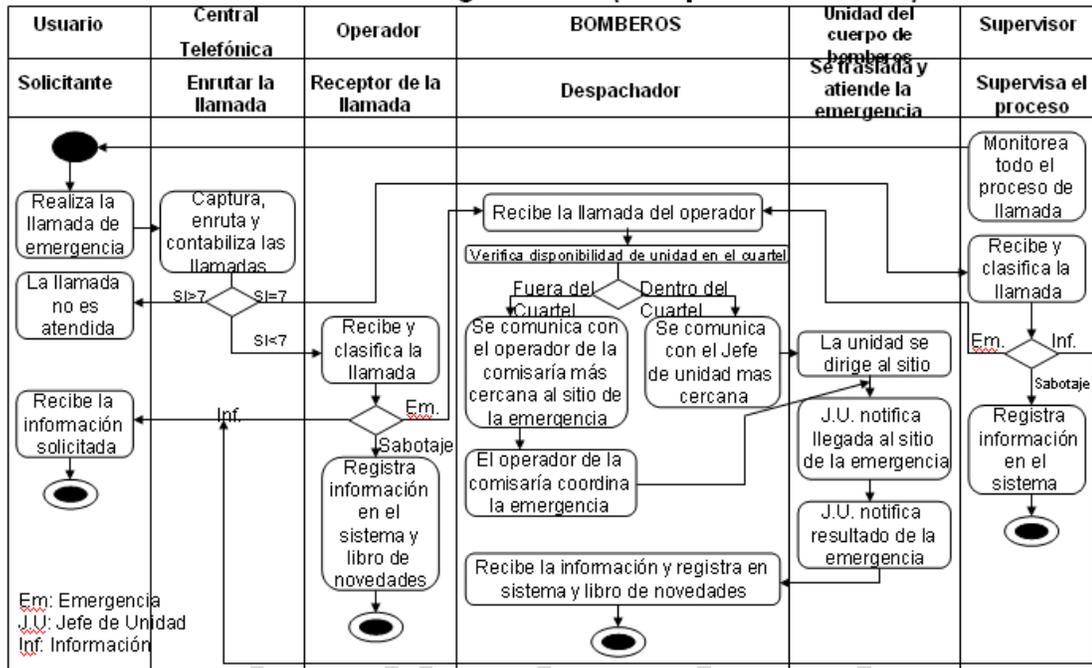
2.4.11 El Proceso de Despacho

Una vez que el operador recibe toda la información ésta es pasada a la sala de despacho directamente al organismo al cual compete dicha emergencia. Si es el caso del Cuerpo de Bomberos el despachador se comunica con el cuartel central, y procede a darle toda la información recabada por el operador específicamente a el Jefe de Servicio quien es el que toma la decisión si se despacha o no la unidad para que se realice dicha atención, posteriormente la unidad se comunica con el despachador para dar un reporte sobre el procedimiento.

Para el caso de Policía del Estado y Tránsito Terrestre el despachador se comunica con la unidad en servicio que este más cerca del sector, le transmite toda la información referente a la emergencia, luego la unidad se comunica nuevamente con el despachador para dar un reporte sobre el procedimiento.

Para el caso de los demás organismos tales como Guardia Nacional, Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas (CICPC), CADELA, Ejército; los supervisores del S.A.E 1-7-1 son los encargados de comunicarse con dichos organismos por medio de radio, dándoles toda la información necesaria, luego los supervisores nuevamente hacen comunicación con los anteriores para verificar como fué el procedimiento y su resultado.

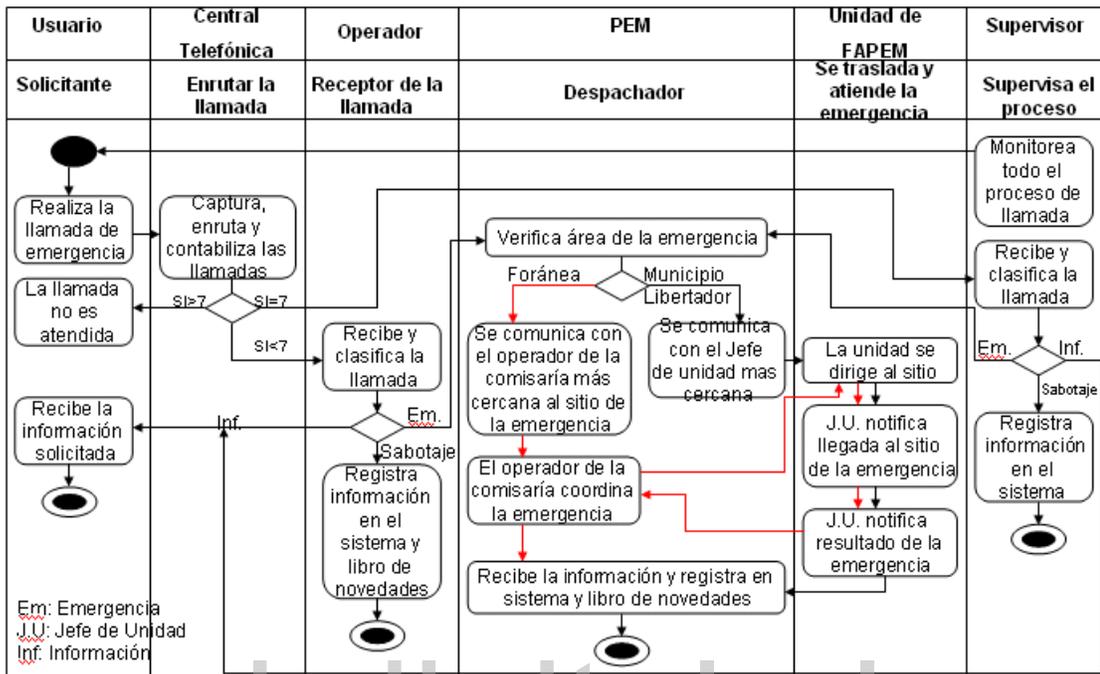
Relaciones entre roles y actividades
Atención de la solicitud de emergencia 171 (Cuerpo de Bomberos)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 2.8: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Cuerpo de Bomberos

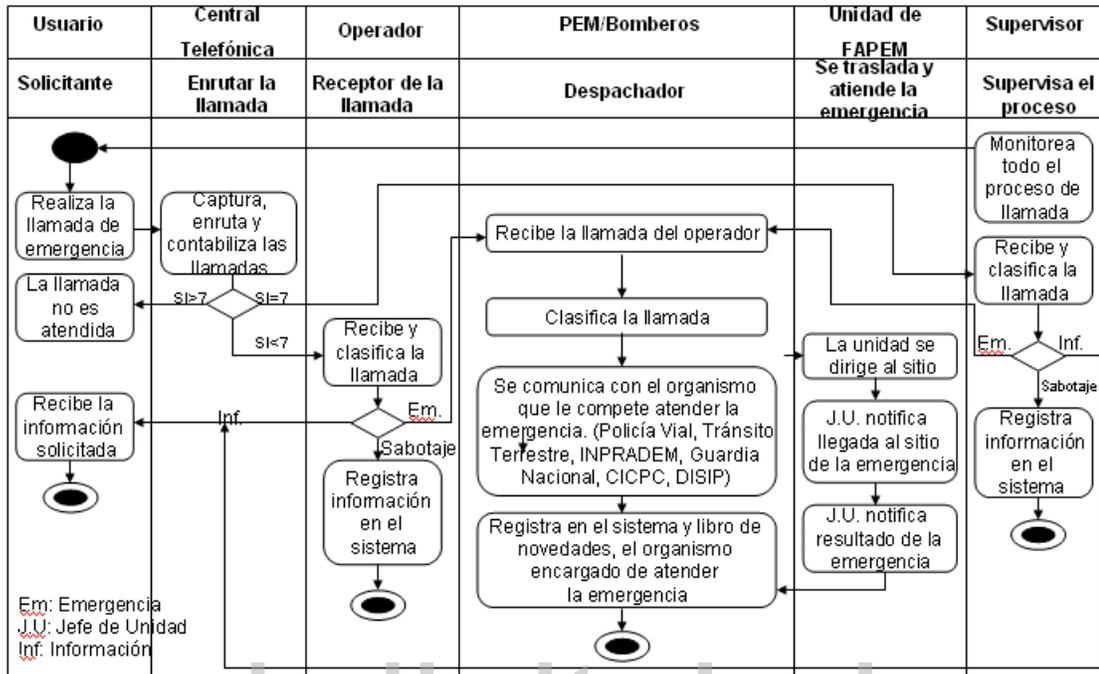
Relaciones entre roles y actividades
Atención de solicitudes de emergencia 171 (PEM)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 2.9: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho FAPEM

Relaciones entre roles y actividades
Atención de las solicitudes de emergencia 171 (OTROS ORGANISMOS)



Fuente: Elaboración propia, con base en los datos Obtenidos del personal de Sistema de Atención de Emergencia 171 del Estado Mérida.

Figura 2.10: Proceso de Atención de Llamadas y Proceso de Despacho Otros Organismos

En la Figura 2.8, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho del Cuerpo de Bomberos.

En la Figura 2.9, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho de PEM.

En la Figura 2.10, se observa el Proceso de atención de llamadas y Proceso de Despacho de Otros Organismos.

Cabe mencionar que estos procesos serán auditados y evaluados en los próximos capítulos mediante una muestra de teinta (30) servicios tomados aleatoriamente durante los meses julio, agosto y septiembre.

2.5 Análisis FODA

El análisis FODA o SWOT es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. [18][19].

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). De estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atacar incluso contra la permanencia de la organización.

Para hacer un análisis FODA hay que tener la capacidad de distinguir en un sistema:

- Lo relevante de lo irrelevante.
- Lo externo de lo interno.
- Lo bueno de lo malo.

La relevancia es el primer proceso y funciona como filtro: no todo merece ser elevado a componente del análisis estratégico. Es sentido común ya que en todos los órdenes de la vida es fundamental distinguir lo relevante de lo irrelevante. En FODA este filtro reduce nuestro universo de análisis disminuyendo nuestra necesidad de procesamiento. [18].

En la tabla 2.1 y la tabla 2.2 que se muestran a continuación se observa que la institución tiene más debilidades en comparación con las fuerzas, pero cabe destacar que posee mayor cantidad de oportunidades que miedos, de lo cual se puede afirmar que tiene una probabilidad bastante alta de convertir estas debilidades en fuerzas, lo anterior se puede lograr llevando a cabo una mejor coordinación tanto de recursos económicos como materiales y humanos.

<p>S (FUERZAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posee Equipos de alta Tecnología (Computadoras de última generación, sistema troncalizado MOTOROLA). • Posee un sistema de grabación de las llamadas recibidas. • Tiene una central telefónica ERICSON MD110. 	<p>O (OPORTUNIDADES)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carece de Competencia • Hospedaje de Pagina Web • Servicio de correo electrónico • Coordinación con otros organismos públicos y privados • Futura interconexión con los estados vecinos
<p>W (DEBILIDADES)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las unidades de los organismos de seguridad del estado que la integran no prestan su servicio directamente desde SATEM sino desde su respectivamente sede. • No cuenta con un medico de guardia. • No posee sistema GPS. • Aunque existe coordinación con todos los organismos de seguridad del estado, estos no están disponibles desempeñando su respectiva función. • Carece de un sistema de información para canalizar necesidades como sistema para el centro de transporte de químicos peligrosos, aplicación para el control de expedientes policiales (SIPOL) etc. <p>No tiene sistema de información meteorológico.</p>	<p>T(MIEDOS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca credibilidad en el sistema de atención de emergencias

Tabla 2.1: Análisis FODA

S (FUERZAS)	O (OPORTUNIDADES)
<p>W (DEBILIDADES)</p> <ul style="list-style-type: none"> • No posee interconexión con los diferentes organismos de seguridad de los estados vecinos. • No tiene acceso a los bancos de datos de los distintos cuerpos policiales nacionales. • Carece de interconexión con las redes internacionales de transmisión de información policial. • No posee un sistema de inteligencia para verificar y sancionar las llamadas de sabotaje. • No existe CARDER. • No tiene departamento de recursos humanos. 	T(MIEDOS)

Tabla 2.2: Análisis FODA

2.6 BENCHMARKING

La definición formal se derivó de la experiencia y los primeros éxitos de los primeros días de aplicar las técnicas de benchmarking en el proceso de fabricación:

Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria. (David T. Kearns, director general de Xerox Corporation).

Además, benchmarking es un proceso sistemático y continuo para comparar nuestra propia eficiencia en términos de productividad, calidad y prácticas con aquellas compañías y organizaciones que representan la excelencia. [21].

2.6.1 Aspectos

Calidad: Entre los aspectos tenemos a la calidad, que se refiere al nivel de valor creado de los productos para el cliente sobre el costo de producirlos.

Dentro de este aspecto el benchmarking puede ser muy importante para saber la forma en que las otras empresas forman y manejan sus sistemas de calidad, aparte de poder ser usado desde un punto de vista de calidad conforme a la calidad percibida por los clientes, la cual es determinada por la relación con el cliente, la satisfacción del mismo y por último la comparaciones con la competencia.

También se puede ver el aspecto de la calidad conforme a lo que se llama calidad relativa a normas, la cual se refiere a diseñar sistemas de calidad que aseguren que la calidad resultante de los mismos se apegará o cumplirá con especificaciones y estándares predeterminados, lo cual se puede hacer a través de revisar el proceso de desarrollo y diseño, los procesos de producción y distribución y los procesos de apoyo como contabilidad, finanzas, etc.

Por último dentro del aspecto de calidad se puede ver lo referente al desarrollo organizacional en base a que tanto nos enfocamos en lo que hacemos, en el desarrollo del recurso humano, en el compromiso e involucramiento del mismo, así como en el entrenamiento.

Productividad: El benchmarking de productividad es la búsqueda de la excelencia en las áreas que controlan los recursos de entrada, y la productividad puede ser expresada por el volumen de producción y el consumo de recursos los cuales pueden ser costos o capital.

Tiempo: El estudio del tiempo, al igual que de la calidad, simboliza la dirección del desarrollo industrial en los años recientes. Flujos más rápidos en ventas, administración, producción y distribución han recibido una mayor atención como un factor potencial de mejora de la productividad y la competencia. El desarrollo de programas enfocados en el tiempo han demostrado una habilidad espectacular para recortar los tiempos de entrega.

2.6.2 Benchmarking Competitivo

Los competidores directos de productos son contra quienes resulta más obvio llevar a cabo el benchmarking. Ellos cumplirían, o deberían hacerlo, con todas las pruebas de comparabilidad. En definitiva cualquier investigación de benchmarking debe mostrar cuales son las ventajas y desventajas comparativas entre los competidores directos. Uno de los aspectos más importantes dentro de este tipo de investigación a considerar es el hecho que puede ser realmente difícil obtener información sobre las operaciones de los competidores. Quizá sea imposible obtener información debido a que está patentada y es la base de la ventaja competitiva de la empresa.

2.6.3 Ejemplos de Factores Críticos de Éxito

Servicio:

- Tipo y volumen de queja de los clientes.
- Disponibilidad de asistencia.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempo promedio de reparaciones.

- Prontitud de entrega.
- Calidad profesional del personal que contacta al cliente.
- Procesos de formulación de pedidos .
- Disponibilidad de educación a clientes.

Calidad del producto:

- Ritmo de producción.
- Cantidad de retrabajo.
- Costos de reparaciones.
- Promedio del vida útil del producto.

Metodología de calidad Imagen:

- Reconocimiento público.
- Penetración publicitaria.
- Utilización de medios.
- Inversión publicitaria
- Esfuerzos de cabildeo.
- Actividad promocional.

Niveles de desempeño Procesamiento de datos:

- Inversión en sistemas.

Tecnología, aplicaciones Recursos humanos:

- Actividad de búsqueda y contratación.
- Políticas de remuneración.
- Políticas de prestaciones.
- Actividades de capacitación .
- Sistemas de reconocimientos.
- Políticas no discriminatorias.
- Programas de servicio a la comunidad.
- Políticas de comunicación.

Estado o País	Instalaciones	Atención	Recursos	Tecnología	Medico	Mapa digital	Helicopteros	Ambulancias
1-7-1 Merida	X	X	X	X				X
1-7-1 Carabobo	X	X	X	X	X	X		X
1-7-1 Anzoátegui	X	X	X	X	X			X
1-7-1 Delta Amacur	X	X	X	X			X	X
1-7-1 Dist. Capital	X	X	X	X	X	X	X	X
9-1-1 E.E.U.U	X	X	X	X	X	X	X	X
9-1-1 Paraguay	X	X	X	X	X	X		X
9-1-1 Puert Rico	X				X			
9-1-1 Guatemala	X	X	X	X		X		X
9-1-1 El Salvador		X	X	X	X	X		X

Tabla 2.3: BENCHMARKING

La tabla 2.3, muestra el estudio comparativo de ocho (08) servicios, los cuales fueron considerados los mas relevantes de los números de emergencia 1-7-1 en Venezuela y los números de emergencia 9-1-1 en América. [16], [17], [20], [23] y [25].

En Venezuela el Distrito Capital es el que presta el mejor servicio, ya que cumple con los ocho (08) rubros que fueron tomados en consideración para este estudio, mientras que Mérida es el que presenta más deficiencia, puesto que carece de varios de ellos. En América el 9-1-1 de E.E.U.U., es el que está mejor organizado y por ello presta un buen servicio. Puerto Rico, en cambio, es el país que posee mayores deficiencias por tener escasa cantidad de servicios.

www.bdigital.ula.ve

Capítulo 3

Análisis Estadístico

Para realizar el análisis se comenzó tomando las estadísticas de las llamadas recibidas desde el año 1998 hasta mayo del 2003. Luego se tomaron las estadísticas desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004.

Se realizó la recolección de datos estadísticos con la ayuda de la información obtenida en años anteriores y por la que actualmente se lleva en el S.A.E 1-7-1 para comparar y comprobar la operatividad en el servicio.

Como Herramienta principal para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS, que es un software que se utiliza para este tipo de calculos y ofrece robustez para la estadística descriptiva. [24].

Es importante resaltar que desde el año 1998 hasta septiembre del 2001 este número de emergencia 1-7-1 funcionó bajo la dirección y supervisión del Instituto que asume las Funciones para el Manejo de Emergencias, Desastres Naturales y Defensa civil del Estado Mérida (FUNDEM).

Durante este tiempo y según las estadísticas llevadas las llamadas eran atendidas en su totalidad por FUNDEM, luego este número paso a ser dirigido por el Instituto de Protección Civil y Administración de Desastres del Estado Mérida (INPRADEM) desde octubre del año 2001 hasta mayo del año 2003.

Posteriormente, el número de emergencia paso por un período de reestructuración y fue entonces en diciembre del año 2003, donde se crea el Sistema Autónomo de Telecomunicaciones del Estado Mérida (SATEM).

El S.A.E 1-7-1 pasa a ser una estructura fundamental de éste organismo, a partir de este momento y hasta junio del año 2004 las estadísticas fueron llevadas manualmente debido a que el software utilizado no permitía imprimir reportes automatizados.

Y fue un julio de ese mismo año cuando se instala un software más actualizado que imprime los reportes y al cual se le han hecho mejoras consecutivamente, con la ayuda del personal de estadísticas.

3.1 Estadísticas FUNDEM e INPRADEM

3.1.1 Estadísticas desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

Las estadísticas que a continuación se presentan son los archivos que se tienen de estos años, y contienen el período de cambio de instituciones y reestructuraciones por los cuales fué pasando el número de emergencia, ver tabla 3.2.

Estos datos estadísticos que se tienen serán mostrados en cuatro tablas las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

- La tabla 3.1, muestra las estadísticas que se llevaron durante los años 1998, 1999 y 2000.
- La tabla 3.2, muestra las estadísticas que se llevaron durante el año 2001.
- La tabla 3.3, muestra las estadísticas que se llevaron durante el año 2002.
- La tabla 3.4, muestra las estadísticas que se llevaron durante los meses de enero a mayo del 2003..

Meses	1998	1999	2000
Servicios Operacionales – Fundem	1425	2042	2900
Emergencias Médicas	14256	16929	19144
Fapem	17764	31939	45500
Bomberos	2804	10319	14779
Tránsito	1145	4074	4861
Policía Vial	955	3922	4645
Solicitud de Información	8596	10574	27449
TOTALES:	46945	79799	19278
Sabotaje	85632	145906	150922

Tabla 3.1: Estadísticas desde el año 1998 hasta el año 2000

La tabla 3.1, muestra que en el año 2000 se recibieron 150922 llamadas de sabotaje que en comparación con los años anteriores es un número muy alto de llamadas, además se observa que de los organismos de seguridad FAPEM con 45500 llamadas es el que recibe el mayor número de solicitudes de emergencia seguido por emergencias médicas con 19144 para el año 2000.

Organismos	Meses	FUNDEM									INPRADEM			Total
		Enero	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	
Servicios Operacionales	Llamadas Atendidas	86	62	136	151	117	98	145	155	111	256	343	567	2227
	Llamadas No Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	19	5	89	126	166	405
Emergencias Médicas	Llamadas Atendidas	669	460	1049	1438	1428	1356	1285	690	469	0	0	0	8844
	Llamadas No Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	294	264	0	0	0	558
Fapem	Llamadas Atendidas	1931	1616	1838	2185	1957	1856	1456	1246	835	513	1000	1580	18013
	Llamadas No Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	754	468	340	424	518	2504
Bomberos	Llamadas Atendidas	723	493	640	681	525	456	365	629	484	527	598	856	6977
	Llamadas No Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	329	252	314	282	313	1490
Tránsito	Llamadas Atendidas	124	54	102	118	169	29	32	111	98	109	98	0	1044
	Llamadas No Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	40	3	37	28	0	108
Policía Vial	Llamadas Atendidas	93	30	89	30	89	0	12	6	31	81	138	155	754
	Llamadas No Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	45	54	132
Solicitud de información	Llamadas General	818	1063	978	1629	1459	895	925	885	478	728	1021	1857	12736
Total de Llamadas		4444	3778	4832	6232	5744	4690	4220	5158	3498	3027	4103	6066	55792
Sabotajes		8942	4716	7236	9222	9601	3850	3256	6865	6701	7422	8802	9945	86558
TOTAL GENERAL DE LLAMADAS		13386	8494	12068	15454	15345	8540	7476	12023	10199	10449	12905	16011	
Acumulado		142350												

Tabla 3.2: Estadísticas año 2001

La tabla 3.2, muestra que en los meses de mayo y diciembre se recibieron 9601 y 9945 de llamadas de sabotaje respectivamente, además se observa que de los organismos de seguridad FAPEM con 18013 llamadas es el que recibe el mayor número de solicitudes de emergencia.

		INPRADEM												
Organismos	Meses	Enero	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Servicios Operacionales	Llamadas Atendidas	135	188	192	154	145	135	154	138	177	186	168	145	1917
Fapem	Llamadas Atendidas	2053	2014	3159	3992	2214	1850	2401	2966	1985	1850	1256	1895	27635
Bomberos	Llamadas Atendidas	1604	1491	2369	1882	1476	1685	1733	2187	1934	859	758	689	18667
Tránsito	Llamadas Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policía Vial	Llamadas Atendidas	7	117	304	126	0	0	0	0	0	0	0	0	554
Solicitud de información	Llamadas General	899	725	615	585	456	358	321	298	185	201	185	198	5026
Total de llamadas		4698	4535	6639	6739	4291	4028	4609	5589	4281	3096	2367	2927	53799
Sabotajes		9621	8712	12950	7692	7597	9856	7982	8202	4585	5452	4589	3859	91097
TOTAL GENERAL DE LLAMADAS		14319	13247	19589	14431	11888	13884	12591	13791	8866	8548	6956	6786	
Acumulado		144896												

Tabla 3.3: Estadísticas año 2002

La tabla 3.3, muestra que en los meses de marzo y junio se recibieron 12950 y 9856 llamadas de sabotaje respectivamente, además se observa que de los organismos de seguridad FAPEM con 27635 y el Cuerpo de Bomberos con 18667 son los que reciben el mayor número de llamadas de emergencia.

Organismos	Meses	Enero	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Total
Servicios Operacionales	Llamadas Atendidas	101	125	98	124	110	558
FAPEM	Llamadas Atendidas	2015	2148	2008	2541	3215	11927
Bomberos	Llamadas Atendidas	1850	1985	1389	1654	1785	8663
Tránsito	Llamadas Atendidas	15	20	19	18	16	88
Policía Vial	Llamadas Atendidas	5	6	8	6	8	33
Solicitud de Información	Llamadas General	652	725	850	956	895	4078
Total de llamadas		4638	5009	4372	5299	6029	19318
Sabotajes		2752	2985	3025	3458	3258	15478
Llamadas De Otros Estados		0	85	68	95	82	330
TOTAL GENERAL DE LLAMADAS		7390	8079	7465	8852	9369	34796
Acumulado	35126						

Tabla 3.4: Estadísticas desde enero hasta mayo 2003

La tabla 3.4, muestra que en el mes de abril se recibieron 3458 llamadas de sabotaje, además se observa que de los organismos de seguridad FAPEM y el Cuerpo de Bomberos son los que reciben el mayor número de llamadas de emergencia, 11927 y 8663 respectivamente.

Durante este período no se clasificaron las llamadas que no eran efectivas. Como se muestra en la tabla 3.1, solo durante el año 2001 se observa esta clasificación como muestra la tabla 3.2, por que luego para el año 2002 y hasta mayo del 2003 solo se llevaron las llamadas atendidas. Vease la tabla 3.3 y la tabla 3.4.

3.1.2 Análisis de las Estadísticas desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

Éstas fueron calculadas por año y por meses tanto para las llamadas atendidas, sabotaje o generales. Por año, se toman el total de llamadas y se dividen entre 12 meses.

Por meses se calcula sumando todos los totales de llamadas de cada año y se divide entre 65 meses, que es total de meses desde el año 1998 hasta mayo del año 2003.

El promedio de llamadas mensuales por rubro se calcula sumando las llamadas totales por organismo desde el año 1998 hasta mayo del año 2003 y se divide entre 65 meses.

3.1.3 Promedio de Llamadas Atendidas Anuales

En la tabla 3.5, que muestra el promedio de llamadas atendidas por año, se observa que durante los años 1999 y 2000 se atendieron 6650 y 9940 llamadas de emergencia respectivamente, siendo el año 2000 en el que se reporta el número más alto.

PROMEDIO DE LLAMADAS ATENDIDAS ANUALES

AÑO	PROMEDIO
1998	3912
1999	6650
2000	9940
2001	4649
2002	4483
ENE-MAY 2003	3864

Tabla 3.5: Promedio de Llamadas Atendidas Anuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

3.1.4 Promedio de Llamadas de Sabotaje Anuales

Las llamadas de sabotaje representan un porcentaje muy alto en las estadísticas ya que desde que fue creado el número de emergencia hasta ahora no existe ningún mecanismo de regulación ni sanción para las personas que realizan este tipo de llamadas.

La tabla 3.6, muestra el promedio de llamadas de sabotaje por año, y en los años 1999 y 2000 se observa un promedio de 12159 y 12577 respectivamente, un promedio alto comparado con los demás años.

PROMEDIO DE LLAMADAS DE SABOTAJE ANUALES

AÑO	PROMEDIO
1998	7136
1999	12159
2000	12577
2001	7214
2002	7591
ENE-MAY 2003	3096

Tabla 3.6: Promedio de Llamadas de Sabotaje Anuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

3.1.5 Promedio de Llamadas Generales Anuales

En la tabla 3.7, que representa el promedio de llamadas generales por año, es decir el promedio del total de llamadas recibidas por el número de emergencias, se observa que durante el año 2000 el número de llamadas fue de 22517 el más alto comparado con el promedio de los demás años.

PROMEDIO DE LLAMADAS GENERALES ANUALES

AÑO	PROMEDIO
1998	11048
1999	18809
2000	22517
2001	11863
2002	12075
ENE-MAY 2003	7025

Tabla 3.7: Promedio de Llamadas Generales Anuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

3.1.6 Promedio de Llamadas Atendidas Mensuales

La tabla 3.8, muestra el promedio de llamadas atendidas por mes, aquí se observa que entre los años 1998 y hasta mayo del año 2003, el número de emergencia recibió 5768 llamadas en promedio por mes.

AÑO	PROMEDIO
1998-MAY 2003	5768

Tabla 3.8: Promedio de Llamadas Atendidas Mensuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

3.1.7 Promedio de Llamadas de Sabotaje Mensuales

En La tabla 3.9, se observa el promedio de llamadas de sabotaje por mes, y se tiene que entre los años 1998 y hasta mayo del año 2003 se recibieron en promedio 8855 llamadas de sabotaje por mes, este promedio de llamadas es mayor al de las llamadas atendidas.

AÑO	PROMEDIO
1998-MAY 2003	8855

Tabla 3.9: Promedio de Llamadas de Sabotaje Mensuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

3.1.8 Promedio de Llamadas Generales Mensuales

La tabla 3.10, muestra el promedio de llamadas generales por mes que es la suma de los promedios de las tablas anteriores y que representa, en promedio, el total de llamadas recibidas que es de 14623 llamadas.

AÑO	PROMEDIO
1998-MAY 2003	14623

Tabla 3.10: Promedio de Llamadas Generales Mensuales desde el año 1998 hasta mayo del año 2003

3.1.9 Promedio de Llamadas Mensuales por Organismo de Seguridad

La tabla 3.11, se observa que de los cuerpos de seguridad que intervienen en el proceso de atención de emergencias, el que recibe mayor número de solicitudes es la Policía del Estado con 2350 llamadas, seguido por Emergencias Médicas con 1233, Solicitud de Información con 1053 y Cuerpo de Bomberos con 957; pero se observa también que entre los rubros se encuentran las Llamadas de Sabotaje que son las que tienen el mayor número de llamadas con 8855 llamadas.

RUBRO	PROMEDIO
SERVICIOS OPERACIONALES	170
EMERGENCIAS MEDICAS	
1998-DIC 2001	1233
FAPEM	2350
BOMBEROS	957
TRÁNSITO	172
POLICÍA VIAL	167
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1053
SABOTAJE	8855

Tabla 3.11: Promedio de Llamadas Mensuales por Organismo de Seguridad

3.2 Estadísticas del S.A.E 1-7-1

3.2.1 Estadísticas desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004

A continuación se presenta una serie de tablas que contienen los datos estadísticos por mes de las llamadas realizadas por los usuarios del S.A.E 1-7-1, con una base de datos de cuantas llamadas se realizan diariamente y una clasificación por rubros de las diferentes emergencias que se presetan.

Estas tablas estan divididas por año y separadas por mes, es decir desde julio hasta diciembre del año 2003 y desde enero hasta junio del año 2004.

Aunque se tienen las estadísticas hasta octubre del 2004, esta parte del estudio se hizo hasta junio de ese mismo año por la instalación en el mes de julio del nuevo software: "Sistema Integral de Inteligencia y Atención de llamadas de Emergencia 1-7-1", ya que hubo cambios tanto en los informes estadísticos como en los rubros que se venían utilizando para la clasificación de las emergencias, de modo que ya lo que se lleva es un resumen de estadísticas por organismo de seguridad y uno por tipo de llamadas.

Tambien se observa cuantas llamadas de sabotaje y cuantas efectivas se realizan, además se observa el total de llamadas recibidas.

Más adelante, en la proxima sección, se presenta el resumen estadístico mes por mes de estas estadísticas.

Estadísticas Año 2003

En esta parte se observa en color rojo las cinco (05) emergencias con mayor número de llamadas por mes y aunque no contienen los mismos rubros se puede observar coincidencia en algunos.

Estos rubros son:

- Activación de Alarma.
- Sospechoso sin Novedad.
- Escandalo Público.

- Servicio Pre-hospitalario.
- Vehículo Abandonado.
- Servicio de Ambulancia.
- Pruebas de Alarma.
- Riña Colectiva.
- Otras Causas.

Las tablas 3.12 y 3.13, muestran las estadísticas de las emergencias que se atendieron en el mes de julio y se observa que de todos los rubros en la tabla 3.13 el Servicio Pre-hospitalario es el que recibe el mayor número de llamadas seguido por Sospechoso sin Novedad.

De igual manera se observa que durante los días 4, 5, 6, 23, 24 y 25 el número de llamadas de emergencia no es tan alto como en otros días.

www.bdigital.ula.ve

Estadísticas Año 2004

En las siguientes tablas se observan las estadísticas desde enero hasta junio del 2004, esto se debe a que a partir de julio de este mismo año se realizó el cambio de software que se mencionó anteriormente y las estadísticas comenzaron a ser llevadas de manera diferente a como se realizaban anteriormente, ya que, aunque presentan un resumen estadístico mensual es bastante general y no presentan las emergencias descritas en los meses anteriores.

Así mismo se observa como las emergencias subrayadas en rojo son las que tienen mayor número de llamadas, pero solo hasta junio.

Aquí se observan rubros iguales a los del año 2003 y rubros nuevos, tales como:

- Activación de Alarma.
- Sospechoso sin Novedad.
- Escandalo Público.
- Servicio Pre-hospitalario.
- Alteración de Orden Público.
- Servicio de Ambulancia.
- Pruebas de Alarma.
- Accidentes con Daños Materiales.
- Otras Causas.

Las tablas 3.14, 3.15 y 3.16, muestran las estadísticas de las emergencias que se atendieron en el mes de enero y se observa que de todos los rubros el Servicio Pre-hospitalario es el que recibe el mayor número de llamadas, ver tabla 3.15.

mayor número de solicitudes, porque durante los demás meses pueden existir fines de semana donde se procesen un número alto de llamadas, así como pueden haber días entre semana tales como un lunes donde se procesen un número mucho más alto de llamadas sin importar la fecha.

3.3 Resumen Estadístico del S.A.E 1-7-1 desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004

Las tablas que se muestran a continuación contienen un resumen estadístico de llamadas, donde se observan las llamadas de sabotaje, llamadas efectivas, total de llamadas y un promedio diario de llamadas.

Además, se observan las llamadas atendidas por PEM y Bomberos, el total de llamadas entre estos dos organismos de seguridad y un promedio de llamadas diarias de los mismos.

Por último se muestra los servicios efectuados a través del S.A.E 1-7-1 por el cuerpo de bomberos como servicio de ambulancia, accidentes de tránsito, otros servicios y un total de servicios efectuados.

Este resumen es llevado así desde julio del año 2003 hasta la junio del año 2004.

Las *Llamadas de Sabotaje*, como su nombre lo indica son las llamadas que realizan los usuarios del S.A.E 1-7-1 para dar un mal uso de éste.

Las *Llamadas efectivas*, son las llamadas que realizan los usuarios del S.A.E 1-7-1 que son atendidas y procesadas.

Para una mayor comprensión de las estadísticas durante este período se clasificaran las estadísticas de SATEM en tres secciones:

- Estadísticas desde julio hasta diciembre del año 2003.
- Estadísticas desde enero hasta junio del 2004.
- Estadísticas desde julio hasta octubre del año 2004.

3.3.1 Resumen de Estadísticas desde julio hasta diciembre del año 2003

En la tabla 3.17, se observa que el total de llamadas durante el mes de julio es de 17.513, con un promedio diario de 584 llamadas; siendo un 91,35 % en llamadas de sabotaje y un 8,65 % en llamadas efectivas.

En la tabla B.1, se observa que el total de llamadas durante el mes de agosto es de 26.472, con un promedio diario de 883 llamadas; siendo un 94,01 % en llamadas de sabotaje y un 5,99 % en llamadas efectivas.

En la tabla B.2, se observa que el total de llamadas durante el mes de septiembre es de 21.413, con un promedio diario de 714 llamadas; siendo un 94,04 % en llamadas de sabotaje y un 5,96 % en llamadas efectivas.

En la tabla B.3, se observa que el total de llamadas durante el mes de octubre es de 18.533, con un promedio diario de 618 llamadas; siendo un 92,95 % en llamadas de sabotaje y un 7,05 % en llamadas efectivas.

En la tabla B.4, se observa que el total de llamadas durante el mes de noviembre es de 16.901, con un promedio diario de 563 llamadas; siendo un 92,56 % en llamadas de sabotaje y un 7,44 % en llamadas efectivas.

En la tabla B.5, se observa que el total de llamadas durante el mes de diciembre es de 28.294, con un promedio diario de 944 llamadas; siendo un 94,88 % en llamadas de sabotaje y un 5,12 % en llamadas efectivas.

RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL JULIO 2003

MOTIVO	jul-03
LLAMADAS DE SABOTAJE	15998
LLAMADAS EFECTIVAS	1515
TOTAL DE LLAMADAS	17513
Promedio de llamadas diarias	584

LLAMADAS ATENDIDAS POR FAPEM Y BOMBEROS

ORGANISMOS	jul-03
Fapem	917
Bomberos	598
TOTAL DE LLAMADAS	1515
Promedio de llamadas diarias	51

SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES DEL 171 POR BOMBEROS

SERVICIOS POR BOMBEROS	jul-03
AMBULANCIA	483
ACCIDENTES DE TRANSITO	70
OTROS SERVICIOS	45
Total de servicios	598

Tabla 3.17: Resumen de Estadísticas julio 2003

3.3.2 Resumen de Estadísticas desde enero hasta junio del año 2004

En la tabla 3.18, se observa que el total de llamadas durante el mes de enero es de 69.194, con un promedio diario de 2307 llamadas; siendo un 96,82 % en llamadas de sabotaje y un 3,18 % en llamadas efectivas.

En la tabla B.6, se observa que el total de llamadas durante el mes de febrero es de 100.704, con un promedio diario de 3357 llamadas; siendo un 97,05 % en llamadas de sabotaje y un 2,95 % en llamadas efectivas.

En la tabla B.7, se observa que el total de llamadas durante el mes de marzo es de 105.427, con un promedio diario de 3401 llamadas; siendo un 93,67 % en llamadas de sabotaje, un 2,38 % en llamadas efectivas y un 3,95 % en llamadas de Solicitud de Información.

En la tabla B.8, se observa que el total de llamadas durante el mes de abril es de 97.369, con un promedio diario de 3246 llamadas; siendo un 92,57 % en llamadas de sabotaje, un 2,12 % en llamadas efectivas y un 5,22 % de llamadas de Solicitud de Información.

En la tabla B.9, se observa que el total de llamadas durante el mes de mayo es de 97.690, con un promedio diario de 3151 llamadas; siendo un 92,57 % en llamadas de sabotaje, un 2,55 % en llamadas efectivas y un 4,88 % de llamadas de Solicitud de Información.

En la tabla B.10, se observa que el total de llamadas durante el mes de junio es de 52.522, con un promedio diario de 1751 llamadas; siendo un 97,09 % en llamadas de sabotaje, y un 2,91 % en llamadas efectivas.

RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL ENERO 2004

MOTIVO	ene-04
LLAMADAS DE SABOTAJE	66996
LLAMADAS EFECTIVAS	2198
TOTAL DE LLAMADAS	69194
Promedio de llamadas diarias	2307

LLAMADAS ATENDIDAS POR FAPEM Y BOMBEROS

ORGANISMOS	ene-04
Fapem	1510
Bomberos	688
TOTAL DE LLAMADAS	2198
Promedio de llamadas diarias	74

SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES DEL 171 POR BOMBEROS

SERVICIOS POR	ene-04
BOMBEROS	461
AMBULANCIA	91
ACCIDENTES DE TRANSITO	136
OTROS SERVICIOS	688
Total de servicios	688

Tabla 3.18: Resumen de Estadísticas enero 2004

3.3.3 Resumen de Estadísticas desde julio hasta octubre del año 2004

Las tablas que a continuación se presentan, muestran un resumen de las estadísticas que arroja el nuevo software instalado desde esta fecha y que actualmente es utilizado en el S.A.E 1-7-1.

En la tabla 3.19, se observa que el total de llamadas durante el mes de julio es de 66.875, con un promedio diario de 2157 llamadas; siendo un 72,37 % en llamadas de sabotaje, un 2,78 % en llamadas efectivas, un 1,02 % en llamadas de Solicitud de Información y un 23,83 % en Otros tipos de llamadas.

MOTIVO	Jul-04
LLAMADAS DE EFECTIVAS	1861
LLAMADAS DE SABOTAJE	48395
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	685
OTROS	15934
TOTAL DE LLAMADAS	66875
Promedio de llamadas diarias	2157

Tabla 3.19: Resumen de Estadísticas julio 2004

En la tabla B.11, se observa que el total de llamadas durante el mes de agosto es de 70.226, con un promedio diario de 2267 llamadas; siendo un 77,39 % en llamadas de sabotaje, un 2,91 % en llamadas efectivas, un 0,99 % en llamadas de Solicitud de Información y un 18,71 % en Otros tipos de llamadas.

En la tabla B.12, se observa que el total de llamadas durante el mes de septiembre es de 65.847, con un promedio diario de 2195 llamadas; siendo un 81,90 % en llamadas de sabotaje, un 3,30 % en llamadas efectivas, un 0,85 % en llamadas de Solicitud de Información y un 13,95 % en Otros tipos de llamadas. Aquí también se observa que la temporada alta esta pasando y aun observamos que las emergencia ocurren de manera uniforme.

En la tabla **B.13**, se observa que el total de llamadas durante el mes de octubre es de 69.677, con un promedio diario de 2323 llamadas; siendo un 85,62 % en llamadas de sabotaje, un 2,66 % en llamadas efectivas, un 0,41 % en llamadas de Solicitud de Información y un 11,31 % en Otros tipos de llamadas.

www.bdigital.ula.ve

3.4 Llamadas Efectivas por Organismo de Seguridad

A continuación se muestra una tabla que representa el porcentaje de llamadas efectivas de cada organismo de seguridad del estado, y que contiene los datos que han sido calculados con el total de llamadas efectivas.

Se determinó que las emergencias que demoran más tiempo en ser atendidas, en su mayoría, es por falta de disponibilidad de unidades.

2004	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT
FAPEM	63,50%	66,00%	60,22%	61,53%	62,98%	64,86%	55,05%
BOMBEROS	18,16%	16,94%	25,84%	28,42%	31,19%	26,59%	33,21%
TRÁNSITO	7,62%	7,99%	8,34%	6,31%	3,75%	5,29%	10,31%
OTROS	10,73%	9,07%	5,60%	3,74%	2,08%	3,27%	1,43%

Tabla 3.20: Porcentaje de Llamadas Efectivas por Organismo de Seguridad. Año 2004

www.bdigital.ula.ve

3.4.1 Llamadas Efectivas PEM

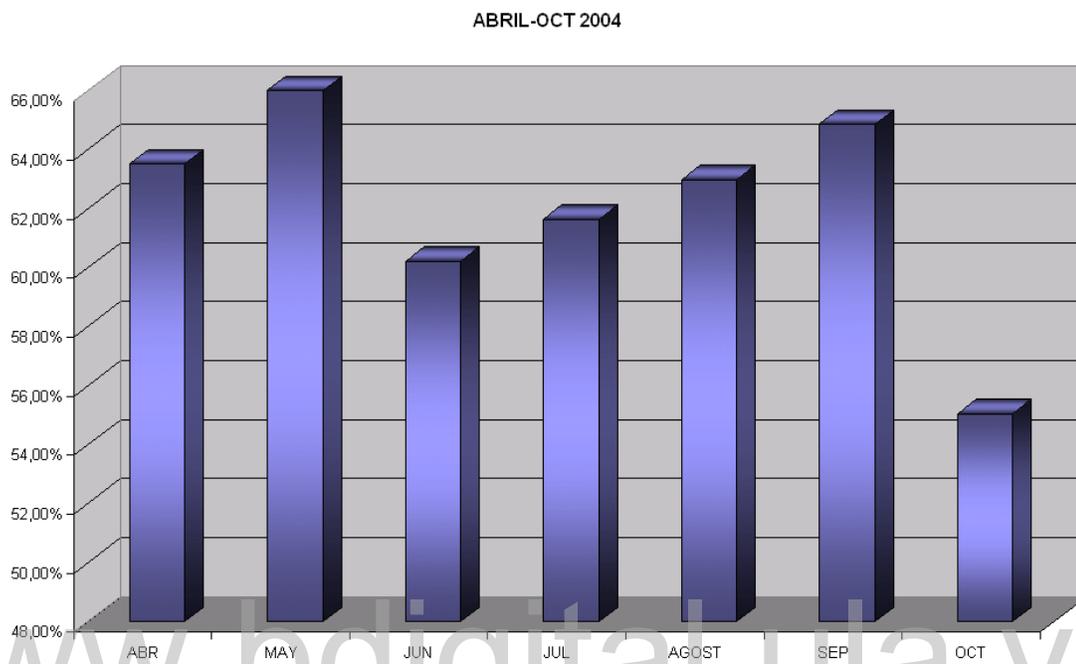


Figura 3.1: Porcentaje de llamadas Efectivas PEM desde abril a octubre del año 2004

En la figura 3.1, se observa que durante el mes de mayo es donde este organismo de seguridad recibe el mayor número de solicitudes de emergencia y éstas a su vez son afectivas o atendidas.

3.4.2 Llamadas Efectivas Cuerpo de Bomberos

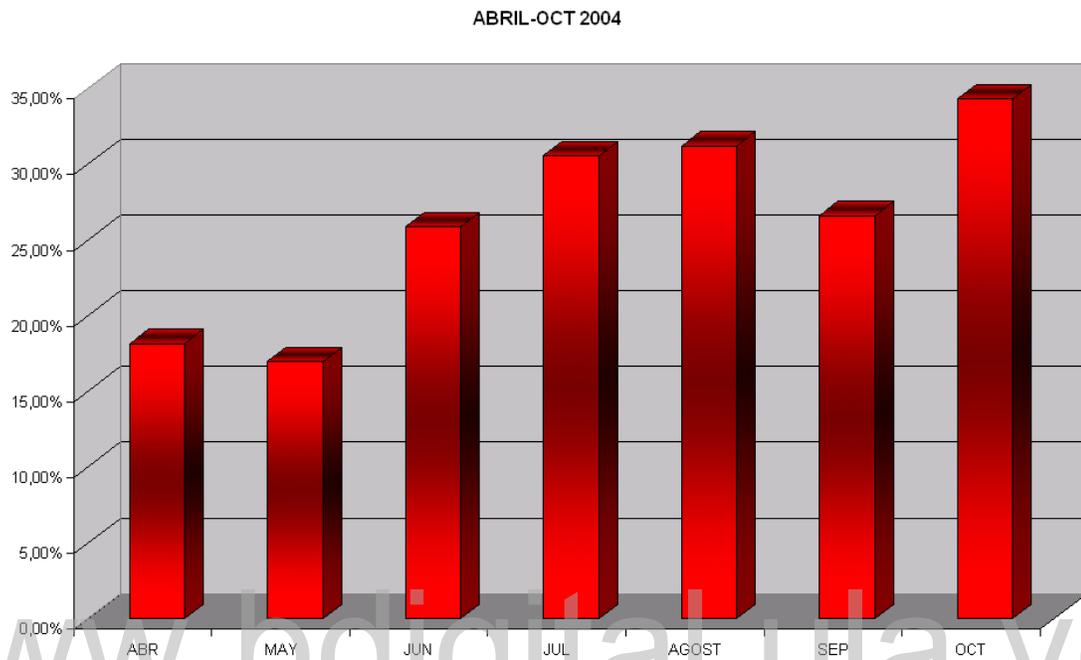


Figura 3.2: Porcentaje de Llamadas Efectivas Cuerpo de Bomberos desde abril a octubre del año 2004

En la figura 3.2, se observa que durante el mes de octubre es donde este organismo de seguridad recibe el mayor número de solicitudes de emergencia y éstas a su vez son afectivas o atendidas.

3.4.3 Llamadas Efectivas Tránsito Terrestre

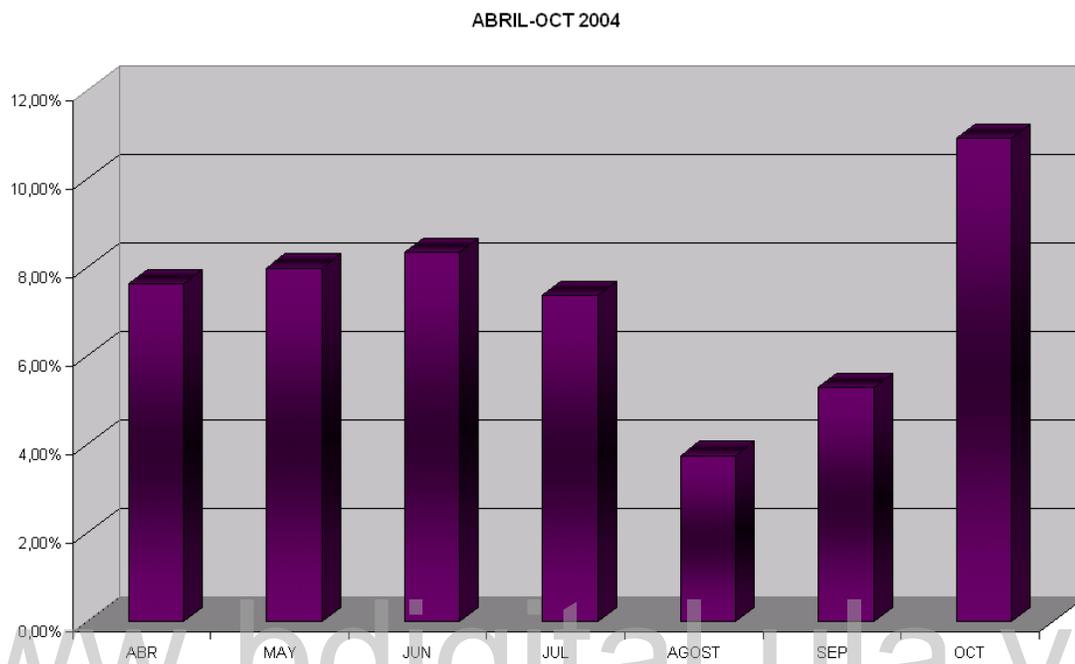


Figura 3.3: Porcentaje de llamadas Efectivas Tránsito Terrest desde abril a octubre del año 2004

En la figura 3.3, se observa que durante el mes de octubre es donde este organismo de seguridad recibe el mayor número de solicitudes de emergencia y éstas a su vez son afectivas o atendidas.

3.4.4 Llamadas Efectivas Otros Servicios

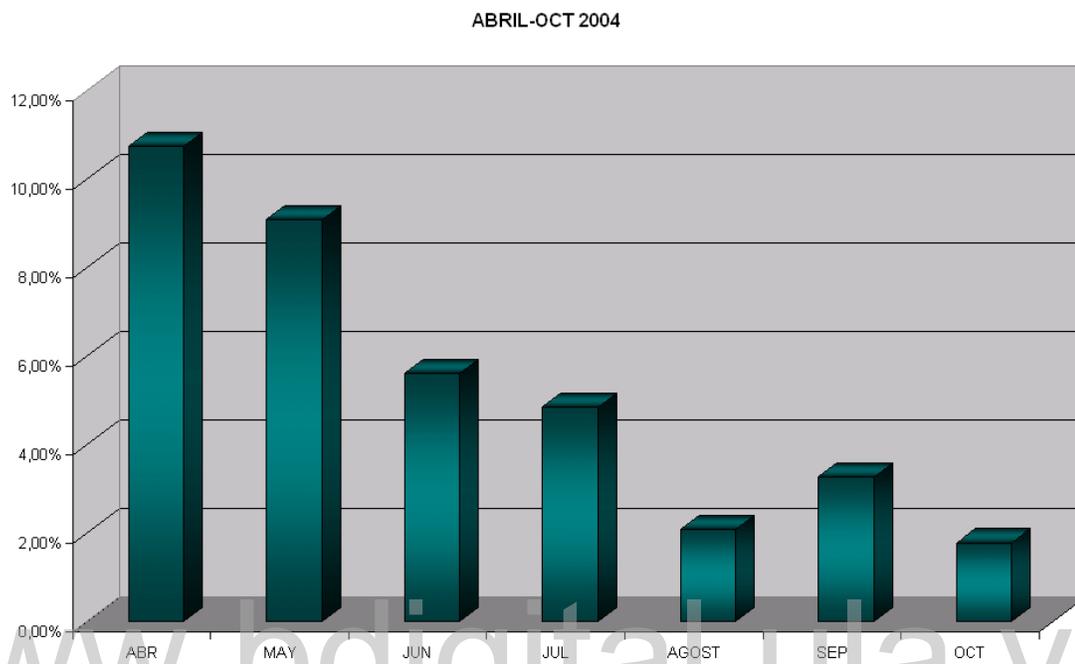


Figura 3.4: Porcentaje de Llamadas de Efectivas Otros Servicios desde abril a octubre del año 2003

En la figura 3.4, se observa que durante el mes de octubre es donde este organismo de seguridad recibe el mayor número de solicitudes de emergencia y éstas a su vez son afectivas o atendidas.

3.5 Llamadas de Sabotaje

Año 2003

2003	
JULIO	91,35%
AGOSTO	94,00%
SEPTIEMBRE	94,04%
OCTUBRE	92,95%
NOVIEMBRE	92,56%
DICIEMBRE	94,87%

Tabla 3.21: Porcentaje de Llamadas de Sabotaje. Año 2003

La tabla 3.21, muestra el porcentaje de llamadas de sabotaje recibidas entre los meses de julio a diciembre del año 2003. En esta tabla se observa que en el mes de diciembre con 94,81% es donde existe mayor porcentaje de llamadas en comparación con los demás meses.

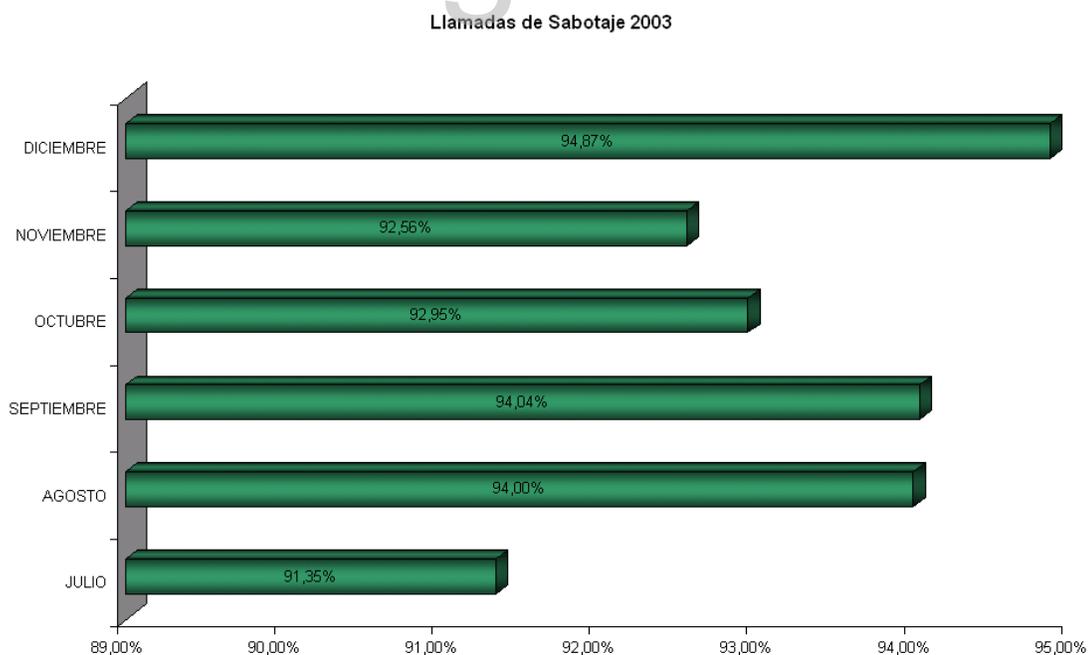


Figura 3.5: Porcentaje de llamadas de Sabotaje año 2003

Año 2004

2004	
ENERO	96,82%
FEBRERO	97,05%
MARZO	93,67%
ABRIL	92,66%
MAYO	92,57%
JUNIO	97,01%
JULIO	72,37%
AGOSTO	77,39%
SEPTIEMBRE	81,90%
OCTUBRE	85,62%

Tabla 3.22: Porcentaje de Llamadas de Sabotaje. Año 2004

La tabla 3.22, muestra el porcentaje de llamadas de sabotaje recibidas entre los meses de enero a octubre del año 2004. En esta tabla se observa que en el mes de febrero con 97,05% es donde existe mayor porcentaje de llamadas en comparación con los demás meses, pero también se puede observar que durante los meses donde hay clases es donde existe el mayor porcentaje de llamadas de este tipo, ya que son niños los que en su mayoría realizan estas llamadas.

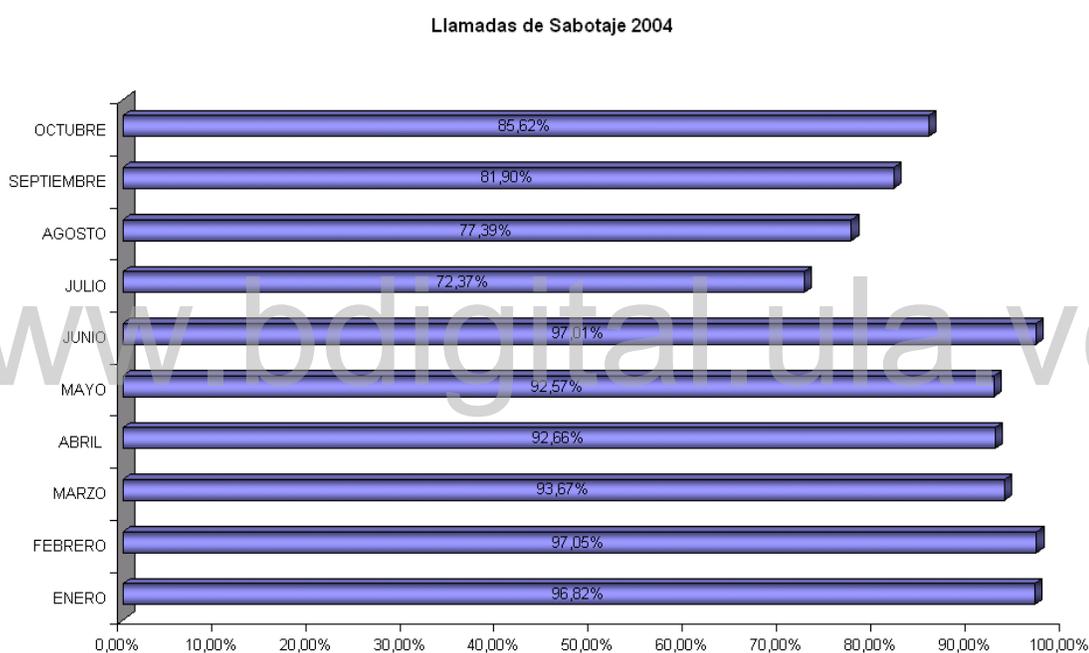


Figura 3.6: Porcentaje de llamadas de Sabotaje año 2004

3.6 Cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas (Por Mes)

Año 2003

2003	JULIO
Servicio Pre-hospitalario	22,31%
Sospechoso sin Novedad	12,61%
Servicio de Ambulancia	8,38%
Activación de Alarma	8,02%
Riña Colectiva	3,63%

Tabla 3.23: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Julio 2003

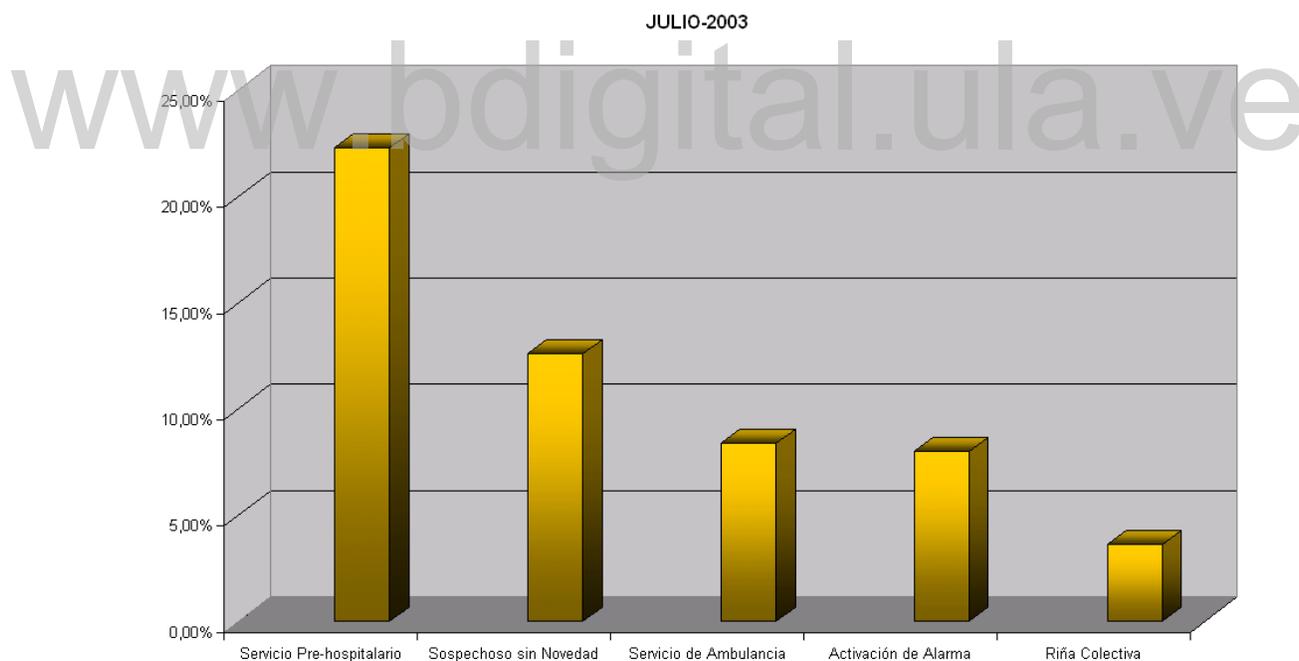


Figura 3.7: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Julio 2003

Tanto en la tabla 3.23 como en la figura 3.7, se observa que el servicio pre-hospitalario es la emergencia que recibe el mayor porcentaje de llamadas.

Año 2004

2004	JUNIO
Servicio Pre-hospitalario	21,83%
Sospechoso sin Novedad	11,14%
Escandalo Público/Alteración	8,15%
Accidentes con Daños Materiales	6,56%
Por Otras Causas	5,47%

Tabla 3.24: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Junio 2004

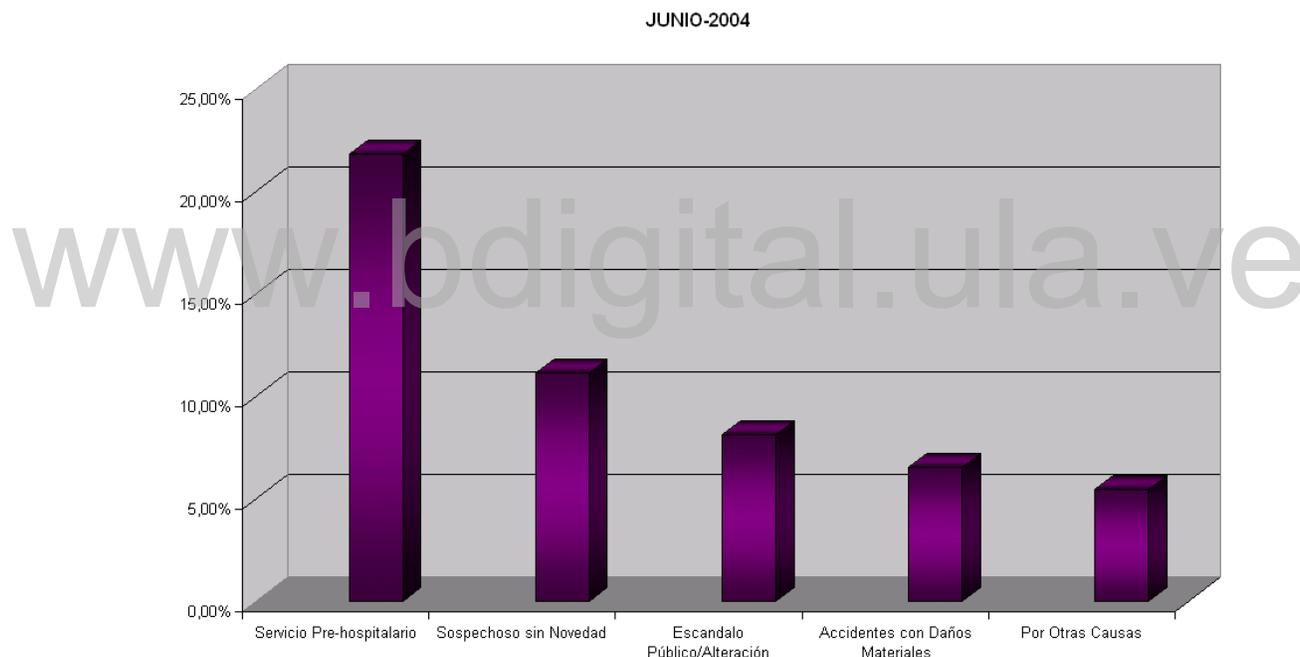


Figura 3.8: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Junio 2004

Tanto en la tabla 3.24 como en la figura 3.8, se observa que el servicio pre-hospitalario es la emergencia que recibe el mayor porcentaje de llamadas.

2004	JULIO
	*

Tabla 3.25: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Julio 2004

*Es de acotar que a partir del mes de julio de año 2004, es cuando se instala el nuevo software, y por tanto las estadísticas ya no se están llevando de manera específica por tipo de emergencia, sino que ahora se llevan por tipo de llamadas que reciben los operadores.

www.bdigital.ula.ve

3.7 Estadística Descriptiva de los Procesos

3.7.1 Seguimiento de Llamadas

Para este análisis se tomaron muestras de tamaño treinta (30) de los tres organismos que intervienen en el proceso de atención de emergencias y un rubro más que fue clasificado con el nombre de Otros Servicios donde existen las coordinaciones con otros organismos de seguridad como Policía Vial, Tránsito Terrestre, Guardia Nacional, Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas (CICPC), CADELA.

Esta muestra fue tomada durante tres (03) meses continuos de forma aleatoria, siendo estos julio, agosto y septiembre del año 2004.

Se llevó el seguimiento de las llamadas desde el momento de la recepción hasta la culminación de la emergencia, comenzando con la hora de llamada, fin de la llamada, hora de despacho, hora en el sitio y hora de culminación.

De aquí se obtuvo el tiempo de atención, el tiempo de respuesta, el tiempo de procedimiento y el tiempo total para cada una de las treinta (30) emergencias seleccionadas, analizando las que son más extremas, es decir, las que demoran más tiempo.

Tiempo de Atención: es el tiempo entre el fin de la llamada y la hora en que se despacho la unidad (Hora de Despacho).

Tiempo de Respuesta: es el tiempo entre la hora en que se despacho la unidad y la hora en que ésta llega al sitio (Hora en el sitio).

Tiempo de Procedimiento: es el tiempo entre la hora en que la unidad llega al sitio y la hora en que culmina la atención (Hora de culminación).

Tiempo Total: es la suma de los tiempos de atención, respuesta y procedimiento.

El tiempo fue tomado en horas, minutos y segundos y se llevo todo a segundos para un mejor análisis.

También se utilizó un Tiempo Promedio, que es el tiempo total dividido entre tres (03).

En la figura 3.9, se presenta un diagrama de todos los tiempos que fueron tomados para el seguimiento de las llamadas.

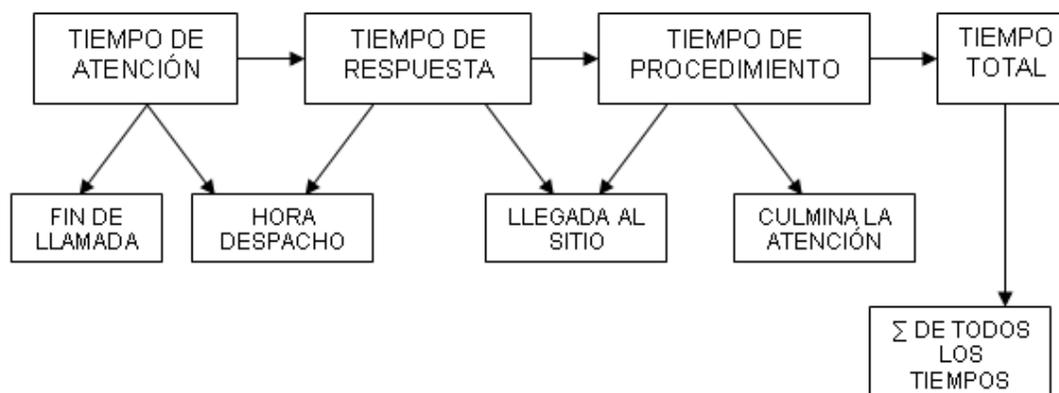


Figura 3.9: Diagrama de los Tiempos para el Seguimiento de LLamadas

A continuación se presenta la base de datos obtenida de la recolección de estos datos. Esta estará distribuida en tablas y dividida por organismos.

www.bdigital.ula.ve

PEM La tabla 3.26, representa el tiempo total llevado de horas minutos y segundos a segundos. Aquí se observa que de la muestra tomada, la emergencia más crítica es un robo a comercio y ocurrió en el mes de septiembre con un tiempo total de respuesta de 47,52 minutos entre toda la emergencia, esto ocurrió a la falta de unidades.

POLICIA DEL ESTADO MÉRIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	01-Jul	ROBO A PERSONAS	0	1500	2	1502
2	09-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1140	20	4760
3	12-Jul	CONSUMO DE DROGAS	3600	1440	40	5080
4	15-Jul	HURTO DE COMERCIO	0	1980	55	2035
5	19-Jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	0	1860	36	1896
6	22-Jul	ALTERACIÓN DE ORDEN PÚBLICO	0	2460	40	2500
7	25-Jul	ALTERACIÓN DE ORDEN PÚBLICO	0	360	37	397
8	26-Jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	3600	120	15	3735
9	28-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	480	38	518
10	30-Jul	ALTERACIÓN DE ORDEN PÚBLICO	3600	0	15	3615
11	02-Ago	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	1200	25	1225
12	05-Ago	HURTO DE VEHÍCULO	0	1260	16	1276
13	08-Ago	RIÑA	0	240	15	255
14	12-Ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	0	1020	30	1050
15	14-Ago	RIÑA	0	540	53	593
16	17-Ago	ROBO A PERSONAS	3600	2700	22	6322
17	21-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	840	45	885
18	25-Ago	INCENDIO DE VEGETACIÓN	0	1620	5	1625
19	29-Ago	VEHÍCULO ABANDONADO	3600	540	50	4190
20	31-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	1320	34	1354
21	03-Sep	CONSUMO DE DROGAS	0	2460	46	2506
22	06-Sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0	3000	8	3008
23	09-Sep	RIÑA	3600	660	49	4309
24	13-Sep	MANIFESTACIÓN	3600	420	23	4043
25	16-Sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	3600	2100	32	5732
26	18-Sep	ROBO DE COMERCIO	7200	3180	2	10382
27	20-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	720	52	772
28	23-Sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	0	1080	31	1111
29	26-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	3420	38	7058
30	29-Sep	ALTERACIÓN DE ORDEN PÚBLICO	0	1800	7	1807

Tabla 3.26: Estadísticas PEM. Tiempo Total en segundos

Cuerpo de Bomberos La tabla 3.27, representa el tiempo total llevado de horas minutos y segundos a segundos. En esta tabla se observa que la emergencia más crítica es un incendio de vegetación y ocurrió en el mes de agosto, con un tiempo total de respuesta de 38,90 minutos entre toda la emergencia, esto por falta de unidades.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-Jul	INCENDIO DE COMERCIO	0	900	28	928
2	04-Jul	INCENDIO DE VEHÍCULO	0	1980	29	2009
3	08-Jul	INCENDIO DE VEHÍCULO	0	1200	9	1209
4	13-Jul	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	1200	19	1219
5	15-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	600	34	634
6	18-Jul	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	2580	20	2600
7	21-Jul	ELIMINACIÓN DE PELIGROS	3600	360	7	3967
8	24-Jul	INCENDIO DE VEHÍCULO	0	600	25	625
9	27-Jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	0	1920	11	1931
10	31-Jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	0	960	44	1004
11	01-Ago	INCENDIO DE COMERCIO	0	1020	30	1050
12	03-Ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	0	1980	32	2012
13	07-Ago	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	1620	14	1634
14	11-Ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	0	1800	57	1857
15	15-Ago	INCENDIO DE VEGETACIÓN	7200	900	59	8159
16	18-Ago	ELIMINACIÓN DE PELIGROS	0	2460	52	2512
17	20-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	660	22	682
18	23-Ago	ELIMINACIÓN DE PELIGROS	0	1980	50	2030
19	27-Ago	INCENDIO DE VEHÍCULO	3600	720	31	4351
20	30-Ago	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	1440	20	1460
21	01-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	2460	14	6074
22	04-Sep	ELIMINACIÓN DE PELIGROS	3600	1440	57	5097
23	06-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	60	23	3683
24	10-Sep	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	2520	53	2573
25	12-Sep	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	2700	38	2738
26	15-Sep	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	900	33	933
27	18-Sep	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	2760	50	2810
28	23-Sep	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	540	40	580
29	26-Sep	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	1800	47	1847
30	30-Sep	EMERGENCIAS MÉDICAS	0	1800	16	1816

Tabla 3.27: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo Total en segundos

Tránsito Terrestre La tabla 3.28, representa el tiempo total llevado de horas minutos y segundos a segundos. Para este organismo de seguridad se observa que la emergencia más crítica ocurrió durante el mes de septiembre, por una solicitud de patrullas, con un tiempo total de respuesta de 41,58 minutos para toda la emergencia, esto ocurre debido a la falta de unidades y de personal.

TRÁNSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	1680	3	1683
2	04-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	180	45	225
3	07-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2220	2	2222
4	10-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	840	38	4478
5	13-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	3420	12	3432
6	15-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1020	16	4636
7	18-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1140	12	4752
8	21-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	1500	38	1538
9	26-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	1440	7	1447
10	31-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	180	33	213
11	01-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1080	54	4734
12	05-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	1020	23	1043
13	10-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	300	16	316
14	13-Ago	SOLICITUD DE GRUAS	3600	1140	11	4751
15	16-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	600	36	636
16	19-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	120	36	156
17	23-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2940	52	2992
18	23-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	1020	28	1048
19	23-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1020	4	4624
20	23-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	180	49	229
21	01-Sep	SOLICITUD DE GRUAS	0	360	53	413
22	06-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2640	30	2670
23	15-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1380	52	5032
24	16-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	540	34	4174
25	21-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2580	19	2599
26	22-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2280	37	2317
27	23-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	240	10	250
28	24-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	240	0	240
29	25-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	480	41	521
30	28-Sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	10800	660	17	11477

Tabla 3.28: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo Total en Segundos

Otros Servicios La tabla 3.29, representa el tiempo total llevado de horas minutos y segundos a segundos. Este rubro pertenece a coordinaciones con otros organismos públicos y de seguridad, como CADELA; aquí se observa que la emergencia más crítica ocurrió durante el mes de julio, por una activación de prueba de alarma, con un tiempo total de respuesta de 87,35 minutos entre toda la emergencia, esto ocurre por falta de unidades.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	01-Jul	ACTIVACIÓN PRUEBA DE ALARMA	36000	1560	53	37613
2	06-Jul	ACTIVACIÓN PRUEBA DE ALARMA	0	1020	47	1067
3	10-Jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	0	1200	2	1202
4	14-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1140	12	4752
5	19-Jul	FALTA DE FLUÍDO ELÉCTRICO	0	1260	39	1299
6	22-Jul	ELIMINACIÓN DE PELIGROS	3600	2280	44	5924
7	26-Jul	ACTIVACIÓN PRUEBA DE ALARMA	0	1320	15	1335
8	28-Jul	INFORMACIÓN A FUNCIONARIOS	0	3540	13	3553
9	30-Jul	SOLICITUD DE GRUAS	0	780	37	817
10	31-Jul	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	3420	51	3471
11	01-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1140	50	4790
12	04-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2640	3	2643
13	08-Ago	FALTA DE FLUÍDO ELÉCTRICO	3600	1260	26	4886
14	12-Ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	0	300	51	351
15	16-Ago	SOLICITUD DE GRUAS	0	2820	32	2852
16	19-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2700	48	2748
17	21-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	2220	55	2275
18	26-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	960	54	1014
19	28-Ago	FALTA DE FLUÍDO ELÉCTRICO	3600	2760	58	6418
20	30-Ago	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	480	8	488
21	01-Sep	INFORMACIÓN A FUNCIONARIOS	0	2280	54	2334
22	04-Sep	SOLICITUD DE GRUAS	28800	1560	36	30396
23	06-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	540	14	554
24	11-Sep	INFORMACIÓN A FUNCIONARIOS	7200	2880	48	10128
25	14-Sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0	420	56	476
26	17-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	3600	1020	30	4650
27	21-Sep	ELIMINACIÓN DE PELIGROS	0	660	47	707
28	24-Sep	COLISIÓN/ACCIDENTE	0	480	22	502
29	27-Sep	DAÑO A LA PROPIEDAD	0	2820	39	2859
30	30-Sep	FALTA DE FLUÍDO ELÉCTRICO	14400	720	1	15121

Tabla 3.29: Estadísticas Otros Servicios. Tiempo Total en Segundos

3.8 Promedio de Llamadas Efectivas Diarias por Organismo de Seguridad

3.8.1 PEM

La tabla 3.30, representa el promedio de llamadas efectivas diarias por la Policía del estado Mérida en los meses de julio, agosto y septiembre. Se observa que durante estos meses el tiempo promedio para culminar un servicio o solicitud es de 0,79 horas, por lo tanto si se atienden en promedio diario 42,33 llamadas efectivas el organismo tarda 33,53 horas, es decir, más de un día, por lo tanto se necesitan más unidades.

Esto implica que existe en la actualidad un déficit de unidades de 100% por lo tanto se aconseja incrementar al doble de unidades para poder trabajar y atender oportunamente todas las llamadas efectivas recibidas en un día.

MESES	TIEMPO PROMEDIO	PROMEDIO DE LLAMADAS	TOTAL	Total horas
JULIO	2603,8	37	96340,6	26,76
AGOSTO	1877,5	43	80732,5	22,43
SEPTIEMBRE	4072,6	47	191412,2	53,17
PROMEDIOS(h)	0,79	42,33		33,53

Tabla 3.30: Estadísticas PEM. Tiempo Total y Tiempo Promedio en horas

3.8.2 Cuerpo de Bomberos

La tabla 3.31, representa el promedio de llamadas efectivas diarias por el Cuerpo de Bomberos en los meses de julio, agosto y septiembre. Se observa que durante estos meses el tiempo promedio para culminar un servicio o solicitud es de 0,65 horas, por lo tanto si se atienden en promedio diario 19,33 llamadas efectivas el organismo tarda 12,54 horas, es decir, menos de un día.

menos de un día.

MESES	TIEMPO PROMEDIO	PROMEDIO DE LLAMADAS	TOTAL	Total horas
JULIO	1612,6	18	29026,8	8,06
AGOSTO	2574,7	21	54068,7	15,02
SEPTIEMBRE	2815,1	19	53486,9	14,86
PROMEDIOS(h)	0,65	19,33		12,54

Tabla 3.31: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo Total y Tiempo Promedio en horas

www.bdigital.ula.ve

3.8.3 Tránsito Terrestre

La tabla 3.32, representa el promedio de llamadas efectivas diarias por Tránsito Terrestre en los meses de julio, agosto y septiembre. Se observa que durante estos meses el tiempo promedio para culminar un servicio o solicitud es de 0,69 horas, por lo tanto si se atienden en promedio diario 3,67 llamadas efectivas el organismo tarda 2,54 horas, es decir, menos de un día.

MESES	TIEMPO PROMEDIO	PROMEDIO DE LLAMADAS	TOTAL	Total horas
JULIO	2462,6	4	9850,4	2,74
AGOSTO	2052,9	3	6158,7	1,71
SEPTIEMBRE	2969,3	4	11877,2	3,30
PROMEDIOS	0,69	3,67		2,54

Tabla 3.32: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo Total y Tiempo Promedio en horas

Capítulo 4

Análisis de los Resultados con Estadística Descriptiva

4.1 Preliminares

En las estadísticas que se muestran desde el año 1998 hasta mayo del año 2003, se observa que el promedio de llamadas de sabotaje por año es mayor al promedio de llamadas atendidas de igual manera ocurre para el promedio de llamadas mensuales.

De los rubros que se tienen desde el año 1998 y hasta mayo del año 2003, PEM es el que recibe el mayor número de solicitudes de emergencia seguido por emergencias médicas.

Se observa que en las estadísticas desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004, las llamadas de sabotaje presentan una cantidad mayor a las llamadas efectivas.

Para el período desde julio del año 2003 hasta octubre del año 2004, de los tres (03) organismos de seguridad el que recibe el mayor número de solicitudes de emergencia es PEM.

Se observa que de las cinco (05) emergencias con mayor número de llamadas, para el año 2003 (desde julio hasta diciembre), el servicio pre-hospitalario es el que recibe más solicitudes, esto se observa también para el año 2004 (desde enero hasta junio).

Se observa que de los tres (03) organismos de seguridad que intervienen en el proceso de atención de emergencias el más lento es PEM y en la mayoría de los casos esto ocurre

por falta de unidades.

4.2 Auditoría y Reingeniería de los Procesos

4.2.1 Auditoría del Proceso de Atención de Llamadas de Emergencia

El usuario o solicitante realiza la llamada de emergencia, ésta es capturada en ruta y contabilizada por la central digital telefónica, si el número de llamadas es mayor que siete (07) la llamada no es atendida, si el número de llamadas es menor que siete (07) el operador recibe la llamada y la clasifica: si es de sabotaje registra la información en el sistema, si es de información el usuario o solicitante recibe la información solicitada y si es de emergencia el operador recibe la información la transfiere vía red al despachador del organismo al cual le compete atender la emergencia. Si el número de llamadas es igual a siete (07) la llamada es atendida por el supervisor, éste recibe y clasifica la llamada, si es de sabotaje registra la información en el sistema, si es de información el usuario o solicitante recibe la información y si es una emergencia éste transfiere la información al despachador del organismo al cual le compete atender la emergencia.

Es importante aclarar que solo se registra en el libro de novedades las llamadas de sabotaje cuando el número de llamadas ocurre de un mismo número de teléfono y tiene una cantidad elevada de llamadas de este tipo.

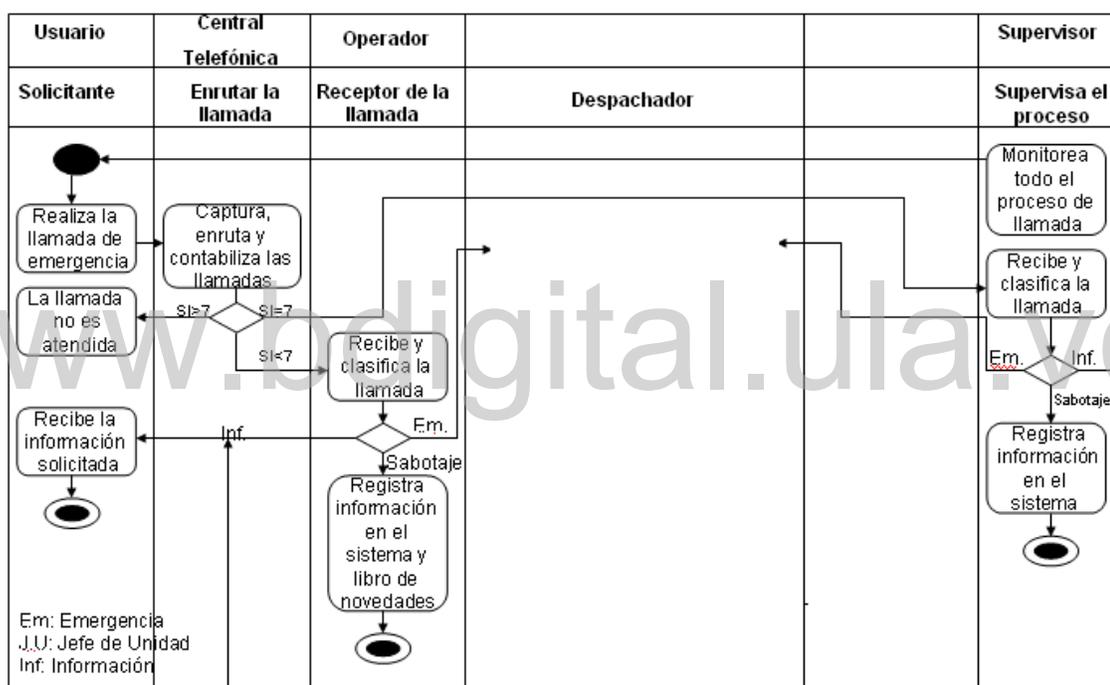


Figura 4.1: Proceso de Atención De Llamadas

4.2.2 Auditoría del Proceso de Despacho de Unidades Por Organismo

PEM El despachador recibe la información que le transmite el operador, éste verifica el área de la emergencia, si es en el Municipio Libertador se comunica con el Jefe de la Unidad más cercana vía radio para ver si la unidad esta disponible, si la unidad no esta disponible el despachador refleja en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad disponible porque esta ocupada, atendiendo otra emergencia o a la orden de un comandante.

Si la unidad esta disponible ésta se dirige o traslada al sitio, el Jefe de la Unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 el resultado de la emergencia, todo esto lo hace vía radio. El despachador recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

Si la emergencia es en Foráneos, es decir, fuera del Municipio Libertador, el despachador se comunica con el operador de la comisaría más cercana al sitio de la emergencia, el operador de la comisaría coordina la emergencia, verifica si la unidad esta disponible, si no esta disponible lo refleja en el libro de novedades y se comunica vía radio con el despachador del S.A.E 1-7- 1 y pasa la información y éste recibe la información y registra en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad porque esta ocupada por diversos motivos.

Si la unidad esta disponible ésta se dirige o traslada al sitio, el Jefe de la Unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al operador de la comisaría el resultado de la emergencia. El operador de la comisaría notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 quien recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

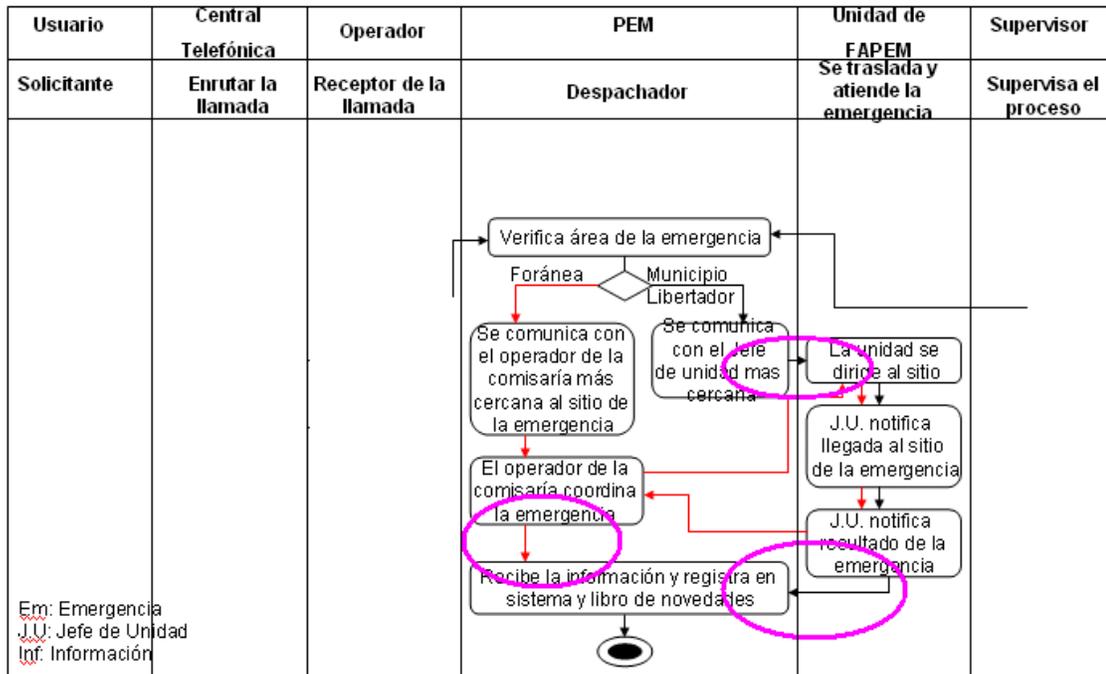


Figura 4.2: Proceso de Despacho de Unidades. PEM

En la figura 4.2, se observa que están marcados con un círculo los cuellos de botella, como la comunicación vía radio entre el despachador y las unidades para el caso del Municipio Libertador y la comunicación con el operador de la comisaría más cercana en el caso de Foráneos.

CUERPO DE BOMBEROS El despachador recibe la información que le transmite el operador y éste verifica la disponibilidad de las unidades en el Cuerpo de Bomberos, es decir en el Municipio Libertador, éste se comunica con el Jefe de la Unidad más cercana vía radio para ver si la unidad esta disponible, si la unidad no esta disponible el despachador refleja en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad disponible porque esta ocupada o esta atendiendo otra emergencia.

Si la unidad esta disponible se comunica con el Jefe de la unidad más cercana al sitio de la emergencia, ésta se dirige o traslada al sitio, el Jefe de la unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 el resultado de la emergencia, todo esto lo hace vía radio. El despachador recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

Si la emergencia es fuera del Cuartel Central, es decir fuera del Municipio Libertador, el despachador se comunica con el operador de la estación más cercana al sitio de la emergencia, el operador de la estación coordina la emergencia, verifica si la unidad esta disponible, si no esta disponible lo refleja en el libro de novedades y se comunica vía radio con el despachador del S.A.E 1-7-1 y pasa la información y éste registra en el sistema y en el libro de novedades que no hay unidad porque esta ocupada.

Si la unidad esta disponible ésta se dirige o traslada al sitio, el Jefe de la Unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al operador de la estación el resultado de la emergencia. El operador de la comisaría notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 quien recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades.

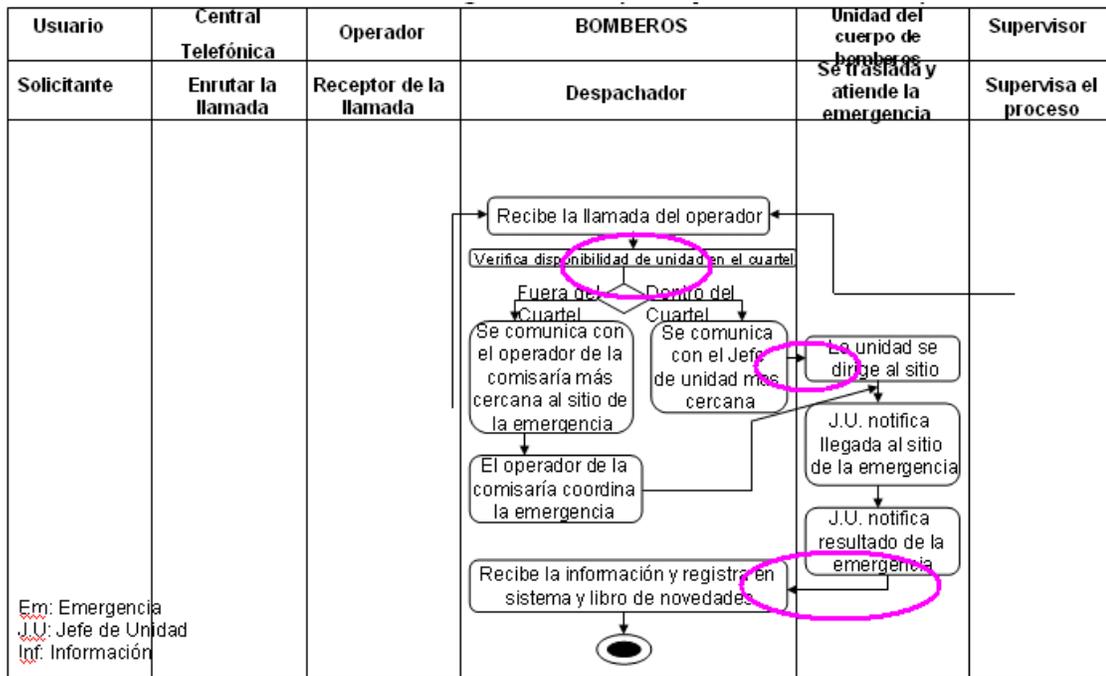


Figura 4.3: Proceso de Despacho de Unidades. Cuerpo de Bomberos

En la figura 4.3, se observa que están marcados con un círculo los cuellos de botella, como la comunicación vía radio entre el despachador y las unidades para el caso de que la emergencia sea dentro del Cuartel Central (Municipio Libertador) y la comunicación con el operador de la estación más cercana, en el caso de que la emergencia sea fuera del Cuartel Central (fuera del Municipio Libertador).

Además se observa un círculo entre la comunicación entre el despachador y el cuartel ya que éste no se comunica directamente con las unidades sino que en la receptoría del cuartel central, es decir en la sala de radio lo comunican con el Jefe de Ambulancia y éste es quien autoriza o no el despacho de la unidad.

OTROS ORGANISMOS El despachador recibe la información que le transmite el operador y éste clasifica la llamada y se comunica vía radio con el organismo que le compete atender la emergencia (Policía Vial, INPRADEM, Guardia Nacional, Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), CADELA).

El organismo se encarga de enviar o trasladar la unidad al sitio de la emergencia, el Jefe de la unidad notifica la llegada al sitio de la emergencia y la situación encontrada y él mismo notifica al despachador del S.A.E 1-7-1 el resultado de la emergencia, todo esto lo hace vía radio. El despachador recibe la información y la registra en el sistema y en el libro de novedades indicando cual fue el organismo encargado de atender la emergencia.

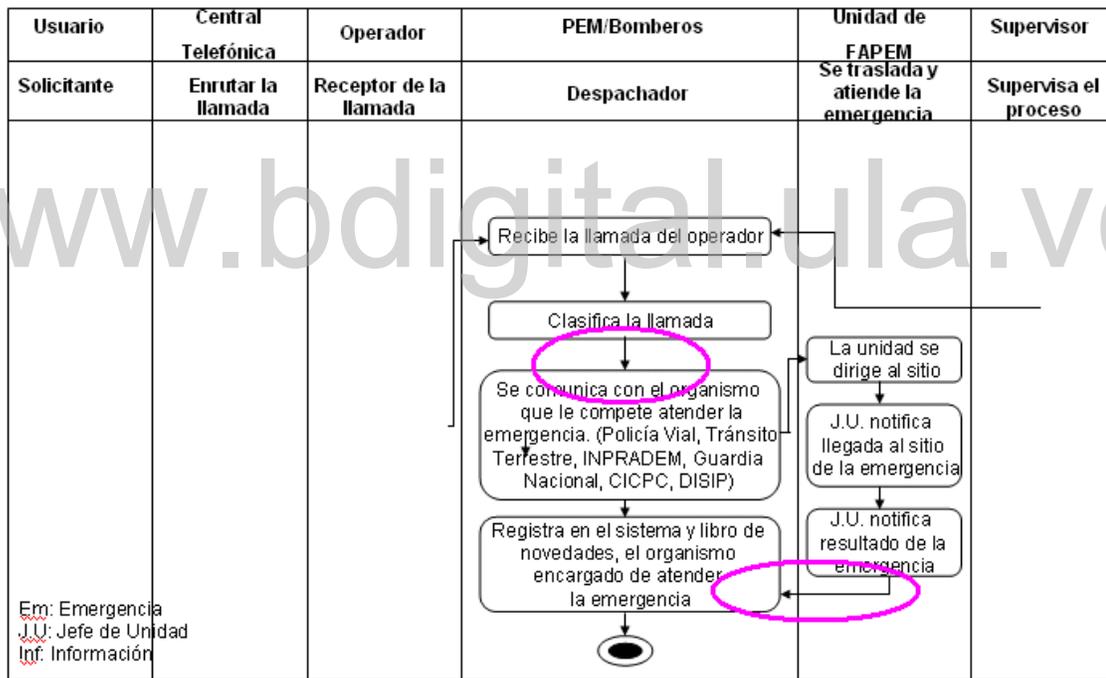


Figura 4.4: Proceso de Despacho de Unidades. Otros Organismos

En la figura 4.4, se observa que están marcados con un círculo los cuellos de botella, como la comunicación vía radio entre el despachador los organismos de seguridad y entre el despachador y las unidades.

4.3 Debilidades Encontradas

- Se observa que hay poca interrelación entre los funcionarios de los organismos de seguridad existentes en la sala de despacho y sus organismos de origen en el momento de dar respuesta a una emergencia.
- Se observa que la comunicación entre los grupos operativos encargados de dar respuesta a las emergencias es débil en cuanto a los tiempos de respuesta.
- Por información se obtuvo que algunas casillas policiales o comisarías (PEM) y algunas estaciones (Cuerpo de Bomberos) carecen de equipos de comunicación (móviles, portátiles y fijos) que imposibilitan la comunicación con las mismas para el reporte de emergencias.
- El proceso de despacho del Cuerpo de Bomberos y PEM a través del S.A.E 1-7-1 en el tiempo de respuesta a las solicitudes de emergencia es muy lento en relación con las metas establecidas.
- El proceso de atención y despacho de las solicitudes de emergencia para Tránsito Terrestre se cumple en un horario administrativo establecido ya que el organismo no dispone de personal suficiente para cumplir con el rol de guardias. En el caso de que ocurra una emergencia fuera de este horario la emergencia es coordinada y atendida por la Policía Vial.

4.4 Lineamientos para mejorar el Servicio y Escasez de Unidades

- Se proponen manuales de cargos, funciones y procedimientos.
- Mejorar el sistema de comunicaciones.
- Llevar este trabajo a la alta esfera gubernamental y a la Dirección de Seguridad Ciudadana para que se asignen más unidades.
- Crear planes de contingencia para situaciones extremas. Para ello se pide la colaboración de INPRADEM.
- Índices (Indicadores) de Gestión.

Índices (Indicadores) de Gestión Con el fin de mantener criterios de calidad y mejoras en el servicio del S.A.E 1-7-1, se propone implementar un pequeño sistema de información que maneje los siguientes índices. Estos índices representan a su vez mecanismos de control para la optimización continua de los operadores y operaciones del S.A.E 1-7-1.

Número de Solicitudes de emergencia procesadas (efectivas) / número de solicitudes de emergencia recibidas.
Total de emergencias procesadas mensual / mes anterior.
Promedio de emergencias procesadas mensual = \sum llamadas procesadas / total de llamadas efectivas.
Tiempo de atención de la emergencia = tiempo de llegada al sitio de la unidad – hora de recepción de la emergencia
Total de llamadas efectivas = \sum total de llamadas recibidas - \sum total de llamadas de sabotaje.
Número total de llamadas efectivas diarias / número total de llamadas diarias.
Número total de llamadas de sabotaje / numero total de llamadas diarias.
Emergencia atendidas PEM / número total de llamadas.
Emergencia atendidas Bomberos / número total de llamadas.

Tabla 4.1: Índices (Indicadores)de Gestión

Se aconseja mantener vigilancia en estos índices semanalmente y mensualmente, así como pruebas o planes de contingencia en los casos que dichos índices arrojen operaciones negativas o cuellos. Además debe haber vigilancia más estricta en las temporadas referidas a carnaval, semana santa y fin de año.

www.bdigital.ula.ve

Capítulo 5

Conclusiones y Recomendaciones

- Se evidencia la falta de un procedimiento donde el S.A.E 1-7-1 corrobore si la emergencia fue atendida de manera satisfactoria, para ello se propone un perfil asociado a supervisión de servicios culminados ya que no existe dentro del S.A.E 1-7-1 un verdadero mecanismo de control para tal procedimiento. No obstante es el organismo al que le compete atender la solicitud de emergencia quien debería mediante un mecanismo de control coordinado reportar el cierre de la misma.

- Es de destacar que una de las principales causas de falta de atención a las solicitudes de emergencia en el S.A.E 1-7-1 radica en la indisponibilidad de unidades (Ambulancias y Patrullas) para dar respuesta a dichas solicitudes.

Esta problemática ha afectado directamente a la colectividad merideña y por ende ha quebrantado la imagen del S.A.E 1-7-1. Se tiene información por parte de la Dirección de Seguridad Ciudadana de que ya existe la coordinación para la repotenciación de unidades operativas de los organismos de seguridad.

- A partir del año 2004 se hizo la coordinación con las operadoras de CANTV, MOVILNET Y TELCEL, donde a éstas se les están reportando las llamadas de sabotaje de los números con un alto índice de llamadas de este tipo, y según información suministrada por estas operadoras que prestan servicio en Venezuela se están tomando medidas de acción. Se propone coordinar con estas operadoras para que emitan reportes al S.A.E 1-7-1 para evaluar resultados.

- Se recomienda mantener la estructura estadística que se llevaba antes de julio del año 2004.
- Utilizar la base de datos ordenada, estandarizada para el uso de futuros proyectos que persigan la optimización de flujos y procesos individuales en el S.A.E 1-7-1. Por ejemplo minería de datos, análisis de conglomerados, análisis discriminante, entre otros.
- Se propone descentralizar las operaciones del S.A.E 1-7-1 del estado Mérida en dos (02) grandes ejes: el eje Mérida norte (el que actualmente funciona) y el eje El Vigía para atender toda la zona panamericana.
- Entre los rubros que se llevan de las emergencias existe un porcentaje alto de llamadas para el servicio pre-hospitalario, se propone la presencia las 24 horas del día de un cuerpo de médicos de guardia que permitan brindar asistencia a los usuarios mientras la unidad se traslada al sitio.
- Se recomienda para el caso del Cuerpo de Bomberos, descentralizar el cuartel en varios subcuarteles teniendo como plan piloto un solo cuartel dentro de las instalaciones de INPRADEM.
- Existe dentro de la organización del S.A.E 1-7-1 que el ente más problemático es el Cuerpo de Bomberos, hipótesis que se rechaza contundentemente en este estudio ya que la Policía del Estado Mérida y Otros Servicios son los más lentos.

MOTIVO DE LLAMADAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
Hendos por Arma de Fuego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Hendos por Arma Blanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6	
Hendos en Rina Colectiva	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Muertos por Arma	0	1	0	0	2	3	1	0	0	4	2	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18		
Rina Colectiva	2	0	0	0	2	3	1	0	1	1	7	2	3	1	1	0	0	3	4	1	0	3	0	0	8	3	3	4	1	5	68		
Intentos de Suicidios	2	0	0	0	2	3	1	0	0	1	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	15		
Por otras causas	0	3	2	1	2	2	3	1	4	0	2	2	2	2	0	3	3	6	2	3	0	1	1	2	2	0	2	5	1	2	59		
Violencia Domestica	0	3	2	0	1	2	3	0	1	2	0	3	1	2	2	1	0	1	4	3	6	0	2	1	1	4	1	0	2	0	53		
Muertos por Obj. Cortundentes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Hendos Accidente de Traslado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Muertos por Arma de Fuego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
Muertos por Arma Blanca	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Muertos por Inmersión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Muertos Obj. Cortundentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Muertos Accidente Traslado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2		
Muertos por Suicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Denuncias de Faltas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	4	0	0	0	0	9		
Intentos de Suicidios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Intentos de Huitos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5		
Huitos a Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Huitos a Residencia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	
Huitos a Vehiculos	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Huitos a Motos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Huitos a Comercios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Desajustamiento de Vehículo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2		
Huitos a Inst. Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Huito a Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Huitos de Locales Comerciales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Intentos de robos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6		
Robo a mano Armada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Robos a Personas	0	0	3	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	2	0	11	23	
Robos a Residencias	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	6	
Robos de Vehiculos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6	
Robos de Motos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Robos a Inst. Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
Robos a taxis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Robos a Transporte Público	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Robos a Locales Comerciales	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	12	
Vehículo Abandonado	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7	
Accidentes de Traslado	0	0	0	1	0	0	2	1	2	1	1	0	0	0	1	0	0	3	3	0	6	2	0	7	0	4	2	4	0	4	1	46	
Resistencia sin Heredad	2	1	3	1	4	0	2	2	1	4	4	2	2	3	4	0	1	2	1	4	5	0	15	2	0	4	5	2	1	1	138		
Resistencia de Almas	2	2	2	3	2	1	0	0	1	4	6	10	2	0	2	0	0	1	3	1	0	2	0	4	1	3	0	0	7	3	0	73	
Intento de Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Incendios de estructura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sujeto haciendo detonaciones	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	
Sociosártil	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Personas Desaparecidas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Sujeto portando arma de fuego	0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	2	1	1	1	0	0	22	
Marcha Pacífica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Obstaculización de vía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Quema de Caucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Violación de Hombre o Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Resistencia Pública	1	0	4	4	1	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14

Tabla A.10: Estadísticas diciembre 2003

A.2 Estadísticas Año 2004

MOTIVO DE LLAMADAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	TOTAL	
Hendos por Ama de Fuego	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Hendos por Ama Blanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Hendos en Rina Colectiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Achocamiento de Alarma	4	9	13	18	4	14	10	13	9	9	3	10	14	9	11	9	9	2	16	16	3	2	8	11	7	19	7	15	299		
Rina Colectiva	3	0	11	41	4	7	7	14	2	0	1	0	3	7	5	3	2	1	2	14	8	2	5	5	2	5	8	7	4	129	
Extorsiones Casas	3	6	6	6	6	6	11	6	6	3	16	10	12	16	8	6	11	12	8	18	18	19	25	6	6	8	4	8	263		
Violencia Domestica	2	3	0	0	0	3	2	0	0	2	2	0	3	3	3	0	0	1	0	1	1	5	4	1	3	3	1	0	5	48	
Hendos por Obj. Contundentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Hendos Accidente de Trasnito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Ama de Fuego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Ama Blanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Inmersion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos Obj. Contundentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos Accidente Trasnito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Suicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Denuncias de Falta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Intentos de Suicidios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
Intentos de Huitos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	5	
Huitos a Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
Huitos a Residencia	1	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9	
Huitos a Vehiculos	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	
Huitos a Mitos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Huitos a Comercios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Desvalijamiento de Vehiculo	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
Huerto a Inst. Publicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Huerto a Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Huerto de Locales Comerciales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	
Intentos de robos	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	
Robo amano Amada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Robos a Personas	1	4	2	2	1	2	1	4	1	0	1	1	3	2	6	0	3	1	3	5	4	1	3	3	0	3	1	2	1	61	
Robos a Residencias	2	2	0	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	2	1	3	0	1	0	1	23		
Robos de Vehiculos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Robos de Mitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Robos a Inst. Publicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Robos a Taxis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Robos a Transporte Publico	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Robos a Locales Comerciales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	2	1	13	
Vehiculo Abandonado	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	9	
Accidentes de Trasnito	2	5	6	5	8	6	11	4	4	5	5	7	10	1	10	6	2	7	10	8	11	11	11	7	2	5	7	11	4	191	
Sospechosos sin Novedad	12	7	7	8	17	12	16	11	12	8	5	10	13	7	7	11	7	7	4	3	12	4	6	10	9	7	5	13	10	248	
Pruebas de Alarnas	1	3	3	3	5	0	2	4	2	3	10	10	1	0	5	3	2	10	11	7	0	2	1	2	3	25	2	0	123		
Intento de Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incendios de estructura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Sujeto haciendo detonaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Secuestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Personas Desaparecidas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	
Sujeto portando arma de fuego	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	11	
Marcha Pasiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Obstaculizacion de via	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Ulama de Calicho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Violacion de Hombre o Mijar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Escandalo Publico	2	2	0	0	1	3	1	0	1	0	2	0	3	5	6	0	2	2	2	4	4	5	7	0	25	1	2	3	1	84	
Fuga INRAN o Carcel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	

Tabla A.13: Estadísticas febrero 2004

MOTIVO DE LLAMADAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL
Heridos por Arma de Fuego	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Heridos por Arma Blanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Heridos en Riña Colectiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Heridos por Obj. Contundentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Heridos Accidente de Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesinatos de Faldas	4	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
Pruebas de Alarnas	3	2	1	6	1	0	0	7	5	2	4	0	2	0	2	4	3	11	1	2	0	2	4	2	6	9	1	0	0	0	0	7
Activación prueba de Alarnas	2	2	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	0	6	2	3	5	0	0	0	3	2	3	6	3	1	0	3	1	6	56	
Riña Colectiva	0	0	1	4	2	3	1	0	0	1	3	0	2	1	3	2	1	2	6	6	5	1	1	2	3	2	0	0	0	1	56	
Otros Asesinatos	0	0	0	14	19	7	12	10	7	3	5	0	211																			
Violencia Doméstica	0	0	11	0	3	2	3	1	1	2	3	0	10	3	2	1	2	1	2	7	5	3	1	2	11	3	6	0	1	1	73	
Muertos por Arma de Fuego	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Arma Blanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Inmersión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos Obj. Contundentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos Accidente Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Muertos por Suicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	
Muertos por Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Denuncias de Falsas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Intentos de Suicidios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Intento de Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Intentos de Huitos	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2	2	0	0	9	
Huitos a Personas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Huitos a Residencia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Huitos a Vehículos	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Huitos a Motos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Huitos a Comercios	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Espoliamiento de Vehículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Huerto a Inst. Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Huerto a Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Intentos de robos	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11	
Robo armado Armada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Robos a Personas	1	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	4	0	0	0	0	11	1	2	3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	4	
Robos a Residencias	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12	
Robos de Vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Robos de Motos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	
Robos a Inst. Públicas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Robos a Taxis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Robos a Transporte Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Robos a Locales Comerciales	3	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	4	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	2	0	1	0	0	1	22	
Vehículo Abandonado	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	13	
Accidentes de Tránsito	7	3	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	25	
Asesinatos de estructura	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Sujeto haciendo detonaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	
Secuestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Personas Desaparecidas	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	0	1	15	
Sujeto portando arma de fuego	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	
Marcha Pacífica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Obstrucción de vía	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	8	
Quema de Caucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Violación de Hombre o Mujer	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	

Tabla A.16: Estadísticas marzo 2004

MOTIVO DE LLAMADA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL		
Hendidos por Arma de Fuego	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6		
Hendidos por Arma Blanca	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
Hendidos en Rina Colectiva	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Hendidos por Obj. Cortantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Hendidos Accidente de Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Activación de Alarma	8	8	5	7	5	6	10	3	2	4	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	2	6	0	5	6	6	4	6	131		
Robos de Armas	7	5	3	0	10	3	0	3	0	3	5	6	5	3	11	0	0	1	2	5	5	10	1	0	5	5	6	6	4	11	148		
Rina Colectiva	11	4	5	3	1	0	4	5	1	2	2	1	0	1	1	1	8	0	0	1	1	0	8	2	2	0	0	1	1	3	59		
Por otras causas	1	6	2	3	6	1	7	1	2	1	3	2	9	2	7	2	1	2	1	9	5	4	6	2	2	1	1	2	2	1	63		
Violencia Domestica	2	1	7	2	1	0	3	3	2	2	3	4	3	1	3	4	3	2	1	3	2	2	2	1	1	0	2	0	2	1	94		
Muertos por Arma de Fuego	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Muertos por Arma Blanca	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Muertos por Inmersión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Muertos Obj. Cortantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Muertos Accidente Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Muertos por Suicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Muertos por Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Intentos de Suicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Intento de Homicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Intentos de Hurtos	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4		
Hurtos a Personas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
Hurtos a Residencia	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
Hurtos a Vehículos	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
Hurtos a Móviles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Hurtos a Comercios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2		
Hurtos a Inst. Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Hurtos a Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Intentos de robos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	6		
Robo Armas Armadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Robos a Personas	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	2	18		
Robos a Residencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	10	
Robos de Vehículos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4		
Robos de Móviles	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	4	
Robos a Inst. Públicas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Robos a Taxis	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Robos a Transporte Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Robos a Locales Comerciales	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Vehículo Abandonado	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	7		
Desvalijamiento de Vehículo	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	10	
Vehículo Recuperado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vehículo con Sujeto Sospechoso	0	1	0	2	1	1	2	0	1	4	1	1	0	0	4	1	1	1	1	1	0	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	28	
Accidentes de Tránsito	0	0	0	0	2	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	1	2	0	1	2	0	1	1	1	0	16		
Sospechoso sin novedad	2	5	6	12	5	1	12	7	3	5	0	3	4	10	15	0	18	16	0	5	6	4	6	12	5	5	10	9	11	8	205		
Incendios de estructura	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Sujeto haciendo detonaciones	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	
Secuestros o intentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Personas Desaparecidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sujeto portando arma de fuego	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
Marcha Pacífica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Obstrucción de vía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Quema de tráfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Violación o intento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
Escándalo Público/ Alteración	9	15	11	11	5	4	20	15	8	10	2	1	5	2	4	10	12	10	5	5	2	5	14	14	10	2	1	7	10	8	244		
Fuga INAN o Carcel	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	5	12	
Vehículo con personas Armadas	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	

Tabla A.19: Estadísticas abril 2004

Persona ebria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	2	1	2	4	1	3	2	0	0	0	0	2	23	
Personas dementes	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7		
Enfrentamiento entre bandas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
Distribucion y consumo de droga	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	3	0	1	0	0	13		
Traslado de valores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2			
Informacion a funcionarios	0	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10		
Solicitudes punitivas	0	3	2	5	5	5	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24		
Emergencias Medicas	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
Solicitudes de Urugas	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
Traslado (ambulancia Policia)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
Incendio de Estructura	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7		
Incendio de vehiculo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4	
Incendio de Vegetacion	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	1	4	0	0	0	0	1	3	1	0	18		
Prueba de alarma de incendio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
Escape de G. L. P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
Explosiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
Mitigacion Peligrosos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Derriame de Combustible	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Rescate Urbano (asensor o hab.)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	5	
Rescate de Ladaveros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Rescate de llaves	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Confito Luchado	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2		
Desordenamiento de Dependida e Ho	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Inundacion de Alcanidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Extimio de Alceja/ paga	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Eliminacion de peligro	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
Intento de Suicidio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Accidentes con lesiones	0	0	0	0	1	0	1																											
Servicio de Ambulancia	2	0	1	5	0	0	1	0	1	0	38																							
Atencion Primaria	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
Traslado en vehiculo particulares	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Traslados por otras ambulancias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Muertos Antes de llegar la Unidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Accidentes con lesionados	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	2	0	1	0	23	
Accidentes con lesionados	0	0	0	0	0	1	0	10																										
Solicitudes de guias	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Vehiculos accidentados	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Falsa alarmas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Servicios no Rendidos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
LLAMADAS SABOTAJE	0	0	1930	4511	3785	1546	0	4543	3299	2715	0	0	0	1283	0	750	2013	2187	2018	2167	2004	1909	2159	2201	1809	1451	2038	2215	2324	5095	1	0	51	
LLAMADAS EFECTIVAS	34	26	22	58	89	49	35	40	55	43	60	46	37	43	43	58	69	60	83	79	64	51	53	70	88	51	40	72	40	1571	0	0		
TOTAL DE LLAMADAS	34	26	1942	4572	3854	1595	35	4592	3354	2758	60	46	46	1418	43	808	2082	2247	2081	2248	2008	1960	2212	2271	1897	1502	2068	2287	2373	5262	1	0	52	

Tabla A.25: Estadísticas junio 2004

Apéndice B

Resumen Estadístico del S.A.E

1-7-1

B.1 Estadísticas desde agosto hasta diciembre del
año 2003

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
AGOSTO 2003**

MOTIVO	ago-03
LLAMADAS DE SABOTAJE	24885
LLAMADAS EFECTIVAS	1587
TOTAL DE LLAMADAS	26472
Promedio de llamadas diarias	883

LLAMADAS ATENDIDAS POR FAPEM Y BOMBEROS

ORGANISMOS	ago-03
Fapem	967
Bomberos	620
TOTAL DE LLAMADAS	1587
Promedio de llamadas diarias	53

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR	ago-03
BOMBEROS	171
AMBULANCIA	397
ACCIDENTES DE TRANSITO	94
OTROS SERVICIOS	129
Total de servicios	620

Tabla B.1: Resumen de Estadísticas agosto 2003

RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL SEPTIEMBRE 2003

MOTIVO	sep-03
LLAMADAS DE SABOTAJE	20137
LLAMADAS EFECTIVAS	1268
TOTAL DE LLAMADAS	21405
Promedio de llamadas diarias	714

LLAMADAS ATENDIDAS POR FAPEM Y BOMBEROS

ORGANISMOS	sep-03
Fapem	844
Bomberos	424
TOTAL DE LLAMADAS	1268
Promedio de llamadas diarias	43

SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES DEL 171 POR BOMBEROS

SERVICIOS POR	sep-03
BOMBEROS	292
AMBULANCIA	77
ACCIDENTES DE TRANSITO	55
OTROS SERVICIOS	424
Total de servicios	424

Tabla B.2: Resumen de Estadísticas septiembre 2003

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
OCTUBRE 2003**

MOTIVO	oct-03
LLAMADAS DE SABOTAJE	17226
LLAMADAS EFECTIVAS	1307
TOTAL DE LLAMADAS	18533
Promedio de llamadas diarias	618

LLAMADAS ATENDIDAS POR FAPEM Y BOMBEROS

ORGANISMOS	oct-03
Fapem	876
Bomberos	431
TOTAL DE LLAMADAS	1307
Promedio de llamadas diarias	44

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR BOMBEROS	oct-03
AMBULANCIA	297
ACCIDENTES DE TRANSITO	70
OTROS SERVICIOS	64
Total de servicios	431

Tabla B.3: Resumen de Estadísticas octubre 2003

RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL Noviembre 2003

MOTIVO	nov-03
LLAMADAS DE SABOTAJE	15643
LLAMADAS EFECTIVAS	1258
TOTAL DE LLAMADAS	16901
Promedio de llamadas diarias	563

LLAMADAS ATENDIDAS POR FAPEM Y BOMBEROS

ORGANISMOS	nov-03
FAPEM	830
Bomberos	428
TOTAL DE LLAMADAS	1258
Promedio de llamadas diarias	42

SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES DEL 171 POR BOMBEROS

SERVICIOS POR	nov-03
BOMBEROS	321
AMBULANCIA	82
ACCIDENTES DE TRANSITO	25
OTROS SERVICIOS	428
Total de servicios	428

Tabla B.4: Resumen de Estadísticas noviembre 2003

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
DICIEMBRE 2003**

MOTIVO	dic-03
LLAMADAS DE SABOTAJE	26844
LLAMADAS EFECTIVAS	1457
TOTAL DE LLAMADAS	28301
Promedio de llamadas diarias	944

LLAMADAS ATENDIDAS POR FAPEM Y BOMBEROS

ORGANISMOS	dic-03
Fapem	849
Bomberos	608
TOTAL DE LLAMADAS	1457
Promedio de llamadas diarias	49

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR BOMBEROS	dic-03
AMBULANCIA	412
ACCIDENTES DE TRANSITO	113
OTROS SERVICIOS	83
Total de servicios	608

Tabla B.5: Resumen de Estadísticas diciembre 2003

B.2 Estadísticas desde febrero hasta junio del año 2004

www.bdigital.ula.ve

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
FEBRERO 2004**

MOTIVO	feb-04
LLAMADAS DE SABOTAJE	97738
LLAMADAS EFECTIVAS	2966
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2377
TOTAL DE LLAMADAS	103081
Promedio de llamadas diarias	3436

**LLAMADAS ATENDIDAS POR
CENTRAL 171, FAPEM Y BOMBEROS**

ORGANISMOS	feb-04
Fapem	2265
Bomberos	701
TOTAL DE LLAMADAS	2966
Promedio de llamadas diarias	99

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR	feb-04
BOMBEROS	701
AMBULANCIA	335
ACCIDENTES DE TRANSITO	79
OTROS SERVICIOS	287
Total servicios Efectivos	701

Tabla B.6: Resumen de Estadísticas febrero 2004

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
MARZO 2004**

<i>MOTIVO</i>	mar-04
LLAMADAS DE SABOTAJE	98759
LLAMADAS EFECTIVAS	2508
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4160
TOTAL DE LLAMADAS	105427
Promedio de llamadas diarias	3401

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR BOMBEROS	mar-04
AMBULANCIA	340
ACCIDENTES DE TRANSITO	56
OTROS SERVICIOS	312
Promedio diario de servicios	23

**LLAMADAS ATENDIDAS POR
CENTRAL 171, PEM Y BOMBEROS**

<i>ORGANISMOS</i>	mar-04
PEM	1800
Bomberos	708
TOTAL DE LLAMADAS	2508
Promedio de llamadas Efectivas diarias	81

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR PEM**

SERVICIOS POR PEM	mar-04
Escandalos Publicos	398
Activacion y Pruebas de alarmas	317
Sospechosos	201
OTROS SERVICIOS	884
Promedio diario de servicios	58

Tabla B.7: Resumen de Estadísticas marzo 2004

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
ABRIL 2004**

MOTIVO	abr-04
LLAMADAS DE SABOTAJE	90225
LLAMADAS EFECTIVAS	2060
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5084
TOTAL DE LLAMADAS	97369
Promedio de llamadas diarias	3246

**LLAMADAS ATENDIDAS POR
CENTRAL 171, PEM Y BOMBEROS**

ORGANISMOS	abr-04
PEM	1308
Bomberos	595
Transito	157
TOTAL DE LLAMADAS	2060
Promedio de llamadas Efectivas diarias	69

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR	abr-04
BOMBEROS	
AMBULANCIA	374
OTROS SERVICIOS	221
Promedio diario de servicios	20

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR PEM**

SERVICIOS POR	abr-04
PEM	
Escandalos Publicos	242
Activacion y Pruebas de alarmas	247
Sospechosos	209
OTROS SERVICIOS	610
Promedio diario de servicios	44

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR TRANSITO**

SERVICIOS POR	abr-04
TRANSITO	
Accidentes con muertos	0
Accidentes con lesionados	15
Accidentes con daños materiales	128
OTROS SERVICIOS	14
Promedio diario de servicios	5

Tabla B.8: Resumen de Estadísticas abril 2004

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
MAYO 2004**

<i>MOTIVO</i>	may-04
LLAMADAS DE SABOTAJE	90432
LLAMADAS EFECTIVAS	2491
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4767
TOTAL DE LLAMADAS	97690
Promedio de llamadas diarias	3151

**LLAMADAS ATENDIDAS POR
CENTRAL 171, PEM Y BOMBEROS**

<i>ORGANISMOS</i>	may-04
PEM	1644
Bomberos	648
Transito	199
TOTAL DE LLAMADAS	2491
Promedio de llamadas Efectivas diarias	80

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR TRANSITO**

SERVICIOS POR TRANSITO	may-04
Accidentes con muertos	1
Accidentes con lesionados	33
Accidentes con daños materiales	135
OTROS SERVICIOS	30
Promedio diario de servicios	6

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR BOMBEROS	may-04
AMBULANCIA	422
OTROS SERVICIOS	226
Promedio diario de servicios	21

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR PEM**

SERVICIOS POR PEM	may-04
Escandalos Publicos	305
Activacion y Pruebas de alarmas	300
Sospechosos	203
OTROS SERVICIOS	836
Promedio diario de servicios	53

Tabla B.9: Resumen de Estadísticas mayo 2004

**RESUMEN ESTADISTICO MENSUAL
JUNIO 2004**

<i>MOTIVO</i>	jun-04
LLAMADAS DE SABOTAJE	50951
LLAMADAS EFECTIVAS	1571
TOTAL DE LLAMADAS	52522
Promedio de llamadas diarias	1751

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR BOMBEROS**

SERVICIOS POR BOMBEROS	jun-04
AMBULANCIA	406
OTROS SERVICIOS	88
Promedio diario de servicios	16

**LLAMADAS ATENDIDAS POR
CENTRAL 171, PEM Y BOMBEROS**

<i>ORGANISMOS</i>	jun-04
PEM	946
Bomberos	494
Transito	131
TOTAL DE LLAMADAS	1571
Promedio de llamadas Efectivas diarias	52

**SERVICIOS EFECTUADOS A TRAVES
DEL 171 POR PEM**

SERVICIOS POR PEM	jun-04
Escándalos Públicos	128
Activación y Pruebas de alarmas	132
Sospechosos	175
OTROS SERVICIOS	511
Promedio diario de servicios	32

Tabla B.10: Resumen de Estadísticas junio 2004

B.3 Estadísticas desde agosto hasta octubre del año 2004

MOTIVO	Ago-04
LLAMADAS DE EFECTIVAS	2107
LLAMADAS DE SABOTAJE	54382
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	630
OTROS	13147
TOTAL DE LLAMADAS	70266
Promedio de llamadas diarias	2267

Tabla B.11: Resumen de Estadísticas agosto 2004

MOTIVO	Sep-04
LLAMADAS DE EFECTIVAS	2174
LLAMADAS DE SABOTAJE	53929
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	556
OTROS	9188
TOTAL DE LLAMADAS	65847
Promedio de llamadas diarias	2195

Tabla B.12: Resumen de Estadísticas septiembre 2004

MOTIVO	Oct-04
LLAMADAS DE EFECTIVAS	1851
LLAMADAS DE SABOTAJE	59657
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	292
OTROS	7877
TOTAL DE LLAMADAS	69677
Promedio de llamadas diarias	2323

Tabla B.13: Resumen de Estadísticas octubre 2004

Apéndice C

Cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas (Por Mes)

C.1 Año 2003

www.bdigital.ula.ve

2003	AGOSTO
Servicio Pre-hospitalario	18,59%
Sospechoso sin Novedad	10,52%
Activación de Alarma	8,95%
Por Otras Causas	6,43%
Pruebas de Alarmas	5,61%

Tabla C.1: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Agosto 2003

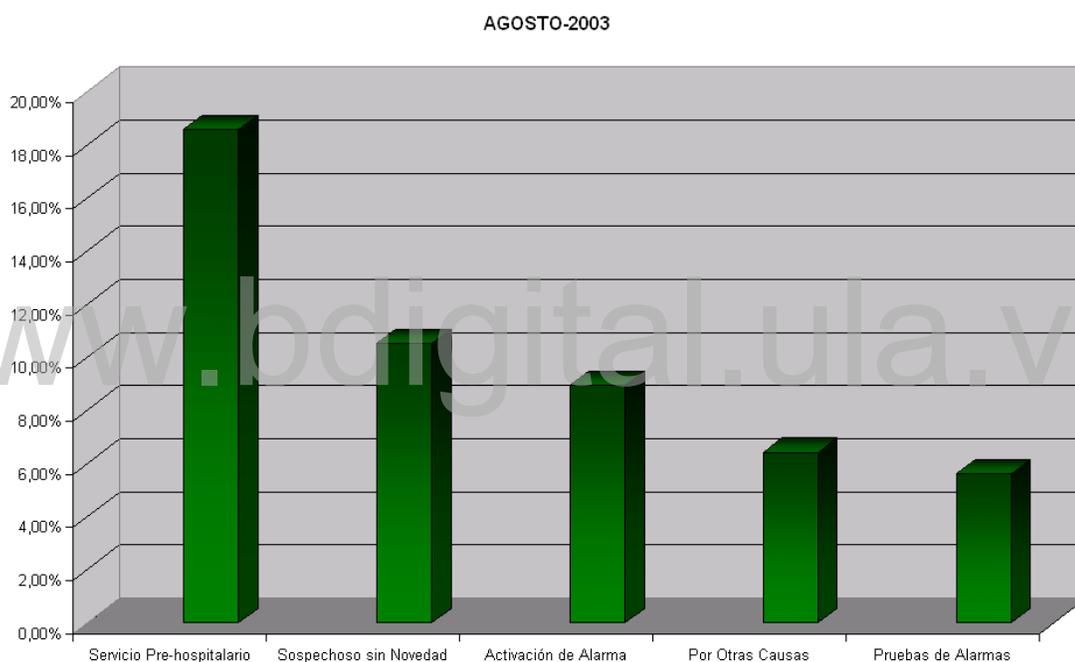


Figura C.1: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Agosto 2003

2003	SEPTIEMBRE
Servicio Pre-hospitalario	20,06%
Sospechoso sin Novedad	12,54%
Activación de Alarma	9,95%
Pruebas de Alarmas	6,74%
Riña Colectiva	6,19%

Tabla C.2: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Septiembre 2003

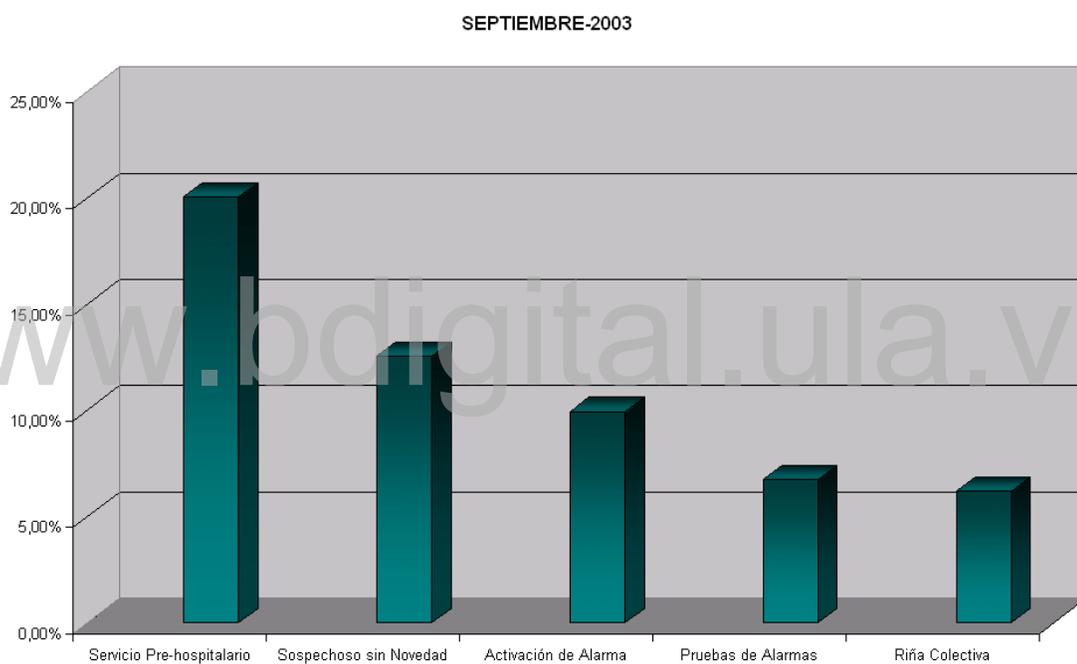


Figura C.2: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Septiembre 2003

2003	OCTUBRE
Servicio Pre-hospitalario	18,97%
Activación de Alarma	10,01%
Vehículo Abandonado	9,64%
Pruebas de Alarmas	0,64%
Sospechoso sin Novedad	5,36%

Tabla C.3: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Octubre 2003

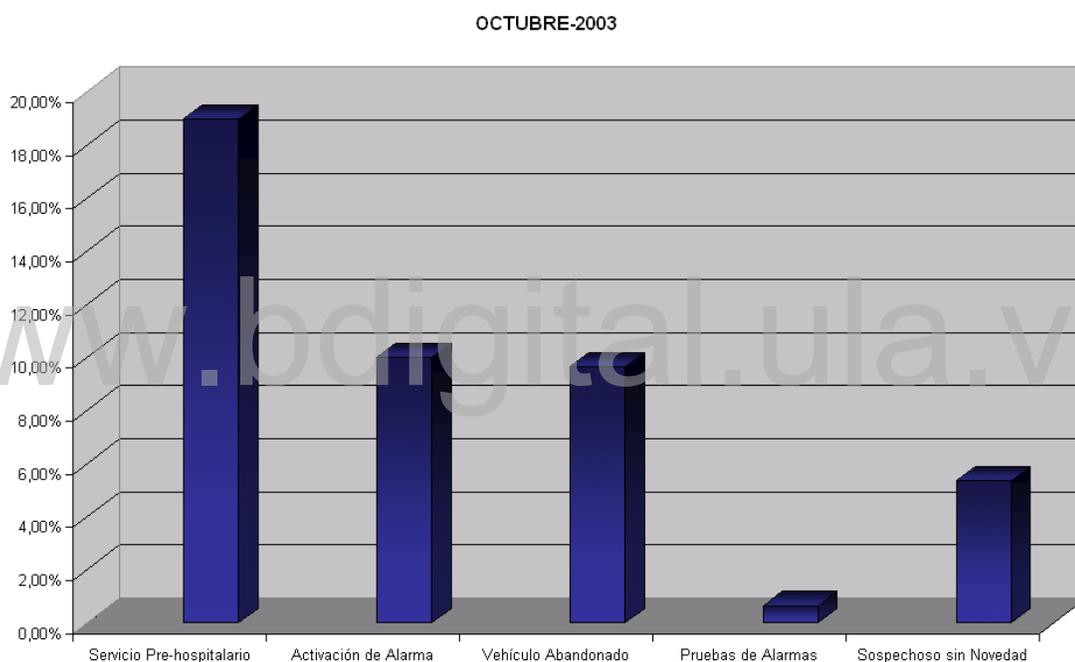


Figura C.3: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Octubre 2003

2003	NOVIEMBRE
Servicio Pre-hospitalario	20,83%
Escandalo Público	10,49%
Activación de Alarma	10,01%
Sospechoso sin Novedad	9,30%
Pruebas de Alarmas	6,60%

Tabla C.4: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Noviembre 2003

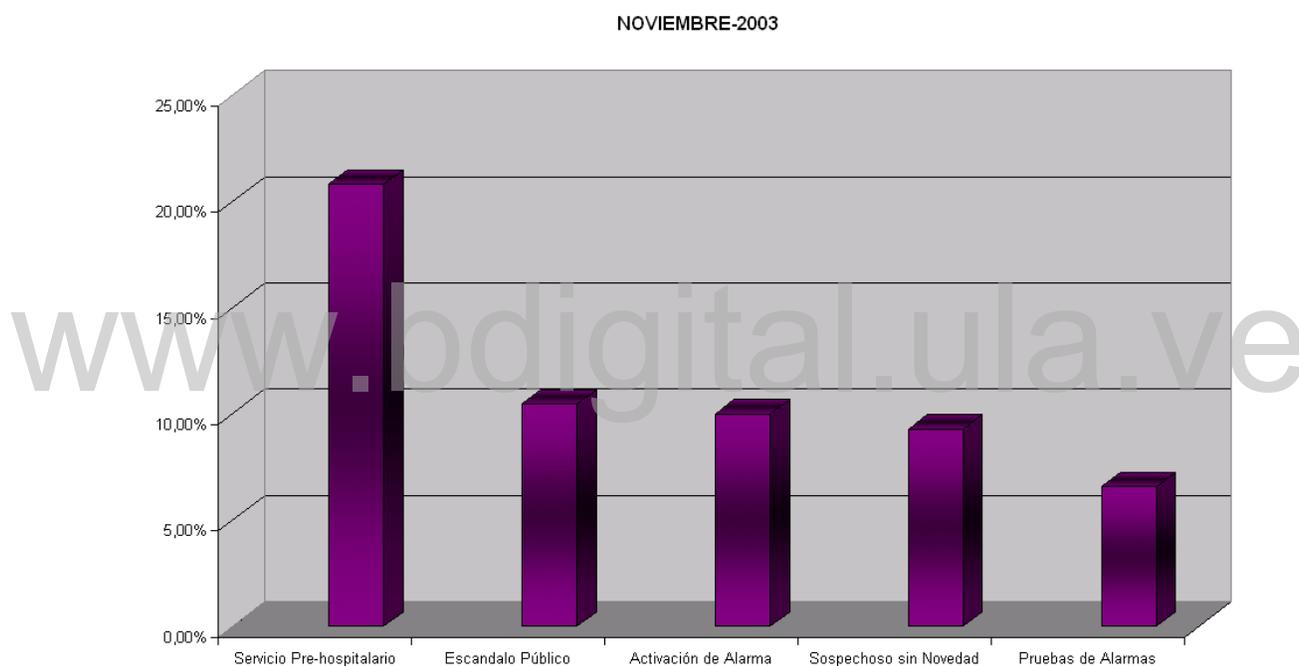


Figura C.4: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Noviembre 2003

2003	DICIEMBRE
Servicio Pre-hospitalario	23,38%
Sospechoso sin Novedad	9,03%
Escandalo Público	8,14%
Activación de Alarma	8,00%
Pruebas de Alarmas	4,90%

Tabla C.5: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Diciembre 2003

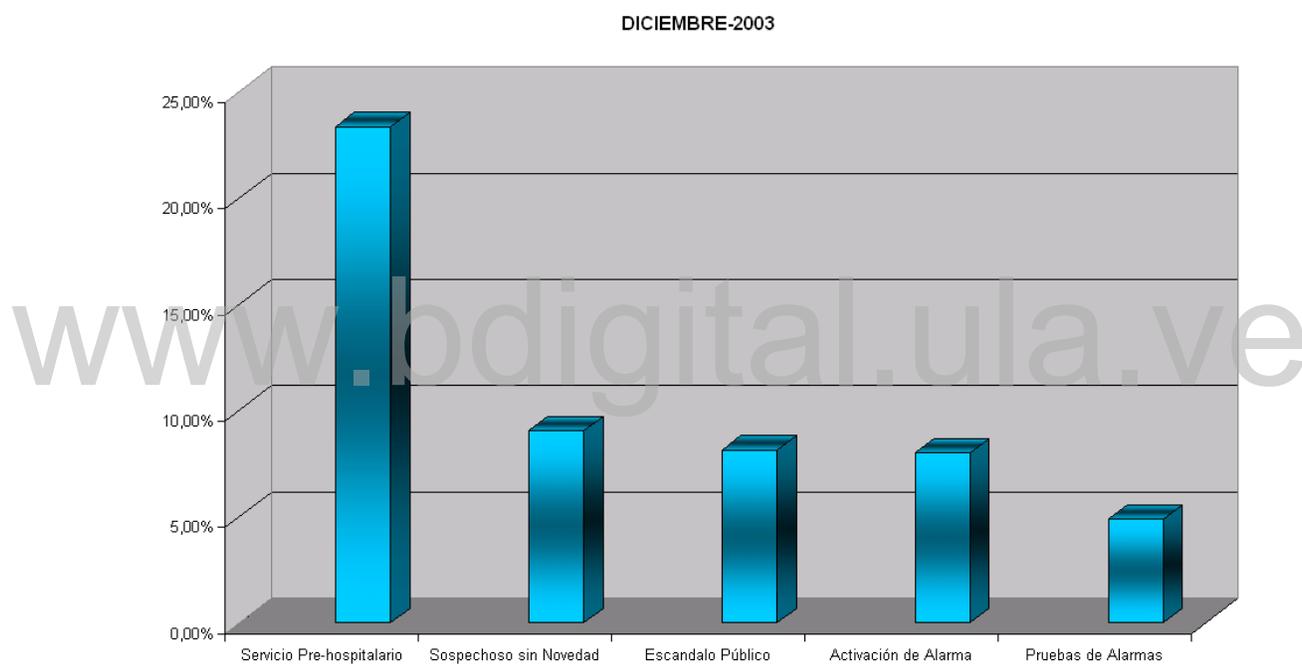


Figura C.5: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Diciembre 2003

C.2 Año 2004

2004	ENERO
Servicio Pre-hospitalario	17,11%
Activación de Alarma	11,60%
Escandalo Público	11,60%
Por Otras Causas	9,33%
Sospechoso sin Novedad	8,60%

Tabla C.6: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Enero 2004

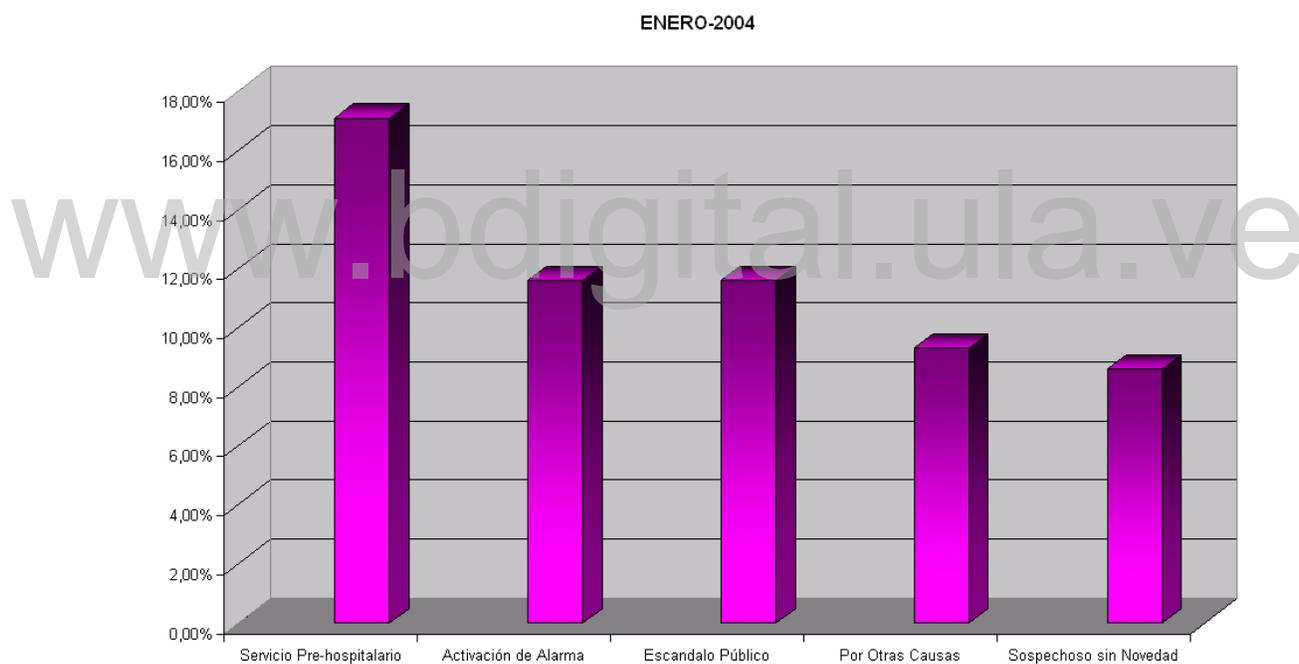


Figura C.6: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Enero 2004

2004	FEBRERO
Alteración Orden Público	14,56%
Activación de Alarma	8,60%
Por Otras Causas	8,53%
Sospechoso sin Novedad	8,36%
Servicio Pre-hospitalario	8,06%

Tabla C.7: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Febrero 2004

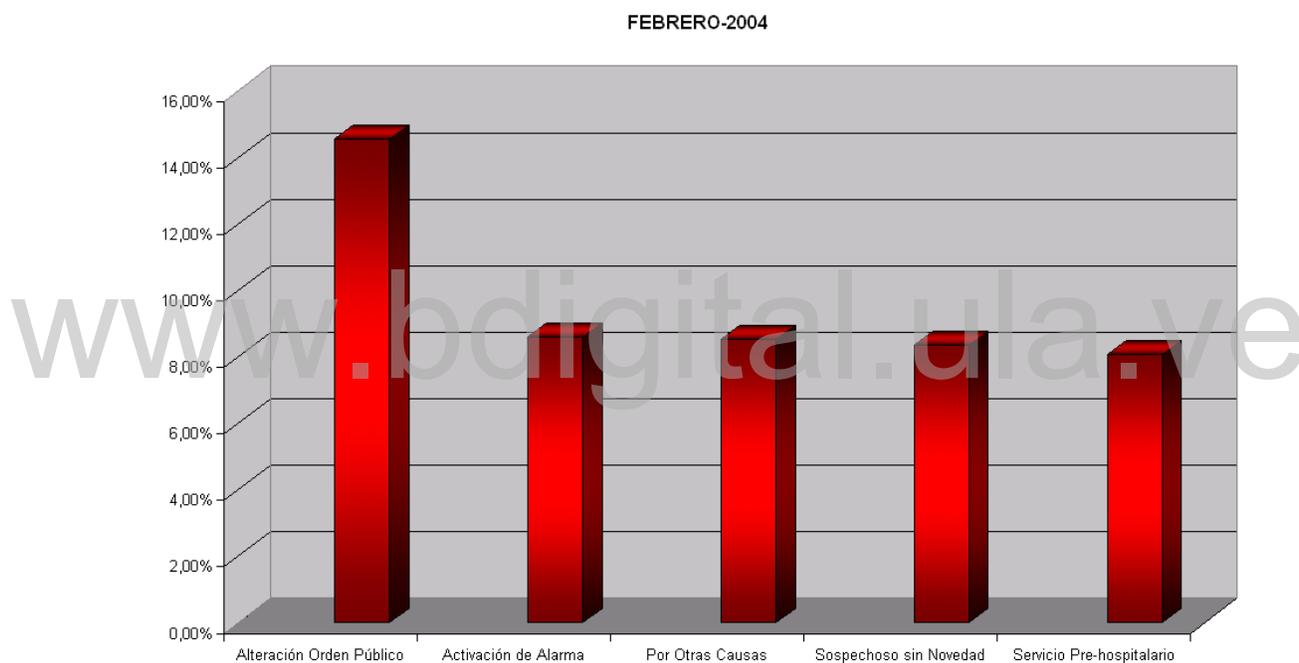


Figura C.7: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Febrero 2004

2004	MARZO
Escandalo Público/Alteración	15,87%
Por Otras Causas	8,41%
Activación de Alarma	8,41%
Sospechoso sin Novedad	8,01%
Servicio de Ambulancia	6,98%

Tabla C.8: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Marzo 2004

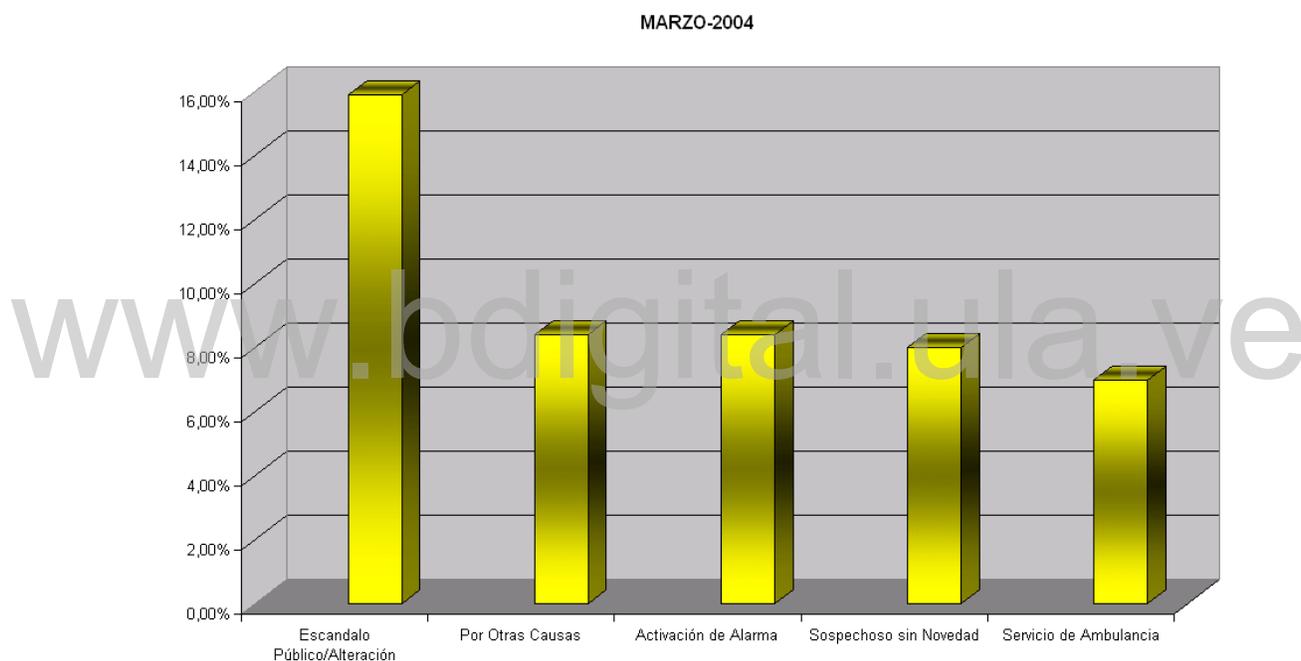


Figura C.8: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Marzo 2004

2004	ABRIL
Servicio de Ambulancia	12,04%
Escandalo Público/Alteración	11,75%
Sospechoso sin Novedad	10,14%
Pruebas de Alarmas	6,80%
Activación de Alarma	6,36%

Tabla C.9: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Abril 2004

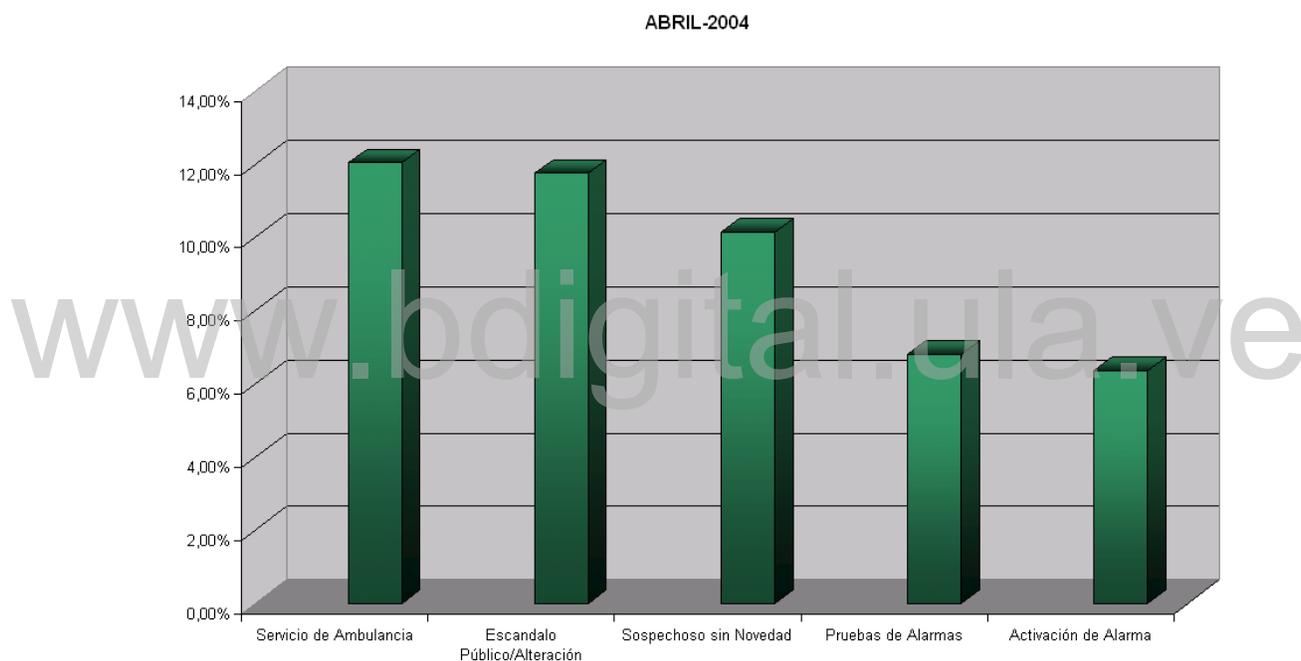


Figura C.9: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Abril 2004

2004	MAYO
Escandalo Público/Alteración	12,24%
Servicio de Ambulancia	10,84%
Sospechoso sin Novedad	8,15%
Por Otras Causas	7,14%
Pruebas de Alarmas	6,06%

Tabla C.10: Porcentaje de las cinco (05) Emergencias con Mayor Número de Llamadas. Mayo 2004

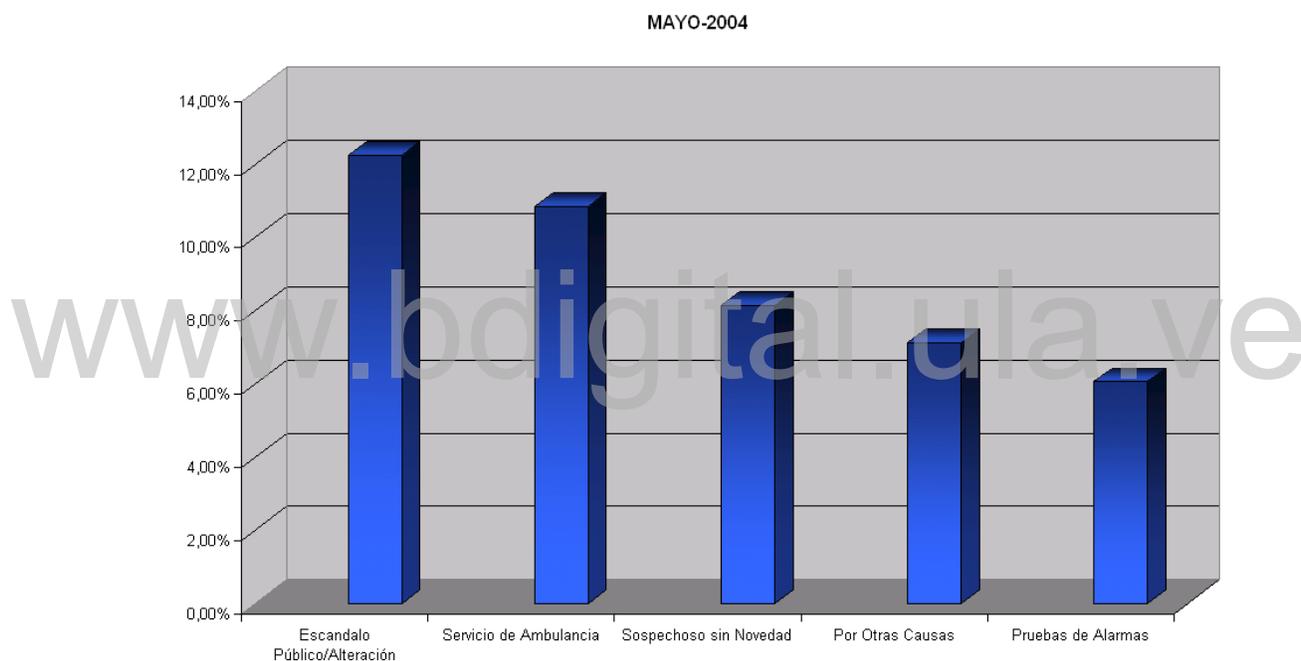


Figura C.10: Cinco (05) Emergencias Con Mayor Número de Llamadas. Mayo 2004

Apéndice D

Seguimiento de Llamadas

D.1 FAPEM

www.bdigital.ula.ve

La tabla D.1, representa la hora de llamada, fin de la llamada y hora de despacho de la unidad.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA DE LLAMADA	FIN DE LLAMADA	HORA DE DESPACHO
1	01-jul	ROBO A PERSONAS	11:21:07	11:25:02	11:32:21
2	09-jul	COUSION/ACCIDENTE	19:24:35	19:27:13	19:28:25
3	12-jul	CONSUMO DE DROGAS	0:18:30	0:20:58	0:21:28
4	15-jul	HURTO DE COMERCIO	5:08:08	5:09:03	5:12:00
5	19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	17:50:45	17:55:37	18:07:21
6	22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	3:19:12	3:23:41	3:24:50
7	25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	6:57:28	7:00:12	7:03:33
8	26-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	12:55:39	12:58:16	13:00:08
9	28-jul	COUSION/ACCIDENTE	6:14:50	6:17:33	6:18:33
10	30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	14:06:58	14:10:01	14:10:21
11	02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	8:58:25	9:04:54	9:23:57
12	05-ago	HURTO DE VEHICULO	16:00:17	16:39:57	16:40:17
13	08-ago	RINA	2:09:12	2:14:09	2:17:34
14	12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	15:30:34	15:34:22	15:48:02
15	14-ago	RINA	1:35:14	1:37:12	1:41:39
16	17-ago	ROBO A PERSONAS	18:33:34	18:37:46	18:39:28
17	21-ago	COUSION/ACCIDENTE	4:34:03	4:35:55	4:40:38
18	25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	15:24:25	15:30:24	15:31:51
19	29-ago	VEHICULO ABANDONADO	2:25:13	2:26:11	2:27:30
20	31-ago	COUSION/ACCIDENTE	13:49:50	13:51:58	13:56:12
21	03-sep	CONSUMO DE DROGAS	1:37:23	1:40:53	2:21:34
22	06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	8:49:53	8:54:03	8:55:36
23	09-sep	RINA	10:44:19	10:47:25	10:49:59
24	13-sep	MANIFESTACION	8:35:49	8:37:47	8:38:41
25	16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	23:04:48	23:10:04	23:12:32
26	18-sep	ROBO DE COMERCIO	4:21:36	4:23:24	4:25:51
27	20-sep	COUSION/ACCIDENTE	15:57:38	16:00:47	16:02:32
28	23-sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	23:02:03	23:05:37	23:07:43
29	26-sep	COUSION/ACCIDENTE	20:06:58	20:13:05	20:13:24
30	29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	23:11:16	23:18:00	23:25:46

Tabla D.1: Estadísticas FAPEM. Hora de Llamada, Fin de LLamada y Hora de Despacho

La tabla D.2, representa la hora en el sitio de la unidad y la hora de culminación de la emergencia.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA EN EL SITIO	HORA DE CULMINACION
1	01-jul	ROBO A PERSONAS	11:40:14	11:41:11
2	09-jul	COLISION/ACCIDENTE	20:06:30	20:08:28
3	12-jul	CONSUMO DE DROGAS	1:01:33	1:05:33
4	15-jul	HURTO DE COMERCIO	5:16:29	5:38:29
5	19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	18:15:53	18:18:41
6	22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	3:42:03	3:48:08
7	25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	7:04:25	7:05:57
8	26-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	13:10:04	13:50:35
9	28-jul	COLISION/ACCIDENTE	6:21:43	6:23:04
10	30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	14:38:48	14:41:49
11	02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	9:24:01	9:25:15
12	05-ago	HURTO DE VEHICULO	16:50:30	16:51:00
13	08-ago	RINA	2:17:35	2:18:23
14	12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	15:48:07	15:51:47
15	14-ago	RINA	1:44:19	1:44:25
16	17-ago	ROBO A PERSONAS	18:47:39	20:14:57
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	4:46:12	4:46:06
18	25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	15:39:17	15:50:03
19	29-ago	VEHICULO ABANDONADO	2:58:05	3:05:26
20	31-ago	COLISION/ACCIDENTE	14:04:33	14:06:11
21	03-sep	CONSUMO DE DROGAS	2:22:05	2:22:08
22	06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	9:09:48	9:29:59
23	09-sep	RINA	11:20:31	11:28:42
24	13-sep	MANIFESTACION	9:09:58	9:13:53
25	16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	23:40:36	0:17:26
26	18-sep	ROBO DE COMERCIO	5:49:30	5:52:47
27	20-sep	COLISION/ACCIDENTE	16:06:50	16:09:21
28	23-sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	23:14:52	23:16:59
29	26-sep	COLISION/ACCIDENTE	21:11:52	21:12:15
30	29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	23:34:54	23:35:39

Tabla D.2: Estadísticas FAPEM. Hora en el Sitio y Hora de Culminación

La tabla D.3, representa el tiempo de atención y el tiempo de respuesta.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	TIEMPO DE RESPUESTA
1	01-jul	ROBO A PERSONAS	0:07:19	0:07:53
2	09-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:12	0:38:05
3	12-jul	CONSUMO DE DROGAS	0:00:30	0:40:05
4	15-jul	HURTO DE COMERCIO	0:02:57	0:04:29
5	19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	0:11:44	0:08:32
6	22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:01:09	0:17:13
7	25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:03:21	0:00:52
8	28-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:01:52	0:09:56
9	28-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:03	0:03:07
10	30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:00:20	0:28:27
11	02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:19:03	0:00:04
12	05-ago	HURTO DE VEHICULO	0:00:20	0:10:13
13	08-ago	RINA	0:03:25	0:00:01
14	12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:13:40	0:00:05
15	14-ago	RINA	0:04:27	0:02:40
16	17-ago	ROBO A PERSONAS	0:01:42	0:08:11
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:43	0:04:34
18	25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:01:27	0:07:26
19	29-ago	VEHICULO ABANDONADO	0:01:19	0:30:35
20	31-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:14	0:08:21
21	03-sep	CONSUMO DE DROGAS	0:40:41	0:00:31
22	06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:01:33	0:14:12
23	09-sep	RINA	0:02:34	0:30:32
24	13-sep	MANIFESTACION	0:00:54	0:31:17
25	16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:02:28	0:28:10
26	18-sep	ROBO DE COMERCIO	0:02:27	1:23:39
27	20-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:01:45	0:04:18
28	23-sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	0:02:06	0:07:09
29	26-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:19	0:58:28
30	29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:11:06	0:09:08

Tabla D.3: Estadísticas FAPEM. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta

La tabla D.4, representa el tiempo de procedimiento.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO
1	01-jul	ROBO A PERSONAS	0:09:50
2	09-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:40:03
3	12-jul	CONSUMO DE DROGAS	0:44:05
4	15-jul	HURTO DE COMERCIO	0:26:29
5	19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	0:11:20
6	22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:23:18
7	25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:02:24
8	26-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:50:27
9	28-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:04:28
10	30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:31:28
11	02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:18
12	05-ago	HURTO DE VEHICULO	0:10:43
13	08-ago	RINA	0:00:49
14	12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:03:46
15	14-ago	RINA	0:02:46
16	17-ago	ROBO A PERSONAS	1:35:29
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:05:28
18	25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:18:12
19	29-ago	VEHICULO ABANDONADO	0:37:56
20	31-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:09:59
21	03-sep	CONSUMO DE DROGAS	0:00:34
22	06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:34:23
23	09-sep	RINA	0:38:43
24	13-sep	MANIFESTACION	0:35:12
25	16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	1:04:54
26	18-sep	ROBO DE COMERCIO	1:26:56
27	20-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:06:49
28	23-sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	0:09:16
29	26-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:58:51
30	29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:09:53

Tabla D.4: Estadísticas FAPEM. Tiempo de Procedimiento

La tabla D.5, representa el tiempo total y el tiempo promedio.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TOTAL DE TIEMPO	PROMEDIO
1	01-jul	ROBO A PERSONAS	0:25:02	0:08:21
2	09-jul	COLISION/ACCIDENTE	1:19:20	0:26:27
3	12-jul	CONSUMO DE DROGAS	1:24:40	0:28:13
4	15-jul	HURTO DE COMERCIO	0:33:55	0:11:18
5	19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	0:31:36	0:10:32
6	22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:41:40	0:13:53
7	25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:06:37	0:02:12
8	26-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	1:02:15	0:20:45
9	28-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:08:38	0:02:53
10	30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	1:00:15	0:20:05
11	02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:20:25	0:06:48
12	05-ago	HURTO DE VEHICULO	0:21:16	0:07:05
13	08-ago	RINA	0:04:15	0:01:25
14	12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:17:30	0:05:50
15	14-ago	RINA	0:09:53	0:03:18
16	17-ago	ROBO A PERSONAS	1:45:22	0:35:07
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:14:45	0:04:55
18	25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:27:05	0:09:02
19	29-ago	VEHICULO ABANDONADO	1:09:50	0:23:17
20	31-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:22:34	0:07:31
21	03-sep	CONSUMO DE DROGAS	0:41:46	0:13:55
22	06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:50:08	0:16:43
23	09-sep	RINA	1:11:49	0:23:56
24	13-sep	MANIFESTACION	1:07:23	0:22:28
25	16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	1:35:32	0:31:51
26	18-sep	ROBO DE COMERCIO	2:53:02	0:57:41
27	20-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:12:52	0:04:17
28	23-sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	0:18:31	0:06:10
29	26-sep	COLISION/ACCIDENTE	1:57:38	0:39:13
30	29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:30:07	0:10:02

Tabla D.5: Estadísticas FAPEM. Tiempo Total y Tiempo Promedio

La tabla D.6, representa el tiempo de atención llevado de horas minutos y segundos a segundos.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	01-jul	ROBO A PERSONAS	0:07:19	0	420	19	439
2	09-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:12	0	60	12	72
3	12-jul	CONSUMO DE DROGAS	0:00:30	0	0	30	30
4	15-jul	HURTO DE COMERCIO	0:02:57	0	120	57	177
5	19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	0:11:44	0	660	44	704
6	22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:01:09	0	60	9	69
7	25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:03:21	0	180	21	201
8	26-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:01:52	0	60	52	112
9	28-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:03	0	60	3	63
10	30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:00:20	0	0	20	20
11	02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:19:03	0	1140	3	1143
12	05-ago	HURTO DE VEHICULO	0:00:20	0	0	20	20
13	08-ago	RINA	0:03:25	0	180	25	205
14	12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:13:40	0	780	40	820
15	14-ago	RINA	0:04:27	0	240	27	267
16	17-ago	ROBO A PERSONAS	0:01:42	0	60	42	102
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:43	0	240	43	283
18	25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:01:27	0	60	27	87
19	29-ago	VEHICULO ABANDONADO	0:01:19	0	60	19	79
20	31-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:14	0	240	14	254
21	03-sep	CONSUMO DE DROGAS	0:40:41	0	2400	41	2441
22	06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:01:33	0	60	33	93
23	09-sep	RINA	0:02:34	0	120	34	154
24	13-sep	MANIFESTACION	0:00:54	0	0	54	54
25	16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:02:28	0	120	28	148
26	18-sep	ROBO DE COMERCIO	0:02:27	0	120	27	147
27	20-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:01:46	0	60	46	106
28	23-sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	0:02:06	0	120	6	126
29	26-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:19	0	0	19	19
30	29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:11:06	0	660	6	666

Tabla D.6: Estadísticas FAPEM. Tiempo de Atención en Segundos

La tabla D.7, representa el tiempo de respuesta llevado de horas minutos y segundos a segundos.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	01-jul	ROBO A PERSONAS	0:07:53	0	420	53	473
2	09-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:38:05	0	2280	5	2285
3	12-jul	CONSUMO DE DROGAS	0:40:05	0	2400	5	2405
4	15-jul	HURTO DE COMERCIO	0:04:29	0	240	29	269
5	19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	0:08:32	0	480	32	512
6	22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:17:13	0	1020	13	1033
7	25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:00:52	0	0	52	52
8	26-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:09:56	0	540	56	596
9	28-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:03:07	0	180	7	187
10	30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:28:27	0	1680	27	1707
11	02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:04	0	0	4	4
12	05-ago	HURTO DE VEHICULO	0:10:13	0	600	13	613
13	08-ago	RINA	0:00:01	0	0	1	1
14	12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:00:05	0	0	5	5
15	14-ago	RINA	0:02:40	0	120	40	160
16	17-ago	ROBO A PERSONAS	0:08:11	0	480	11	491
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:34	0	240	34	274
18	25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:07:26	0	420	26	446
19	29-ago	VEHICULO ABANDONADO	0:30:35	0	1800	35	1835
20	31-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:08:21	0	480	21	501
21	03-sep	CONSUMO DE DROGAS	0:00:31	0	0	31	31
22	06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:14:12	0	840	12	852
23	09-sep	RINA	0:30:32	0	1800	32	1832
24	13-sep	MANIFESTACION	0:31:17	0	1860	17	1877
25	16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:28:10	0	1680	10	1690
26	18-sep	ROBO DE COMERCIO	1:23:39	3600	1380	39	5019
27	20-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:04:18	0	240	18	258
28	23-sep	DESORDENAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	0:07:09	0	420	9	429
29	26-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:58:28	0	3480	28	3508
30	29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:09:08	0	540	8	548

Tabla D.7: Estadísticas FAPEM. Tiempo de Respuesta en Segundos

La tabla D.8, representa el tiempo de procedimiento llevado de horas minutos y segundos a segundos.

POLICIA DEL ESTADO MERIDA

FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
01-jul	ROBO A PERSONAS	0:09:50	0	540	50	590
09-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:40:03	0	2400	3	2403
12-jul	CONSUMO DE DROGAS	0:44:05	0	2640	5	2645
15-jul	HURTO DE COMERCIO	0:26:29	0	1560	29	1589
19-jul	PERSONA EN ESTADO DE EBRIEDAD	0:11:20	0	660	20	680
22-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:23:18	0	1380	18	1398
25-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:02:24	0	120	24	144
26-jul	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:50:27	0	3000	27	3027
28-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:04:28	0	240	28	268
30-jul	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:31:28	0	1860	28	1888
02-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:18	0	60	18	78
05-ago	HURTO DE VEHICULO	0:10:43	0	600	43	643
08-ago	RINA	0:00:49	0	0	49	49
12-ago	PERSONAS SOSPECHOSAS	0:03:46	0	180	46	225
14-ago	RINA	0:02:46	0	120	46	166
17-ago	ROBO A PERSONAS	1:35:29	3600	2100	29	5729
21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:05:28	0	300	28	328
25-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:18:12	0	1080	12	1092
29-ago	VEHICULO ABANDONADO	0:37:56	0	2220	56	2276
31-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:09:59	0	540	59	599
03-sep	CONSUMO DE DROGAS	0:00:34	0	0	34	34
06-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:34:23	0	2040	23	2063
09-sep	RINA	0:38:43	0	2280	43	2323
13-sep	MANIFESTACION	0:35:12	0	2100	12	2112
16-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	1:04:54	3600	240	54	3894
18-sep	ROBO DE COMERCIO	1:26:56	3600	1560	56	5216
20-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:06:49	0	360	49	409
23-sep	DESBORDAMIENTO DE RIO O QUEBRADA	0:09:16	0	540	16	556
26-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:58:51	0	3480	51	3531
29-sep	ALTERACION DE ORDEN PUBLICO	0:09:53	0	540	53	593

Tabla D.8: Estadísticas FAPEM. Tiempo de Procedimiento en Segundos

D.2 Cuerpo de Bomberos

La tabla D.9, representa la hora de llamada, fin de la llamada y hora de despacho de la unidad.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORADE LLAMADA	FINDE LLAMADA	HORADE DESPACHO
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	13:01:26	13:04:23	13:07:03
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	21:19:10	21:22:23	21:23:52
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	15:07:14	15:10:02	15:10:43
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	13:04:08	13:09:46	13:11:30
5	15-jul	COLISION/ACCIDENTE	16:32:59	16:37:05	16:41:01
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:15	0:04:01	0:05:51
7	21-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	10:42:39	10:46:18	11:07:59
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	9:04:28	9:06:59	9:09:12
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	15:05:36	15:12:26	15:13:17
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	20:27:26	20:32:13	20:47:29
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	8:05:18	8:08:37	8:15:13
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	12:36:05	12:39:12	12:40:13
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	22:44:32	22:48:12	22:48:36
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	10:14:53	10:17:14	10:17:31
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	13:26:43	13:28:34	13:29:15
16	18-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	9:28:29	9:32:13	9:34:24
17	20-ago	COLISION/ACCIDENTE	23:13:44	23:18:11	23:23:18
18	23-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	20:18:47	20:20:48	20:21:14
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	11:55:00	11:56:37	12:02:34
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	10:18:31	10:20:22	10:21:28
21	01-sep	COLISION/ACCIDENTE	7:59:44	8:03:19	8:03:46
22	04-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	11:22:04	11:28:00	11:31:56
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	17:23:52	17:27:14	18:01:38
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	20:27:07	20:30:55	20:31:10
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	12:58:29	13:01:19	13:03:12
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	17:47:45	17:50:29	17:53:35
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	14:08:40	14:13:15	14:16:56
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	11:13:12	11:15:42	11:17:18
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:24:29	0:27:53	0:28:49
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	2:24:24	2:30:52	2:21:11

Tabla D.9: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Hora de Llamada, Fin de Llamada y Hora de Despacho

La tabla D.10, representa la hora en el sitio de la unidad y la hora de culminación de la emergencia.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA EN EL SITIO	HORA DE CULMINACION
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	13:08:29	13:18:22
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	21:38:56	21:40:38
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	15:17:01	15:23:53
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	13:18:06	13:23:30
5	15-jul	COLISION/ACCIDENTE	16:41:19	16:47:21
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:21:12	0:32:00
7	21-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	11:30:00	11:33:24
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	9:09:16	9:17:12
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	15:28:56	15:28:58
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	20:48:55	20:48:55
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	8:16:47	8:24:33
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	12:55:31	12:57:26
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	22:55:32	22:08:30
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	10:21:46	10:43:56
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	14:35:14	14:38:34
16	18-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	9:38:34	10:09:55
17	20-ago	COLISION/ACCIDENTE	23:25:38	23:27:13
18	23-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	20:30:34	20:46:18
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	12:29:11	12:42:31
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	10:29:51	10:38:19
21	01-sep	COLISION/ACCIDENTE	8:36:46	9:11:32
22	04-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	12:03:29	12:21:24
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	18:01:50	18:28:25
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	20:44:23	21:00:35
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	13:15:08	13:35:01
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	17:59:33	18:00:04
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	14:33:24	14:43:37
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	11:18:58	11:23:42
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:43:44	0:43:46
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	2:42:12	2:50:07

Tabla D.10: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Hora en el Sitio y Hora de Culminación

La tabla D.11, representa el tiempo de atención y el tiempo de respuesta.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	TIEMPO DE RESPUESTA
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	0:02:37	0:01:29
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:01:39	0:15:04
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:00:41	0:06:18
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:44	0:06:35
5	15-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:03:56	0:00:18
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:50	0:15:21
7	21-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	0:18:41	0:22:01
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:02:13	0:00:04
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:00:51	0:15:39
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	0:15:14	0:00:02
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	0:06:36	0:01:34
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	0:01:01	0:15:18
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:24	0:06:56
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:00:17	0:04:15
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:00:41	1:05:59
16	18-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	0:02:11	0:04:10
17	20-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:05:07	0:02:20
18	23-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	0:00:26	0:09:20
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	0:05:57	0:26:37
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:06	0:08:23
21	01-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:26	0:33:01
22	04-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	0:03:56	0:31:33
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:34:24	0:00:12
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:15	0:13:13
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:53	0:11:56
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:03:06	0:05:58
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:03:41	0:16:28
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:36	0:01:40
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:56	0:14:55
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:19	0:11:01

Tabla D.11: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta

La tabla D.12, representa el tiempo de procedimiento.

BOMBEROS			
Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	0:11:22
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:16:46
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:13:10
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:12:00
5	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:06:20
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:26:09
7	21-jul	ELIMINACION DE PEUGROS	0:25:26
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:08:08
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:15:41
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	0:01:28
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	0:09:20
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	0:17:13
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:19:54
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:26:26
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	1:09:19
16	18-ago	ELIMINACION DE PEUGROS	0:35:31
17	20-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:03:55
18	23-ago	ELIMINACION DE PEUGROS	0:24:04
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	0:39:57
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:14:51
21	01-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:07:47
22	04-sep	ELIMINACION DE PEUGROS	0:49:28
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:26:47
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:29:26
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:31:49
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:06:29
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:26:41
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:06:24
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:14:56
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:18:56

Tabla D.12: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Procedimiento

La tabla D.13, representa el tiempo total y el tiempo promedio.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TOTAL DE TIEMPO	PROMEDIO
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	0:15:28	0:05:09
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:33:29	0:11:10
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:20:09	0:06:43
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:20:19	0:06:46
5	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:10:34	0:03:31
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:43:20	0:14:27
7	21-jul	ELIMINACION DE PEUGROS	1:06:07	0:22:02
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:10:25	0:03:28
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:32:11	0:10:44
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	0:16:44	0:05:35
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	0:17:30	0:05:50
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	0:33:32	0:11:11
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:27:14	0:09:05
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:30:57	0:10:19
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	2:15:59	0:45:20
16	18-ago	ELIMINACION DE PEUGROS	0:41:52	0:13:57
17	20-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:11:22	0:03:47
18	23-ago	ELIMINACION DE PEUGROS	0:33:50	0:11:17
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	1:12:31	0:24:10
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:24:20	0:08:07
21	01-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:41:14	0:33:45
22	04-sep	ELIMINACION DE PEUGROS	1:24:57	0:28:19
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:01:23	0:20:28
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:42:53	0:14:18
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:45:38	0:15:13
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:15:33	0:05:11
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:46:50	0:15:37
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:09:40	0:03:13
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:30:47	0:10:16
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:30:16	0:10:05

Tabla D.13: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo Total y Tiempo Promedio

La tabla D.14, representa el tiempo de atención llevado de horas minutos y segundos a segundos.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	0:02:37	0	120	37	157
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:01:39	0	60	39	99
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:00:41	0	0	41	41
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:44	0	60	44	104
5	15-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:03:56	0	180	56	236
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:50	0	60	50	110
7	21-jul	ELIMINACION DE PEUGROS	0:18:41	0	1080	41	1121
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:02:13	0	120	13	133
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:00:51	0	0	51	51
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	0:15:14	0	900	14	914
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	0:06:36	0	360	36	396
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	0:01:01	0	60	1	61
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:24	0	0	24	24
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:00:17	0	0	17	17
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	0:00:41	0	0	41	41
16	18-ago	ELIMINACION DE PEUGROS	0:02:11	0	120	11	131
17	20-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:05:07	0	300	7	307
18	23-ago	ELIMINACION DE PEUGROS	0:00:26	0	0	26	26
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	0:05:57	0	300	57	357
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:06	0	60	6	66
21	01-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:26	0	0	26	26
22	04-sep	ELIMINACION DE PEUGROS	0:03:56	0	180	56	236
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:34:24	0	2040	24	2064
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:15	0	0	15	15
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:53	0	60	53	113
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:03:06	0	180	6	186
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:03:41	0	180	41	221
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:36	0	60	36	96
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:56	0	0	56	56
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:00:19	0	0	19	19

Tabla D.14: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Atención en Segundos

La tabla D.15, representa el tiempo de respuesta llevado de horas minutos y segundos a segundos.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	0:01:29	0	60	29	89
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:15:04	0	900	4	904
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:06:18	0	360	18	378
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:06:35	0	360	35	395
5	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:00:18	0	0	18	18
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:15:21	0	900	21	921
7	21-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	0:22:01	0	1320	1	1321
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:00:04	0	0	4	4
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:15:39	0	900	39	939
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	0:00:02	0	0	2	2
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	0:01:34	0	60	34	94
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	0:15:18	0	900	18	918
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:06:56	0	360	56	416
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:04:15	0	240	15	255
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	1:05:59	3600	300	59	3959
16	18-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	0:04:10	0	240	10	250
17	20-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:02:20	0	120	20	140
18	23-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	0:09:20	0	540	20	560
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	0:26:37	0	1560	37	1597
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:08:23	0	480	23	503
21	01-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:33:01	0	1980	1	1981
22	04-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	0:31:33	0	1860	33	1893
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:12	0	0	12	12
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:13:13	0	780	13	793
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:11:56	0	660	56	716
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:05:58	0	300	58	358
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:16:28	0	960	28	988
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:01:40	0	60	40	100
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:14:55	0	840	55	895
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:11:01	0	660	1	661

Tabla D.15: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Respuesta en Segundos

La tabla D.16, representa el tiempo de procedimiento llevado de horas minutos y segundos a segundos.

BOMBEROS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-jul	INCENDIO DE COMERCIO	0:11:22	0	660	22	682
2	04-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:16:46	0	960	46	1006
3	08-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:13:10	0	780	10	790
4	13-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:12:00	0	720	0	720
5	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:06:20	0	360	20	380
6	18-jul	EMERGENCIAS MEDICAS	0:26:09	0	1560	9	1569
7	21-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	0:25:25	0	1500	25	1525
8	24-jul	INCENDIO DE VEHICULO	0:08:08	0	480	8	488
9	27-jul	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:15:41	0	900	41	941
10	31-jul	PERSONA FALLECIDA (ARMA BLANCA)	0:01:28	0	60	28	88
11	01-ago	INCENDIO DE COMERCIO	0:09:20	0	540	20	560
12	03-ago	PERSONA FALLECIDA (ACCIDENTE)	0:17:13	0	1020	13	1033
13	07-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:19:54	0	1140	54	1194
14	11-ago	INCENDIO DE RESIDENCIA	0:26:25	0	1560	25	1585
15	15-ago	INCENDIO DE VEGETACION	1:09:19	3600	540	19	4159
16	18-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	0:35:31	0	2100	31	2131
17	20-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:03:55	0	180	55	235
18	23-ago	ELIMINACION DE PELIGROS	0:24:04	0	1440	4	1444
19	27-ago	INCENDIO DE VEHICULO	0:39:57	3600	2340	57	5997
20	30-ago	EMERGENCIAS MEDICAS	0:14:51	0	840	51	891
21	01-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:07:47	3600	420	47	4067
22	04-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	0:49:28	0	2940	28	2968
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:26:47	0	1560	47	1607
24	10-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:29:25	0	1740	25	1765
25	12-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:31:49	0	1860	49	1909
26	15-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:06:29	0	360	29	389
27	18-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:26:41	0	1560	41	1601
28	23-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:06:24	0	360	24	384
29	26-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:14:56	0	840	56	896
30	30-sep	EMERGENCIAS MEDICAS	0:18:56	0	1080	56	1136

Tabla D.16: Estadísticas Cuerpo de Bomberos. Tiempo de Procedimiento en Segundos

D.3 Tránsito Terrestre

La tabla D.17, representa la hora de llamada, fin de la llamada y hora de despacho de la unidad.

TRANSITO					
Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA DE LLAMADA	FIN DE LLAMADA	HORA DE DESPACHO
1	02-jul	COUSION/ACCIDENTE	8:35:13	8:39:01	8:41:09
2	04-jul	COUSION/ACCIDENTE	11:56:27	11:59:19	12:01:26
3	07-jul	COUSION/ACCIDENTE	13:19:46	13:21:42	13:22:23
4	10-jul	COUSION/ACCIDENTE	12:59:23	13:01:53	13:03:42
5	13-jul	COUSION/ACCIDENTE	12:26:17	12:29:56	12:32:10
6	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	9:47:32	9:53:05	9:59:10
7	18-jul	COUSION/ACCIDENTE	15:48:21	15:50:33	15:51:47
8	21-jul	COUSION/ACCIDENTE	18:08:15	18:13:13	18:13:59
9	26-jul	COUSION/ACCIDENTE	10:21:11	10:24:54	10:33:09
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	17:46:36	17:56:22	17:56:59
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	13:04:51	13:07:17	13:08:00
12	05-ago	COUSION/ACCIDENTE	12:00:03	12:02:38	12:09:12
13	10-ago	COUSION/ACCIDENTE	1:05:24	1:22:28	1:26:30
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	16:31:35	16:34:38	16:38:09
15	16-ago	COUSION/ACCIDENTE	15:50:31	15:50:51	16:00:39
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	8:07:08	8:09:53	8:11:31
17	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	10:23:37	10:26:17	10:28:39
18	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	11:26:04	11:27:49	11:28:38
19	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	14:50:05	14:53:33	14:57:04
20	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	15:44:11	15:46:15	15:48:20
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	8:28:34	8:32:10	8:33:20
22	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	18:32:37	18:37:40	18:38:33
23	15-sep	COUSION/ACCIDENTE	15:08:37	15:09:41	15:17:57
24	16-sep	COUSION/ACCIDENTE	9:54:10	9:56:42	10:07:59
25	21-sep	COUSION/ACCIDENTE	18:46:47	18:50:00	19:32:51
26	22-sep	COUSION/ACCIDENTE	11:19:51	11:21:43	11:23:44
27	23-sep	COUSION/ACCIDENTE	15:45:18	15:47:19	15:50:08
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	4:40:10	4:45:07	4:46:09
29	25-sep	COUSION/ACCIDENTE	16:27:58	16:34:29	16:41:55
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	8:26:14	8:29:05	8:32:17

Tabla D.17: Estadísticas Tránsito Terrestre. Hora de Llamada, Fin de Llamada y Hora de Despacho

La tabla D.18, representa la hora en el sitio de la unidad y la hora de culminación de la emergencia.

TRANSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA EN SITIO	HORA DE CULMINACION
1	02-jul	COLISION/ACCIDENTE	8:53:18	8:54:55
2	04-jul	COLISION/ACCIDENTE	12:01:30	12:03:00
3	07-jul	COLISION/ACCIDENTE	13:39:54	13:41:13
4	10-jul	COLISION/ACCIDENTE	13:28:43	13:51:40
5	13-jul	COLISION/ACCIDENTE	12:59:23	12:59:55
6	15-jul	COLISION/ACCIDENTE	10:05:10	11:04:21
7	18-jul	COLISION/ACCIDENTE	16:23:54	16:37:38
8	21-jul	COLISION/ACCIDENTE	18:18:14	18:34:36
9	26-jul	COLISION/ACCIDENTE	10:38:37	10:43:33
10	31-jul	COLISION/ACCIDENTE	17:57:08	17:59:46
11	01-ago	COLISION/ACCIDENTE	13:41:50	13:52:21
12	05-ago	COLISION/ACCIDENTE	12:14:01	12:15:12
13	10-ago	COLISION/ACCIDENTE	1:26:56	1:27:18
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	17:07:08	17:25:20
15	16-ago	COLISION/ACCIDENTE	16:00:41	16:01:25
16	19-ago	COLISION/ACCIDENTE	8:11:34	8:12:26
17	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	10:50:10	10:54:48
18	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	11:31:56	11:41:59
19	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	15:33:33	15:34:08
20	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	15:48:23	15:49:01
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	8:34:05	8:38:18
22	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	19:00:05	19:00:38
23	15-sep	COLISION/ACCIDENTE	15:53:52	15:57:38
24	16-sep	COLISION/ACCIDENTE	10:36:34	10:37:41
25	21-sep	COLISION/ACCIDENTE	19:33:04	19:33:06
26	22-sep	COLISION/ACCIDENTE	11:37:02	11:47:02
27	23-sep	COLISION/ACCIDENTE	15:50:12	15:51:25
28	24-sep	COLISION/ACCIDENTE	4:47:13	4:48:03
29	25-sep	COLISION/ACCIDENTE	16:42:32	16:42:33
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	10:06:04	10:06:35

Tabla D.18: Estadísticas Tránsito Terrestre. Hora en el Sitio y Hora de Culminación

La tabla D.19, representa el tiempo de atención y el tiempo de respuesta.

TRANSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	TIEMPO DE RESPUESTA
1	02-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:08	0:12:09
2	04-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:07	0:00:04
3	07-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:41	0:17:31
4	10-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:49	0:25:01
5	13-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:14	0:27:13
6	15-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:06:05	0:06:00
7	18-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:14	0:32:07
8	21-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:46	0:04:15
9	26-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:08:15	0:05:28
10	31-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:37	0:00:09
11	01-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:43	0:33:50
12	05-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:06:34	0:04:49
13	10-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:02	0:00:26
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:03:31	0:28:29
15	16-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:09:48	0:00:02
16	19-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:01:38	0:00:03
17	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:02:22	0:21:21
18	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:49	0:03:18
19	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:03:31	0:36:29
20	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:03:05	0:00:03
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:01:10	0:00:45
22	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:53	0:21:32
23	15-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:08:16	0:35:55
24	16-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:11:17	0:28:35
25	21-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:42:51	0:00:13
26	22-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:02:01	0:13:18
27	23-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:02:49	0:00:04
28	24-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:01:02	0:01:04
29	25-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:07:26	0:00:37
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:03:12	1:33:47

Tabla D.19: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta

La tabla D.20, representa el tiempo de procedimiento.

TRANSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO
1	02-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:13:46
2	04-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:01:34
3	07-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:18:50
4	10-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:47:48
5	13-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:27:46
6	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:05:11
7	18-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:45:51
8	21-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:20:37
9	26-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:10:24
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:02:47
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:44:21
12	05-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:06:00
13	10-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:48
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:47:11
15	16-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:46
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:55
17	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:26:09
18	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:13:21
19	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:37:04
20	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:41
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:04:58
22	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:22:05
23	15-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:39:41
24	16-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:29:42
25	21-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:15
26	22-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:23:18
27	23-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:01:17
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:01:54
29	25-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:38
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	1:34:18

Tabla D.20: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Procedimiento

La tabla D.21, representa el tiempo total y el tiempo promedio.

TRANSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TOTAL DE TIEMPO	PROMEDIO
1	02-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:28:03	0:09:21
2	04-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:03:45	0:01:15
3	07-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:37:02	0:12:21
4	10-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:14:38	0:24:53
5	13-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:57:12	0:19:04
6	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:17:16	0:25:46
7	18-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:19:12	0:26:24
8	21-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:25:38	0:08:33
9	26-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:24:07	0:08:02
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:03:33	0:01:11
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	1:18:54	0:26:18
12	05-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:17:23	0:05:48
13	10-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:05:16	0:01:45
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	1:19:11	0:26:24
15	16-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:10:36	0:03:32
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:02:36	0:00:52
17	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:49:52	0:16:37
18	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:17:28	0:05:49
19	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	1:17:04	0:25:41
20	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:03:49	0:01:16
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:06:53	0:02:18
22	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:44:30	0:14:50
23	15-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:23:52	0:27:57
24	16-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:09:34	0:23:11
25	21-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:43:19	0:14:26
26	22-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:38:37	0:12:52
27	23-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:04:10	0:01:23
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:04:00	0:01:20
29	25-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:08:41	0:02:54
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	3:11:17	1:03:46

Tabla D.21: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo Total y Tiempo Promedio

La tabla D.22, representa el tiempo de atención llevado de horas minutos y segundos a segundos.

TRANSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:08	0	180	8	188
2	04-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:07	0	180	7	187
3	07-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:41	0	0	41	41
4	10-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:49	0	60	49	109
5	13-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:14	0	180	14	194
6	15-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:06:05	0	360	5	365
7	18-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:14	0	60	14	74
8	21-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:46	0	0	46	46
9	26-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:08:15	0	480	15	495
10	31-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:37	0	0	37	37
11	01-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:43	0	0	43	43
12	05-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:06:34	0	360	34	394
13	10-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:02	0	240	2	242
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:03:31	0	180	31	211
15	16-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:09:48	0	540	48	588
16	19-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:01:38	0	60	38	98
17	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:02:22	0	120	22	142
18	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:49	0	0	49	49
19	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:03:31	0	180	31	211
20	23-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:03:05	0	180	5	185
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:01:10	0	60	10	70
22	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:53	0	0	53	53
23	15-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:08:16	0	480	16	496
24	16-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:11:17	0	660	17	677
25	21-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:42:51	0	2520	51	2571
26	22-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:02:01	0	120	1	121
27	23-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:02:49	0	120	49	169
28	24-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:01:02	0	60	2	62
29	25-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:07:26	0	420	26	446
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:03:12	0	180	12	192

Tabla D.22: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Atención en Segundos

La tabla D.23, representa el tiempo de respuesta llevado de horas minutos y segundos a segundos.

TRANSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:12:09	0	720	9	729
2	04-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:00:04	0	0	4	4
3	07-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:17:31	0	1020	31	1051
4	10-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:25:01	0	1500	1	1501
5	13-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:27:13	0	1620	13	1633
6	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:06:00	0	360	0	360
7	18-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:32:07	0	1920	7	1927
8	21-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:04:15	0	240	15	255
9	26-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:05:28	0	300	28	328
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:00:09	0	0	9	9
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:33:50	0	1980	50	2030
12	05-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:04:49	0	240	49	289
13	10-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:26	0	0	26	26
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:28:29	0	1680	29	1709
15	16-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:02	0	0	2	2
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:03	0	0	3	3
17	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:21:21	0	1260	21	1281
18	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:03:18	0	180	18	198
19	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:36:29	0	2160	29	2189
20	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:03	0	0	3	3
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:00:45	0	0	45	45
22	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:21:32	0	1260	32	1292
23	15-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:35:55	0	2100	55	2155
24	16-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:28:35	0	1680	35	1715
25	21-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:13	0	0	13	13
26	22-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:13:18	0	780	18	798
27	23-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:04	0	0	4	4
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:01:04	0	60	4	64
29	25-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:37	0	0	37	37
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	1:33:47	3600	1980	47	5627

Tabla D.23: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Respuesta en Segundos

La tabla D.24, representa el tiempo de procedimiento llevado de horas minutos y segundos a segundos.

TRANSITO

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	02-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:13:46	0	780	46	826
2	04-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:01:34	0	60	34	94
3	07-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:18:50	0	1080	50	1130
4	10-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:47:48	0	2820	48	2868
5	13-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:27:45	0	1620	45	1665
6	15-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:05:11	3600	300	11	3911
7	18-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:46:51	0	2700	51	2751
8	21-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:20:37	0	1200	37	1237
9	26-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:10:24	0	600	24	624
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:02:47	0	120	47	167
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:44:21	0	2640	21	2661
12	05-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:06:00	0	360	0	360
13	10-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:48	0	0	48	48
14	13-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:47:11	0	2820	11	2831
15	16-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:46	0	0	46	46
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:55	0	0	55	55
17	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:26:09	0	1560	9	1569
18	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:13:21	0	780	21	801
19	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:37:04	0	2220	4	2224
20	23-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:00:41	0	0	41	41
21	01-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:04:58	0	240	58	298
22	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:22:05	0	1320	5	1325
23	15-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:39:41	0	2340	41	2381
24	16-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:29:42	0	1740	42	1782
25	21-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:15	0	0	15	15
26	22-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:23:18	0	1380	18	1398
27	23-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:01:17	0	60	17	77
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:01:54	0	60	54	114
29	25-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:00:38	0	0	38	38
30	28-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	1:34:18	3600	2040	18	5658

Tabla D.24: Estadísticas Tránsito Terrestre. Tiempo de Procedimiento en Segundos

D.4 Otros Servicios

La tabla D.25, representa la hora de llamada, fin de la llamada y hora de despacho de la unidad.

OTROS SERVICIOS					
Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA DE LLAMADA	FIN DE LLAMADA	HORA DE DESPACHO
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	10:18:14	10:11:03	19:58:03
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	8:40:42	8:42:46	9:00:00
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	9:44:31	9:48:24	9:53:51
4	14-jul	COUSION/ACCIDENTE	18:08:52	18:11:41	19:28:48
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	20:26:27	20:32:14	20:50:42
6	22-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	16:02:11	16:05:24	17:39:56
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	8:10:06	8:11:15	8:19:57
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	11:25:18	11:25:45	12:22:18
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	20:32:04	20:34:50	20:46:15
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:52:33	0:54:26	1:51:06
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	17:01:41	17:05:25	17:07:13
12	04-ago	COUSION/ACCIDENTE	20:39:23	20:41:51	21:11:04
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	19:35:22	19:38:52	20:37:04
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	17:16:59	17:19:15	17:24:18
15	16-ago	SOLICITUD DE GRUAS	11:46:28	11:51:17	12:37:36
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	19:17:32	19:21:23	19:57:44
17	21-ago	COUSION/ACCIDENTE	7:37:30	7:40:32	8:16:54
18	26-ago	COUSION/ACCIDENTE	20:18:38	20:23:16	20:32:49
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	17:29:00	17:35:50	19:20:22
20	30-ago	COUSION/ACCIDENTE	19:35:55	19:35:32	19:40:19
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	10:48:37	10:51:47	11:23:14
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	22:56:55	22:59:29	7:22:33
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	17:33:31	17:37:31	17:42:09
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	19:56:50	20:01:54	20:04:28
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	8:46:03	8:51:12	8:56:54
26	17-sep	COUSION/ACCIDENTE	16:07:53	16:10:23	17:27:08
27	21-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	21:05:40	21:09:40	21:10:58
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	6:49:39	6:50:52	6:58:23
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	9:50:59	10:11:17	10:39:20
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	21:44:18	21:47:39	1:59:06

Tabla D.25: Estadísticas Otros Servicios. Hora de Llamada, Fin de Llamada y Hora de Despacho

La tabla D.26, representa la hora en el sitio de la unidad y la hora de culminación de la emergencia.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	HORA EN SITIO	HORA DE CULMINACION
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	20:17:57	20:18:02
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	9:00:04	9:00:28
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	10:01:05	10:01:12
4	14-jul	COUSION/ACCIDENTE	19:28:53	19:30:50
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	20:50:46	20:53:49
6	22-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	17:41:59	17:42:05
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	8:22:06	8:31:21
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	12:23:23	12:23:53
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	20:46:25	20:48:17
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:51:10	1:52:13
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	17:45:19	17:47:09
12	04-ago	COUSION/ACCIDENTE	21:18:18	21:18:40
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	20:48:27	20:48:55
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	17:24:19	17:25:05
15	16-ago	SOLICITUD DE GRUAS	12:37:38	12:38:47
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	19:57:50	20:07:05
17	21-ago	COUSION/ACCIDENTE	8:16:59	8:18:22
18	26-ago	COUSION/ACCIDENTE	20:32:57	20:40:02
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	19:21:31	19:21:39
20	30-ago	COUSION/ACCIDENTE	19:40:22	19:43:37
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	11:26:53	11:27:02
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	7:23:08	7:25:30
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	17:43:37	17:46:17
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	21:27:01	21:28:09
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	8:56:57	8:59:05
26	17-sep	COUSION/ACCIDENTE	17:27:11	17:27:50
27	21-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	21:15:46	21:16:40
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	6:58:26	6:59:11
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	10:44:07	10:44:09
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	1:59:08	1:59:38

Tabla D.26: Estadísticas Otros Servicios. Hora en el Sitio y Hora de Culminación

La tabla D.27, representa el tiempo de atención y el tiempo de respuesta.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	TIEMPO DE RESPUESTA
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	9:47:00	0:19:54
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:17:15	0:00:04
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:05:27	0:07:14
4	14-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:17:07	0:00:05
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:18:28	0:00:04
6	22-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	1:34:32	0:02:03
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:08:42	0:02:09
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:56:33	0:01:05
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	0:11:25	0:00:10
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:56:40	0:00:04
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:01:48	0:38:06
12	04-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:29:13	0:07:14
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:58:12	0:11:23
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	0:05:03	0:00:01
15	16-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:46:19	0:00:02
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:36:21	0:00:06
17	21-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:36:22	0:00:05
18	26-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:09:33	0:00:08
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	1:44:32	0:01:09
20	30-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:04:47	0:00:03
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:31:27	0:03:39
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	8:23:04	0:00:36
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:04:38	0:01:28
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:02:34	1:22:33
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:05:42	0:00:03
26	17-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:16:46	0:00:03
27	21-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	0:01:18	0:04:47
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:07:31	0:00:03
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	0:38:03	0:04:47
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	4:11:27	0:00:02

Tabla D.27: Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Atención y Tiempo de Respuesta

La tabla D.28, representa el tiempo de procedimiento.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:19:59
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:00:28
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:07:21
4	14-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:02
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:03:07
6	22-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	0:02:09
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:11:24
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:01:35
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	0:02:02
10	31-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:07
11	01-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:39:56
12	04-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:07:36
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:11:51
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	0:00:47
15	16-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:01:11
16	19-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:09:21
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:01:28
18	26-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:07:13
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:01:17
20	30-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:03:18
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:03:48
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:02:57
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:03:08
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	1:23:41
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:02:11
26	17-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:42
27	21-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	0:05:42
28	24-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:48
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	0:04:49
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:00:32

Tabla D.28: Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Procedimiento

La tabla D.29, representa el tiempo total y el tiempo promedio.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TOTAL DE TIEMPO	PROMEDIO
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	10:26:53	3:28:58
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:17:47	0:05:56
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:20:02	0:06:41
4	14-jul	COUSION/ACCIDENTE	1:19:14	0:26:25
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:21:39	0:07:13
6	22-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	1:38:44	0:32:55
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:22:15	0:07:25
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:59:13	0:19:44
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	0:13:37	0:04:32
10	31-jul	COUSION/ACCIDENTE	0:57:51	0:19:17
11	01-ago	COUSION/ACCIDENTE	1:19:50	0:26:37
12	04-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:44:03	0:14:41
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	1:21:26	0:27:09
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	0:05:51	0:01:57
15	16-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:47:32	0:15:51
16	19-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:45:48	0:15:16
17	21-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:37:55	0:12:38
18	26-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:16:54	0:05:38
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	1:46:58	0:35:39
20	30-ago	COUSION/ACCIDENTE	0:08:08	0:02:43
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:38:54	0:12:58
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	8:26:36	2:48:52
23	06-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:09:14	0:03:05
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	2:48:48	0:56:16
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:07:56	0:02:39
26	17-sep	COUSION/ACCIDENTE	1:17:30	0:25:50
27	21-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	0:11:47	0:03:56
28	24-sep	COUSION/ACCIDENTE	0:08:22	0:02:47
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	0:47:39	0:15:53
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	4:12:01	1:24:00

Tabla D.29: Estadísticas Otros Servicios. Tiempo Total y Tiempo Promedio

La tabla D.30, representa el tiempo de atención llevado de horas minutos y segundos a segundos.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE ATENCION	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	9:47:00	32400	2820	0	35220
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:17:15	0	1020	15	1035
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:05:27	0	300	27	327
4	14-jul	COLISION/ACCIDENTE	1:17:07	3600	1020	7	4627
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:18:28	0	1080	28	1108
6	22-jul	ELIMINACION DE PUEGROS	1:34:32	3600	2040	32	5672
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:08:42	0	480	42	522
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:56:33	0	3360	33	3393
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	0:11:25	0	660	25	685
10	31-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:56:40	0	3360	40	3400
11	01-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:01:48	0	60	48	108
12	04-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:29:13	0	1740	13	1753
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:58:12	0	3480	12	3492
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	0:05:03	0	300	3	303
15	16-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:46:19	0	2760	19	2779
16	19-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:36:21	0	2160	21	2181
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:36:22	0	2160	22	2182
18	26-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:09:33	0	540	33	573
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	1:44:32	3600	2640	32	6272
20	30-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:04:47	0	240	47	287
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:31:27	0	1860	27	1887
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	8:23:04	28800	1380	4	30184
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:04:38	0	240	38	278
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:02:34	0	120	34	154
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:05:42	0	300	42	342
26	17-sep	COLISION/ACCIDENTE	1:16:45	3600	960	45	4605
27	21-sep	ELIMINACION DE PUEGROS	0:01:18	0	60	18	78
28	24-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:07:31	0	420	31	451
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	0:38:03	0	2280	3	2283
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	4:11:27	14400	660	27	15087

Tabla D.30: Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Atención en Segundos

La tabla D.31, representa el tiempo de respuesta llevado de horas minutos y segundos a segundos.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:19:54	0	1140	54	1194
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:00:04	0	0	4	4
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:07:14	0	420	14	434
4	14-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:05	0	0	5	5
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:00:04	0	0	4	4
6	22-jul	ELIMINACION DE PELIGROS	0:02:03	0	120	3	123
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:02:09	0	120	9	129
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:01:05	0	60	5	65
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	0:00:10	0	0	10	10
10	31-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:00:04	0	0	4	4
11	01-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:38:06	0	2280	6	2286
12	04-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:07:14	0	420	14	434
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:11:23	0	660	23	683
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	0:00:01	0	0	1	1
15	18-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:00:02	0	0	2	2
16	19-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:06	0	0	6	6
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:05	0	0	5	5
18	26-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:08	0	0	8	8
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:01:09	0	60	9	69
20	30-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:00:03	0	0	3	3
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:03:39	0	180	39	219
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:00:35	0	0	35	35
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:01:28	0	60	28	88
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	1:22:33	3600	1320	33	4953
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:00:03	0	0	3	3
26	17-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:03	0	0	3	3
27	21-sep	ELIMINACION DE PELIGROS	0:04:47	0	240	47	287
28	24-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:03	0	0	3	3
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	0:04:47	0	240	47	287
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:00:02	0	0	2	2

Tabla D.31: Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Respuesta en Segundos

La tabla D.32, representa el tiempo de procedimiento llevado de horas minutos y segundos a segundos.

OTROS SERVICIOS

Nº	FECHA	TIPO DE EMERGENCIA	TIEMPO DE PROCEDIMIENTO	HORA	MIN	SEG	TOTAL SEG
1	01-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:19:59	0	1140	59	1199
2	06-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:00:28	0	0	28	28
3	10-jul	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:07:21	0	420	21	441
4	14-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:02:02	0	120	2	122
5	19-jul	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:03:07	0	180	7	187
6	22-jul	ELIMINACION DE PEDREGOS	0:02:09	0	120	9	129
7	26-jul	ACTIVACION PRUEBA DE ALARMA	0:11:24	0	660	24	684
8	28-jul	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:01:35	0	60	35	95
9	30-jul	SOLICITUD DE GRUAS	0:02:02	0	120	2	122
10	31-jul	COLISION/ACCIDENTE	0:01:07	0	60	7	67
11	01-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:39:56	0	2340	56	2396
12	04-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:07:36	0	420	36	456
13	08-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:11:51	0	660	51	711
14	12-ago	QUEJAS DE SERVICIOS PUBLICOS	0:00:47	0	0	47	47
15	16-ago	SOLICITUD DE GRUAS	0:01:11	0	60	11	71
16	19-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:09:21	0	540	21	561
17	21-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:01:28	0	60	28	88
18	26-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:07:13	0	420	13	433
19	28-ago	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:01:17	0	60	17	77
20	30-ago	COLISION/ACCIDENTE	0:03:18	0	180	18	198
21	01-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	0:03:48	0	180	48	228
22	04-sep	SOLICITUD DE GRUAS	0:02:57	0	120	57	177
23	06-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:03:08	0	180	8	188
24	11-sep	INFORMACION A FUNCIONARIOS	1:23:41	3600	1380	41	5021
25	14-sep	SOLICITUD DE PATRULLAS	0:02:11	0	120	11	131
26	17-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:42	0	0	42	42
27	21-sep	ELIMINACION DE PEDREGOS	0:05:42	0	300	42	342
28	24-sep	COLISION/ACCIDENTE	0:00:48	0	0	48	48
29	27-sep	DANO A LA PROPIEDAD	0:04:49	0	240	49	289
30	30-sep	FALTA DE FLUIDO ELECTRICO	0:00:32	0	0	32	32

Tabla D.32: Estadísticas Otros Servicios. Tiempo de Procedimiento en Segundos