

# Manual de Recursos



# 2007

Departamento de Policía de Austin  
Oficina de Enlace con la Comunidad  
974-8521

# ¿EMERGENCIA? ¡LLAME AL 9-1-1!

## ¿QUÉ ES EL 9-1-1?

El 9-1-1 es el número de teléfono que se debe usar en una situación de emergencia. ¡Sirve como su lazo para comunicarse con la Policía, los Bomberos y el EMS!

## VENTAJAS DEL 9-1-1

- Hay un solo número de teléfono que se debe recordar en una emergencia, para que usted no tenga que buscar el número de la Policía, los Bomberos o el EMS.
- El 9-1-1 elimina la necesidad de determinar a qué agencia de emergencias se debe llamar
- Gracias a la tecnología actualizada del 9-1-1, que muestra la ubicación de su llamada, usted no necesita ser capaz de hablar para que la persona que toma las llamadas del 9-1-1 sepa su dirección. La mayoría de los Puntos de Respuesta para la Seguridad Pública (PSAP) en Texas usan esta tecnología.
- Todas las agencias de emergencia tienen dispositivos llamados Dispositivo de Telecomunicación para Sordomudos (TDD) para comunicarse con las personas que llaman que tienen deficiencias de la audición.

## QUE PASA CUANDO USTED MARCA 9-1-1

- Su llamada es dirigida automáticamente al PSAP correcto, basándose en su ubicación.
- Con E9-1-1, su domicilio y teléfono aparecen automáticamente en la pantalla de una computadora que está frente a la persona que toma su llamada.
- Basándose en esta información, la persona que toma la llamada despachará a la policía, a los bomberos y a EMS de su área.

## CUANDO LLAME AL 911 HAGA LO SIGUIENTE:

- Dé la ubicación de la emergencia. Trate de ser lo más específico posible.
- Especifique el tipo de emergencia: Policía, Bomberos, o Médica.
- Reporte si hay armas involucradas.
- Reporte el número de personas involucradas.
- Reporte obstáculos o condiciones tales como un animal bravo en el lugar, o una persona que sólo pueda ser alcanzada por helicóptero, etc. que podrían impedir que los trabajadores de seguridad que van a acudir, puedan prestar su servicio.

# 3-1-1 para la Policía

## No-Emergencias

### ¿QUÉ es el 3-1-1?

- ◆ El 3-1-1 es un nuevo número que permite que individuos que viven dentro de los límites soliciten servicios de la policía en situaciones que no son de emergencia.
- ◆ El 3-1-1 le permite solicitar con mayor facilidad servicios de la policía que no son emergencias, y permite a la Policía de Austin manejar esas llamadas de una manera más eficiente.

### ¿CUÁNDO DEBERÍA LLAMAR AL 3-1-1?

Debería llamar al 3-1-1 para reportar incidentes y situaciones que no son emergencias, que no son de peligro de vida o que no están ocurriendo en ese mismo momento. Además, debería usar el 3-1-1 para solicitar información general del Departamento de Policía. Algunos ejemplos de llamadas típicas al 3-1-1 incluyen:

- ◆ Crímenes referentes a la propiedad que no están ocurriendo en ese momento y en los que el delincuente ya no está en la escena. Éstos incluyen crímenes tales como vandalismo, hurtos, graffiti, autos robados, y robos de garajes.
- ◆ Problemas de control de animales.
- ◆ Vehículos estacionados ilegalmente o que bloquean callejones o caminos de entrada/salida de coches.
- ◆ Números telefónicos, horas de funcionamiento, etc., de las Divisiones o programas del Departamento de Policía de Austin.

# Listados alfabéticos de los Servicios de la Ciudad

## Vehículos abandonados en la calle – 974-8119

Los ciudadanos pueden reportar al Departamento de Policía vehículos que han sido dejados en una propiedad pública (calles). Un vehículo abandonado es definido como un vehículo que es visiblemente inoperable. El vehículo será etiquetado con un aviso de 48 horas. Si el vehículo no es movido o reparado en esas 48 horas, la Policía lo retendrá. El propietario del vehículo tiene 20 días para recuperarlo y pagar todas las tarifas de depósito y de grúa que le debe a la Ciudad, o el vehículo será vendido en una subasta pública. Los remolques (trailers) que no estén enganchados a vehículos con un motor y que hayan sido dejados en una propiedad pública también pueden ser reportados y serán manejados de la misma manera.

## Animales Suelos – 3-1-1

La Unidad de Control de Animales de la División de Servicios referentes a Animales del Departamento de Salud y Servicios Humanos responde a las quejas de perros sueltos. Esta función ya no pertenece a la División de Salud Ambiental, la que ha sido reorganizada. El nombre del refugio para animales de la Ciudad es Town Lake Animal Shelter

## Esquinas Ciegas y Obstrucciones a Mitad de Cuadra – 3-1-1

### Esquinas:

La vegetación o árboles que bloqueen la vista del tráfico que se aproxima a las esquinas deberían ser reportados inmediatamente al Departamento de Parques y Recreación. Es necesario dar el tipo de obstrucción y la ubicación exacta. (Por ejemplo, un arbusto grande está bloqueando la esquina Noreste de la Calle X y la Avenida Y). Un inspector revisará la obstrucción lo antes posible. Si los arbustos son ornamentales (por ejemplo, plantados por el dueño), se le avisará al dueño y se le darán dos semanas para que lo podo; de lo contrario, la Ciudad lo podará. La maleza y arbustos serán cortados en la inspección inicial.

### Bloqueos a mitad de cuadra:

La vegetación o los árboles ubicados en medio de una cuadra y que estén colgando sobre la calle, la vereda, o un lugar de derecho de paso (pasaje autorizado), deberían ser reportados al Departamento de Parques y Recreación. Es necesario dar la ubicación exacta del área problemática (por ejemplo, hay un árbol grande frente al número 1900 de la Calle XYZ). Un inspector será enviado para ver la obstrucción. Si es un peligro inmediato y está ubicado en un pasaje autorizado de la Ciudad (por ejemplo, impidiendo que la gente que sale de sus entradas vea al tráfico que se acerca), será podada inmediatamente. Si no es un peligro inmediato, será puesta en la lista para ser manejada en el orden en que se recibió la queja. Si está en una propiedad privada, se le avisará al propietario de que debe podar lo que haya crecido.

## **Entablonado de Casas– 3-1-1 (Oficina de Cumplimiento de Códigos)**

Una casa debe estar abierta y completamente accesible al público. Si el inspector considera que es un peligro para el público, ésta puede ser entablonada en tres (3) días.

## **Información Central de la Ciudad de Austin– 974-2000**

### **Quejas sobre Drenajes de Arroyos – 3-1-1**

Reporte arroyos que han crecido demasiado o arroyos y drenajes que han sido llenados de basura al Departamento de Protección de Cuencas de Aguas. Es necesario dar la ubicación exacta del problema. Un inspector será enviado para investigar el área reportada. Se le avisará al propietario si el lugar es responsabilidad del propietario.

### **Solicitudes de Rampas en Aceras y Veredas – 3-1-1**

Para solicitar la instalación o reparación de una rampa en la orilla de la Acera, llame a Planificación y Sostenibilidad del Transporte). Dé la información exacta (por ejemplo, a la rampa en la esquina sudoeste de la Calle ABC le falta concreto). Un ingeniero será enviado para determinar el daño y/o necesidad y tomar provisiones para repararlo.

### **Cruces para Peatones – 3-1-1**

Para solicitar la instalación de un nuevo cruce para peatones o el mantenimiento de un cruce ya existente.

### **Animales Muertos – 3-1-1**

Los animales muertos en los pasajes autorizados serán recogidos dentro de un período de veinticuatro (24) horas de Lunes a Sábado, si se llama al número mostrado arriba.

### **Quejas de Inundaciones – 3-1-1**

Las quejas sobre áreas predispuestas a inundarse deben dirigirse al Departamento de Protección de Cuencas de Aguas. Un inspector visitará el lugar y determinará qué puede hacerse. Estas situaciones con frecuencia son complejas y pueden requerir una gran suma de dinero para repararlas. Si el problema fuera del suficiente tamaño y costo, podría requerir el ser puesto en el horario y ser subvencionado por el Proyecto de Mejoras Capitales/ a la Capital.

### **Recolección de Basura – 3-1-1**

El Departamento de Servicios de Desechos Sólidos recoge desechos residenciales y productos reciclables. Si tiene preguntas acerca de basura que no ha sido recogida y de cómo conseguir una cubeta para reciclaje, llame al número mostrado arriba.

## Quitado de Graffiti – 974-1028

La Ciudad puede ayudar a los propietarios a quitar los graffiti sin cargo alguno. El programa de Abolición de Graffiti de la Ciudad también puede proveer a los propietarios pintura gratis u otros materiales para remover los graffiti. Para reportar graffiti o para solicitar asistencia para quitar graffiti, llame al número mostrado arriba.

## Instalaciones para la Recolección de Desechos Caseros Peligrosos – 3-1-1

El lugar para la recolección de sustancias químicas de los hogares está ubicado en 2514 Business Center Drive. El Centro está abierto dos (2) días por semana, Martes y Miércoles, de 12 a 7 p.m. para recibir sustancias químicas de los residentes de la Ciudad de Austin y del Condado Travis. Aceptan productos de automóviles, incluyendo aceite y baterías, sustancias químicas para piscinas, sustancias químicas para jardinería, latas de aerosoles, pintura, ácidos, y varios productos de limpieza.

## Tirado Ilegal de Basura– 3-1-1

El Departamento de Servicios de Desechos Sólidos responde al tirado ilegal de basura dentro de la Ciudad. Para reportar el tirado ilegal o un lugar de volcado ilegal de basura, llame a la Línea Directa de Tirado de Basura mostrado arriba.

## Vehículos que sean Chatarra/Estorbo en Lotes– 974-8119

Los ciudadanos pueden reportar vehículos motorizados abandonados que sean dejados en una propiedad privada. Un vehículo abandonado “hecho chatarra” se define como un vehículo cuya chapa de licencia o etiqueta de inspección del estado hayan expirado Y que esté chocado, desmantelado, o visiblemente inoperable. El vehículo debe ser visible desde el camino público. Se colocará un aviso de diez (10) días de plazo para que el propietario lo quite o arregle y que solicite una audiencia en la Corte Municipal. Si el vehículo no es movido o arreglado, éste es tomado legalmente por el Departamento de Policía y destruido.

El Departamento de Policía de Austin también remolcará vehículos que estén abandonados si el propietario del lugar firma una declaración jurada declarando que el vehículo ha estado en su propiedad sin su consentimiento por más de cuarenta y ocho horas (48) y dándole a la Policía permiso para remolcar el carro fuera del lote. Hay un período de tres a cinco días para que un carro sea remolcado y este servicio es sin cargo.

## Corte Municipal– 974-4800

## Obstrucciones en el Camino – 3-1-1

Deben reportarse al Departamento de Obras Públicas y Transporte los objetos que estén en los carriles de los caminos o callejones. Debería reportarse la ubicación exacta y tipo de obstrucción (por ejemplo: hay una caja grande en el carril izquierdo de XY Boulevard en la cuadra 1000 yendo hacia el norte). Una cuadrilla sera enviada inmediatamente para quitar las obstrucciones.

## Mantenimiento de Parques – 3-1-1

Debería reportarse el mantenimiento de los parques de la Ciudad entre las 8 a.m. y las 4 p.m. Después, los reportes deben ser hechos al número de despacho de Austin Energy : 322-9100. Sea lo más específico posible acerca del problema (por ejemplo, el bebedero en el costado sureste del parque X está roto). El personal del parque será enviado para investigar y arreglar el problema.

## Programa de Veredas para Peatones - 3-1-1

Para solicitar información sobre veredas y peatones o para reportar un problema en áreas que no sean zonas escolares, llame al número mostrado arriba.

## Policía – Números Útiles

Unidad de Alarma – 974-5730

Información sobre Robo de Autos (H.E.A.T. & VIN Etching) – 974-5713

Línea Directa de Pistas sobre Robo de Autos– 974-5096

Academia de Policía de los Ciudadanos– 974-6202

Batallón de Defensa Civil – 974-4738

Oficina de Enlace con la Comunidad– 974-4700

Representantes del Distrito

Central Este – 974-5919

Central Oeste – 974-4490

Centro– 974-4711

Central-Norte – 974-5722

Noreste – 974-5598

Noroeste – 974-5589

Central-Sur – 974-5919

Sudeste – 974-8241

Sudoeste– 974-8241

Línea de Emergencia sobre Pandillas – 974-5098

Línea Pistas sobre Homicidios– 477-3588

Cárcel– 854-9889

Número Principal – Departamento de Policía de Austin– 974-5000

Noche Afuera Nacional– 974-4900

Vigilancia del Vecindario– 974-4736

No-Emergencias– 974-5750

Operación Santa Azul– 974-4900

Reportes Policiales (Para comprar una copia) – 974-5212

Oficina de Información al Público– 974-5017

Reclutamiento – 974-0100

Línea de Pistas sobre Robos– 974-5092

Línea de Pistas sobre Crímenes Sexuales – 974-5095

Oficina de Tráfico – 974-5789

TRIAD o S.A.L.T. (Personas Mayores y Agencias para el Cumplimiento de la Ley Juntos)  
– 974-4736

Voluntarios en Patrullaje (VIP's) – 974-4719

## Reportes de Policía por Teléfono - 974-5750

Pueden hacerse reportes de policía por teléfono SI la situación NO es una emergencia y si no es necesario que un agente de policía vaya a la escena del crimen. Por ejemplo, robos viejos pueden ser reportados por teléfono para reclamos de compañías de seguros. Sin embargo, si la situación es una emergencia y se necesita un agente de policía, las personas que llaman deben marcar el 9-1-1.

## Quejas de Baches – 3-1-1

Para reportar baches, llame al Departamento de Obras y Transporte Público. Un inspector sera enviado para mirar el bache y evaluar la urgencia de la reparación. Será puesto en una lista de reparaciones por orden de prioridad.

## Control de Roedores – 972-5600

El programa de Control de Roedores y Vectores (RVC) es un programa de consulta (no regulatorio) que provee servicios a nuestros ciudadanos concernientes a:

- Cómo eliminar a los roedores mediante evaluaciones, consultas, y cebos o proveyendo cebo cuando se necesite;
  - Cómo eliminar mosquitos mediante evaluaciones, consultas, larvicidas (aplicando tratamientos químicos a piletas de agua en las que se crían mosquitos o que tienen larvas de mosquitos) y fumigación para mosquitos adultos
- Responder a los ciudadanos con respecto a insectos que piquen, llevando a cabo evaluaciones de sitios, derivaciones, consultas, y en unos pocos casos, tratamiento que consiste en utilizar un insecticida autorizado.

Muchas enfermedades pueden transmitirse de los roedores y mosquitos a los seres humanos. Algunos ejemplos de enfermedades transmitidas por mosquitos son la Encefalitis de Saint Louis, la malaria, y la fiebre amarilla. Los roedores pueden transmitir la fiebre tifoidea murian, la plaga, salmonelosis, triquinosis, leptospirosis, y la fiebre de la mordedura de rata. Todo el personal, incluyendo al supervisor, son aplicadores no comerciales de pesticidas. Para más información llame al número mostrado arriba.

## Seguridad de Vías Escolares – 3-1-1

Para reportar una condición peligrosa o para una evaluación para asignar un guarda de cruce de calles a un lugar cerca de una escuela, llame al número mostrado arriba.

## Letreros de Escuela – 3-1-1

Para solicitar un letrero que señale una zona escolar o para reparar o mantener un letrero escolar existente, llame al número mostrado arriba.



## Mal funcionamiento de una Luz de Zona Escolar – 3-1-1

Para reportar el mal funcionamiento de una luz de zona escolar, llame al número mostrado arriba.

## Problemas de Cloacas – 972-1000

Llame a la División de Servicios del Medio Ambiente del Departamento de Salud y Servicios Humanos para reportar un problema de cloacas externo. La división responderá a las quejas sobre propiedades privadas dentro de 24 horas o lo derivará a otros departamentos según sea apropiado.

## Letreros de Alto – 3-1-1

Los letreros de Alto están instalados como medidas de seguridad para asignar el derecho de paso. Para determinar si se necesita un letrero de alto deben existir una o varias condiciones incluyendo un tráfico pesado, poca visibilidad, y un patrón de accidentes o cercanía de escuelas. Los ciudadanos pueden llamar al número mostrado arriba para que un representante monitoree el lugar. Si el lugar representa un riesgo inminente se pondrá un letrero rápidamente. De lo contrario, instalar un letrero de Alto lleva de 4 a 6 semanas.

## Iluminación de las Calles y Luces Nocturnas –véanse los números apropiados más abajo

Llame a Austin Energy para obtener información acerca de luces adicionales para hacer que los caminos y los callejones de su vecindario sean más seguros. Cualquier persona dentro de los límites de la Ciudad de Austin puede solicitar luces de calles para su vecindario. Un propietario de una propiedad adyacente debe hacer un pedido específico de iluminación de un callejón. Austin Energy evaluará el área para determinar si se requiere iluminación adicional para la calle o el callejón y cuál sería la mejor ubicación. La construcción puede llevar de 10 a 12 semanas.

Las Luces Nocturnas son similares a las luces de la calle, pero pueden alquilarse para la seguridad privada de las personas que vivan dentro de los límites de la Ciudad de Austin. Las Luces Nocturnas también pueden usarse para iluminar áreas públicas o privadas que estén fuera de los límites de la ciudad, pero dentro del área de servicio de Austin Energy.

Para solicitar una luz de calle o una Luz Nocturna, para reportar un problema con luces de la calle, y para preguntas sobre su factura de Luces Nocturnas, llame al **505-7617**.

## Reparaciones de Calles y Puentes – 3-1-1

Los ciudadanos pueden reportar cuando las superficies de las calles o las condiciones de los baches se consideren peligrosas y una posible amenaza a la seguridad pública. Las condiciones peligrosas se definen como: objetos en la calle, derrames de aceite, y daño de las barandas de las guardas/puentes o cualquier tipo de exceso de piedras en la calle. Se debe responder de inmediato a las condiciones de emergencia o las amenazas a la seguridad pública. Si el pedido del ciudadano se refiere a una condición no peligrosa, el inspector revisará el lugar y estimará cuándo será limpiada. Las reparaciones menores usualmente se hacen dentro de los cinco días. Las reparaciones mayores pueden llevar meses, dependiendo de la situación.

## Letreros de Calles Caídos – 3-1-1

Los ciudadanos pueden reportar un letrero de calle caído o solicitar que sea reemplazado notificando al Departamento de Planificación y Sostenibilidad del Transporte al número mostrado arriba. Los letreros son clasificados ya sea como peligro o no peligro. Los signos de peligro son los de Alto, Ceder el Paso, No Pasar, etc. o letreros que se hayan caído de tal manera que son un peligro para los peatones o los vehículos. Los signos de peligro son despachados para su inmediata reparación. Los letreros que no caen en la categoría de peligrosos típicamente son reemplazados en un período de entre cuatro y seis semanas.

## Mal Funcionamiento de Señales de Tránsito – 3-1-1

Los ciudadanos pueden reportar el mal funcionamiento de señales de tránsito al Departamento de Planificación y Sostenibilidad del Transporte. El tiempo de respuesta normalmente es de menos de una hora para que un inspector asesore el daño. Sin embargo, dependiendo de la severidad (por ejemplo, poste caído, luces que titilan) el tiempo de respuesta es priorizado variando desde un par de horas hasta una semana. Las señales dañadas debido a fuertes tormentas pueden demorar aún más en ser reparadas.

## Señales de Tránsito – 3-1-1

Las señales de tránsito son instaladas para controlar el tránsito. Los criterios para las señales de tránsito son rigurosos, y las condiciones del tránsito deben justificar la instalación de las mismas. Para instalar una señal de tránsito, debe reunirse una de las siguientes condiciones: volumen de tráfico pesado y/o muchos accidentes en esa intersección. Llame al Departamento de Planificación y Sostenibilidad del Transporte y proporcione la ubicación del lugar donde se necesita una señal de tránsito. Un inspector evaluará la situación determinando el volumen del tránsito o si existe un patrón de accidentes que ocurren en esa ubicación.

## Podado de Árboles– 3-1-1

Austin Energy administra un programa de podado de árboles que ayuda a disminuir el número de cortes/interrupciones de electricidad causados por ramas de árboles caídas. El sistema opera en ciclos de cuatro años y está diseñado para podar ramas que pueden caer sobre equipos eléctricos críticos y causar interrupciones del servicio. Además del programa regular de podado de árboles, Austin Energy acepta pedidos especiales para podar ramas de árboles alejados de cables eléctricos. Llame a Austin Energy al número de arriba para obtener asistencia con respecto a árboles en propiedades que estén creciendo sobre o hacia equipos eléctricos.

## Árboles Colgando sobre los Caminos – 3-1-1

Los árboles que cuelgan sobre los carriles para conducir o sobre alguna parte de la zona de paso autorizado de la Ciudad deben ser reportados al Departamento de Parques y Recreación. Por favor sea lo más específico posible con respecto a la ubicación (por ejemplo: hay una rama grande de un árbol colgando sobre el carril izquierdo del Boulevard ABC, en el lado norte de la cuadra 2000). El personal del parque será enviado para evaluar la situación y planificar su eliminación en base a las prioridades

## Cortes de Servicio/Emergencias

**Electricidad-494-9400**

**Agua--912-1000**

El sistema automático de reporte, llamado PowerLink, puede canalizar las llamadas más rápidamente si el cliente tiene el número de PowerLink del lugar en donde está ocurriendo el corte. El número de PowerLink se compone de los seis dígitos del medio del número de cuenta de los servicios de la Ciudad de Austin.

La línea directa para Problemas con el Agua es 912-6000.

Servicios Públicos: 494-9400

El centro de Llamadas maneja las llamadas con respecto a la electricidad, el agua, y varias otras tarifas que pueden aparecer en la factura de Servicios Públicos de la Ciudad de Austin. Esta información incluye consejos sobre el uso eficiente de los servicios, opciones para el pago de facturas, historias de consumo, facturación, o encontrar la causa de problemas, así como tarifas. Los pedidos de transferencia, finalización, cuentas que fueron cortadas por falta de pago, o iniciación de estos servicios pueden ser manejados por el Centro de Llamados en el número mostrado arriba.

## Servicios para las Víctimas - 974-5037

Los Servicios para Víctimas es una división para la intervención durante crisis del Departamento de Policía de Austin que ayuda a los ciudadanos en situaciones inmediatas de crimen traumático. Los consejeros usualmente llegan dentro de los 30 minutos después de que los agentes de policía han notificado al equipo de crisis. Los Servicios para Víctimas luego hará arreglos para que se haga una cita para terapia/consejería adicional. Todos los servicios ofrecidos por Servicios para Víctimas son gratuitos para el ciudadano y están disponibles las 24 horas del día.

## Problemas de Agua y Aguas de Desecho– 972-1000

Los ciudadanos pueden reportar problemas de obstrucciones, desbordes de bocas de acceso, y/o mal gusto/sabor del agua. Una vez que ha sido notificado, un inspector investiga la seriedad del problema. Si se determina que es una situación seria, se ocuparán de ella el mismo día. De lo contrario, se ocuparán de ella en el orden en que se ha recibido el reporte.

