

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (CAE) DEL MUNICIPIO DE VALLE DE SANTIAGO, GUANAJUATO.

Periódico Oficial del Gobierno del Estado

Año CIV Tomo CLV	Guanajuato, Gto., a 19 de mayo del 2017	Número 80
---------------------	---	--------------

Tercera Parte

Presidencia Municipal – Valle de Santiago, Gto.

Reglamento Interior de la Coordinación del Centro de Atención de Emergencias (CAE) del Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato	96
--	----

El Ciudadano Ingeniero Manuel Granados Guzmán, Presidente Municipal de Valle de Santiago, a los habitantes del mismo hago saber:

Que el H. Ayuntamiento que presido, con fundamento en los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 106 y 117 fracción I de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 2, 76 fracción III inciso c), 236 y 240 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato; en la Primera Sesión Ordinaria de fecha 10 diez de octubre de 2015 dos mil quince, y Trigésima Sesión Ordinaria, celebrada el día 15 quince de diciembre de 2016 dos mil dieciséis, aprobó el siguiente:

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (CAE) DEL MUNICIPIO DE VALLE DE SANTIAGO, GUANAJUATO.

**TÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPÍTULO ÚNICO
DEL OBJETO Y CONCEPTOS**

Artículo 1.- El presente reglamento es de orden público e interés social, y de observancia obligatoria para el personal de la Coordinación del Centro de Atención de Emergencias del Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato.

Artículo 2.- El objeto del presente reglamento es regular la organización y funcionamiento de la Coordinación del Centro de Atención de Emergencias, estableciendo las atribuciones, estructura orgánica, relaciones jerárquicas y

funciones de sus unidades operativas y administrativas, así como las obligaciones de sus integrantes.

Artículo 3.- El Presidente Municipal de Valle de Santiago, Guanajuato tiene el mando de la Coordinación del Centro de Atención de Emergencias, la cual depende orgánica y jerárquicamente a la Comisaría de Seguridad Pública Municipal.

Artículo 4.- La función primordial de la Coordinación del Centro de Atención de Emergencias del Municipio de Valle de Santiago, Estado de Guanajuato, es atender de manera inmediata y eficaz los llamados de emergencia de la población, en coordinación con las corporaciones municipales, dependencias de gobierno y organismos integrados al servicio de atención de emergencias, así como proporcionar tecnologías de información y comunicaciones que contribuyan al desempeño óptimo de las áreas de Seguridad Pública y Emergencias del Municipio.

Artículo 5.- Para los efectos de este reglamento, se entenderá por:

- I. **Presidente Municipal:** El Presidente Municipal de Valle de Santiago, Guanajuato;
- II. **Comisaría:** La Comisaría de Seguridad Pública del Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato;
- III. **Comisario:** El Comisario de Seguridad Pública del Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato;
- IV. **Coordinación:** La Coordinación del Centro de Atención de Emergencias del Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato;
- V. **Coordinador:** El Coordinador del Centro de Atención de Emergencias del Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato;
- VI. **Corporaciones:** Las Dependencias de Seguridad Pública Municipal y todas aquellas dependencias y organismos de emergencia que trabajan en coordinación en el Municipio;
- VII. **Personal Operativo:** Integrantes de la Coordinación dedicados a la atención y despacho de llamadas de emergencia;
- VIII. **Personal Administrativo:** Integrantes de la Coordinación que labora en las áreas de soporte y administración;
- IX. **Personal Comisionado:** Personal de otras dependencias de gobierno, corporaciones u organismos, que operan en las instalaciones de la Coordinación;
- X. **Ley Orgánica:** Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato;
- XI. **Actos de Servicio:** Acciones que realizan los integrantes de la Coordinación en forma individual o colectiva, en cumplimiento de sus funciones y atribuciones de acuerdo a su adscripción operativa y administrativa; y,
- XII. **Instalaciones:** Las instalaciones administrativas y operativas de la Coordinación del Centro de Atención de Emergencias.

TÍTULO SEGUNDO DE LAS FUNCIONES Y ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO PRIMERO DE LAS FUNCIONES

Artículo 6.- La actuación de la Coordinación se sujetará a los principios de legalidad, honestidad, responsabilidad, imparcialidad, lealtad y de respeto a los derechos humanos.

Artículo 7.- El Centro de Atención de Emergencias es una Coordinación de Área que opera bajo la normatividad establecida en la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato, y los lineamientos establecidos por el C5i Estatal.

Artículo 8.- Son funciones de la Coordinación:

- I. Tomar conocimiento de las emergencias que son reportadas por los ciudadanos a través del número telefónico 911 o que sean notificadas por conducto de las corporaciones o cualquier otro medio que sea establecido para este fin;
- II. Canalizar y despachar oportunamente los llamados de emergencia las diversas dependencias municipales y organismos integrados al servicio de atención de emergencias;
- III. Realizar la video vigilancia y monitoreo de los sistemas de video y electrónicos establecidos en el Centro de Atención de Emergencias.
- IV. Dar aviso sobre los incidentes relevantes al C5i Estatal y cualquier otra información importante para optimizar la coordinación intermunicipal;
- V. Canalizar a los municipios correspondientes los llamados de emergencia que les correspondan.
- VI. Colaborar con las autoridades competentes, proporcionando registros de llamadas o video grabaciones cuando así le sea requerido para la integración de averiguaciones previas;
- VII. Colaborar con organismos federales, estatales o municipales, en la implementación de sistemas de seguridad pública dentro de la circunscripción territorial del municipio; y,
- VIII. Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones legales aplicables.

CAPITULO SEGUNDO DE SU ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Artículo 9.- Para el ejercicio de sus funciones, la Coordinación cuenta con la siguiente estructura administrativa:

- I. Área de Recepción Telefónica;

- II. Área de Radio Despacho y Monitoreo;
- III. Área Administrativa
- IV. Área de Operaciones; y
- V. Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Artículo 10.- El Coordinador podrá proponer la contratación de personas físicas o morales, para la prestación de servicios profesionales o técnicos concretos e investigaciones que se requieran por las necesidades propias de la Coordinación, la cual se sujetará a la disposición presupuestaria con que se cuente.

Artículo 11.- El Centro de Atención de Emergencias estará a cargo de un Coordinador, que será nombrado por el Presidente Municipal y tendrá como principal función dirigir el correcto desempeño de la Coordinación y las demás que le confiera el presente Reglamento u otras disposiciones legales.

El Coordinador deberá proporcionar la información relativa a las funciones que realice en la Coordinación, en los tiempos y formas que el Comisario le solicite;

Artículo 12.- Para ser titular de la Coordinación se requiere:

- I. Ser mexicano por nacimiento, en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles;
- II. Contar, al menos, con estudios de nivel superior;
- III. Contar con cartilla liberada del Servicio Militar Nacional;
- IV. Ser de notoria buena conducta y no tener antecedentes penales;
- V. No estar suspendido o inhabilitado, ni haber sido destituido por resolución firme como servidor público;
- VI. Contar con experiencia y conocimientos en la materia;
- VII. Cumplir con las especificaciones del perfil establecido.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS ÁREAS DE LA COORDINACIÓN

Artículo 13.- El Área de Recepción Telefónica tendrá las siguientes funciones:

- I. Recibir y atender las llamadas de emergencia de acuerdo a los procesos, métodos y protocolos establecidos;
- II. Brindar asistencia básica prehospitalaria y psicológica, así como cualquier otra donde haya un protocolo y personal especializado en caso de riesgo de vida;
- III. Dar indicaciones, en caso necesario, de los procedimientos de atención de las corporaciones a los ciudadanos en su emergencia;
- IV. Dar seguimiento a las emergencias recibidas;

- V. Cuidar el orden y la disciplina del área con base en la normatividad establecida;
- VI. Llevar a cabo los procesos de supervisión, evaluación y retroalimentación de su personal; y,
- VII. Cualquier otra función que el Coordinador estime conveniente para el buen desempeño de la Coordinación.

Artículo 14.- El Área de Radio Despacho y Monitoreo tendrá las siguientes funciones:

- I. Despachar los llamados de emergencia de acuerdo a los procesos, métodos y protocolos establecidos;
- II. Registrar los llamados de emergencia vía radio frecuencia;
- III. Registrar y conocer el estatus de las unidades de apoyo su cargo;
- IV. Dar seguimiento a los operativos y dispositivos intra e inter corporaciones;
- V. Transmitir a las unidades de apoyo a su cargo las instrucciones de operativos y consignas encomendadas;
- VI. Dar seguimiento de los resultados de las llamadas de emergencias;
- VII. Realizar el monitoreo de los sistemas de Video y de cualquier otro dispositivo que tenga que supervisarse;
- VIII. Informar de las novedades relevantes al C5i del Estado y a las autoridades e instancias competentes, en los tiempos y formas establecidos;
- IX. Realizar los procesos de intervención especializada;
- X. Cuidar el orden y la disciplina del Área con base en la normatividad establecida;
- XI. Llevar a cabo los procesos de supervisión, evaluación y retroalimentación al personal del Área; y,
- XII. Cualquier otra función que el Coordinador estime conveniente para el buen desempeño de la Coordinación.

Artículo 15.- El Área Administrativa tendrá las siguientes funciones:

- I. Proponer el anteproyecto de presupuesto al Coordinador y ejecutar el presupuesto aprobado;
- II. Controlar y eficientar los recursos materiales asignados a la Coordinación;
- III. Administrar y dar seguimiento a los proyectos estratégicos, que le correspondan;
- IV. Establecer y actualizar el Manual Organizacional;
- V. Evaluación y seguimiento del desempeño del personal;
- VI. Diseñar y aplicar programas de capacitación;
- VII. Integrar y controlar los expedientes del personal; y,
- VIII. Cualquier otra función que el Coordinador estime conveniente para el buen desempeño de la Coordinación.

Artículo 16.- El Área de Operaciones tendrá las siguientes funciones:

- I. Establecer y mantener el manual de políticas, operaciones, procesos y procedimientos de la Coordinación;
- II. Evaluar el desempeño de las corporaciones que están integradas a la Coordinación;
- III. Evaluar el desempeño de las áreas y procesos, así como el seguimiento de los sistemas de calidad y productividad de la Coordinación;
- IV. Mantenimiento del Sistema de Atención de Emergencias;
- V. Generar modelos estadísticos descriptivos e inferenciales para la optimización del servicio de emergencias;
- VI. Dar atención y seguimiento de los procesos de atención ciudadana;
- VII. Dar respuesta y seguimiento a las solicitudes de información que le requieran diversas autoridades;
- VIII. Promover y generar una cultura ciudadana sobre el uso adecuado del número de emergencias 911; así como gestionar la aplicación de sanciones por su mal uso; y,
- IX. Cualquier otra función que el Coordinador estime conveniente para el buen desempeño de la Coordinación.

Artículo 17.- El Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones tendrá las siguientes funciones:

- I. Dar soporte tecnológico y apoyo a los usuarios de la Comisaría;
- II. Integrar y resguardar los sistemas y bases de datos de la Comisaría;
- III. Establecer las políticas de seguridad y control de todos los Sistemas Informáticos y de Comunicación de la Comisaría;
- IV. Emitir opinión favorable o desfavorable sobre las adquisiciones en materia tecnológica de las Coordinaciones de la Comisaría;
- V. Investigar nuevas tecnologías;
- VI. Administrar y asegurar el correcto funcionamiento de:
 - a) Los Sistemas Informáticos Operativos y Administrativos;
 - b) La Red de Datos Interna y la Red de Municipal de Seguridad Pública;
 - c) Los Equipos de Hardware;
 - d) El Sistema Telefónico de Emergencias;
 - e) El Sistema de Video Vigilancia internos y externos;
 - f) Los dispositivos de respaldo de los sistemas críticos;
 - g) Así como cualquier otro sistema informático de control y monitoreo.
- VII. Cualquier otra función que el Coordinador estime conveniente para el buen desempeño de la Coordinación.

CAPÍTULO CUARTO DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 18.- Son obligaciones del personal de la Coordinación:

- I. Presentarse a realizar sus labores de manera óptima, puntual, aseado y descansado; portando el equipo y uniformes asignados, así como el gafete oficial que lo identifique como personal de la Coordinación;
- II. Presentarse puntualmente a las reuniones a las que sean convocados;
- III. Representar a la Coordinación en todos los eventos que se les asigne, como en programas de participación y atención ciudadana, y en general a todo evento institucional al que sean convocados;
- IV. Respetar en todo momento a sus compañeros de trabajo y a sus superiores, así como a toda persona que por cualquier motivo acuda a las oficinas de la Coordinación;
- V. Entregar a la Coordinación los documentos y datos que aquella le solicite con fines administrativos, así como enterarse de las circulares y oficios que se generen con motivo de las políticas de Desarrollo Institucional y cumplir con su declaración patrimonial en los términos que disponga la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios;
- VI. Recibir la capacitación y cursos de actualización que determine la Coordinación;
- VII. Mantener el orden y la limpieza en sus áreas de trabajo;
- VIII. Guardar la confidencialidad de los asuntos que con motivo de su encargo tenga conocimiento;
- IX. Conservar en buen estado el equipo a su cargo y usarlo con el debido cuidado y prudencia;
- X. Presentarse, cuando así se les requiera, para efectos de exámenes médicos, toxicológicos o de cualquier otro tipo que se asignen por la Coordinación;
- XI. Cumplir las disposiciones descritas en el Manual Organizacional, y del Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de la Coordinación. Así como participar en cumplimiento del Plan de Trabajo y en los programas de Calidad y Evaluación;
- XII. No tener alguna perforación corporal distinta a la del lóbulo de la oreja, con pendientes, aros u otros ornamentos, así como tatuajes en áreas visibles. En el caso de hombres deberán traer cabello corto; si usan bigote o barba, deberán estar bien recortados;
- XIII. Observar estrictamente las medidas preventivas de salud, de seguridad e higiene que acuerden las autoridades competentes y las que indique la Coordinación;
- XIV. Poner en conocimiento a la Coordinación, de las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tengan conocimiento de las mismas;
- XV. Para el consumo de alimentos, éste podrá hacerse únicamente en las áreas determinadas para ello, en el tiempo y cantidad de personas que hayan sido autorizadas;

- XVI. El personal deberá cumplir con los estándares de desempeño mínimos establecidos en las políticas y procesos de evaluación;
- XVII. Respetar y obedecer las políticas de orden, control y seguridad;
- XVIII. Queda prohibido portar y/o ingresar a las instalaciones cualquier arma u objeto que denote peligrosidad;
- XIX. Queda prohibido la introducción, portación y uso de cualquier dispositivo o equipo eléctrico, electrónico, magnético, de comunicación o de almacenamiento de información, así como cualquier objeto que no sea para el desempeño de sus funciones, salvo que se cuente con la debida autorización del Coordinador;
- XX. Respetar los horarios y turnos establecidos por el Coordinador, así como permanecer dentro de las instalaciones y en su lugar de trabajo durante su jornada laboral;
- XXI. El personal comisionado de otras dependencias, corporaciones u organismos deberá acatar las disposiciones de este reglamento; y,
- XXII. Las demás que por ley, reglamento o disposición administrativa les competa.

Artículo 19.- El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, dentro y fuera de los turnos de trabajo, hará acreedor al personal de la Coordinación a las sanciones y procedimiento administrativo contemplado en la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios, sin perjuicio de lo establecido en las Leyes Penales.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

ÚNICO.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

Por tanto, con fundamento en los artículos 77 fracción VI y 240 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, mando que se imprima, publique, circule y se le dé el debido cumplimiento.

Dado en la Casa Municipal de Valle de Santiago, Guanajuato, a los 15 quince días del mes diciembre de 2016 dos mil dieciséis.

Ing. Manuel Granados Guzmán
Presidente Municipal

Lic. Guillermo Galván González
Secretario del H. Ayuntamiento