

EL CIUDADANO LIC. CHRISTIAN FLAVIO RIOS GALICIA, PRESIDENTE DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE DOCTOR MORA, ESTADO DE GUANAJUATO, A LOS HABITANTES DEL MISMO, HAGO SABER:

QUE EL HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL QUE PRESIDO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 115 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; FRACCIÓN I DEL ARTÍCULO 117 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO; 76 FRACCIÓN I, INCISO B), 77 FRACCIÓN VI, 236 Y 237 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE GUANAJUATO, EN SESIÓN ORDINARIA NÚMERO 11/2016 DE FECHA 09 DE JUNIO DE 2016, APROBÓ EL SIGUIENTE:

REGLAMENTO INTERIOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (CAE) DEL MUNICIPIO DE DOCTOR MORA, 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 del Centro de Atención de Emergencias del Municipio de Doctor Mora, Guanajuato.

Artículo 2.- El objeto del presente reglamento es regular la organización y funcionamiento 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 Doctor Mora, Guanajuato tiene el mando del Centro de Atención de Emergencias, el cual ejercerá por conducto del director de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal.

Artículo 4.- La función primordial del Centro de Atención de Emergencias del Municipio de Doctor Mora, 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. Ayuntamiento:** El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Doctor Mora, Guanajuato;
- II. Presidente Municipal:** El Presidente Municipal de Doctor Mora, Guanajuato;
- III. Dirección:** Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal;
- IV. Centro:** Centro de Atención de Emergencias del Municipio de Doctor Mora, Guanajuato;
- V. Director:** El Director de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal de Doctor Mora, Guanajuato;
- VI. Corporaciones:** Las Dependencias de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal y todas aquellas dependencias y organismos de emergencia que trabajan en coordinación en el Municipio
- VII. Personal Operativo:** Integrantes del Centro dedicados a la atención y despacho de llamadas de emergencia;
- VIII. Personal Administrativo:** Integrantes del Centro 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 del Centro;
- X. Reglamento Orgánico:** Reglamento Orgánico Municipal de Doctor Mora, Guanajuato;
- XI. Actos de Servicio:** Acciones que realizan los integrantes del Centro en forma individual o colectiva, en cumplimiento de sus funciones y atribuciones de acuerdo a su adscripción operativa y administrativa;
- XII. Instalaciones:** Las instalaciones administrativas y operativas del Centro de Atención de Emergencias; y
- XIII. C5i:** Centro de Comando, Comunicaciones, Cómputo, Control, Coordinación e Inteligencia.

**TÍTULO SEGUNDO
DE LAS FUNCIONES Y ESTRUCTURA
ADMINISTRATIVA**

CAPÍTULO PRIMERO DE LAS FUNCIONES

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

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

Artículo 8.- Son funciones del Centro:

- I. Tomar conocimiento de las emergencias que son reportadas por los ciudadanos a través del número telefónico 911 que son 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 a 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 CAE;
- 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 videograbaciones cuando así le sea requerido para la integración de averiguaciones previas o carpetas de investigación o cualquier otro procedimiento ante autoridades judiciales;
- 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.

CAPÍTULO SEGUNDO DE SU ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

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

- I. Coordinación de Recepción Telefónica;
- II. Coordinación de Radio Despacho y Monitoreo;
- III. Coordinación Administrativa;
- IV. Coordinación de Operaciones; y
- V. Coordinación de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Artículo 10.- El Director 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 del Centro.

Artículo 11.- El Centro además de estar a cargo del Director de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal, estará bajo la vigilancia de un Encargado quien será nombrado por el Presidente Municipal, teniendo como atribuciones las que le confiere el Reglamento Orgánico Municipal.

Artículo 12.- Para ser encargado del Centro se requiere:

- I. Ser mexicano por nacimiento, en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles;
- II. Contar, al menos, con estudios de nivel medio;
- III. Contar con cartilla liberada del Servicio Militar Nacional;
- IV. Ser de notoria y 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 mínimo de un año; y
- VII. Cumplir con las especificaciones del perfil establecido.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS COORDINACIONES

Artículo 13.- La Coordinación 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 pre hospitalaria 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 Director o Encargado estimen conveniente para el buen desempeño del Centro.

Artículo 14.- La Coordinación 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 radiofrecuencia;
- III. Registrar y conocer el estatus de las unidades de las corporaciones a su cargo;
- IV. Dar seguimiento a los operativos y dispositivos entre diversas corporaciones;
- V. Transmitir a las unidades de las corporaciones 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 de la coordinación con base en la normatividad establecida;

XI.Llevar a cabo los procesos de supervisión, evaluación y retroalimentación al personal de la Coordinación; y

XII. Cualquier otra función que el Director o Encargado estimen conveniente para el buen desempeño del Centro.

Artículo 15.- La Coordinación Administrativa tendrá las siguientes funciones:

I. Proponer el anteproyecto de presupuesto al Director y ejecutar el presupuesto aprobado;

II. Controlar y eficientar los recursos materiales asignados al Centro;

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 Director o Encargado estimen conveniente para el buen desempeño del centro.

Artículo 16.- La Coordinación de Operaciones tendrá las siguientes funciones:

I. Establecer y mantener el manual de políticas, operaciones, procesos y procedimientos del Centro;

II. Evaluar el desempeño de las corporaciones que están integradas a la dirección;

III. Evaluar el desempeño de las áreas y procesos, así como el seguimiento de los sistemas de calidad y productividad del Centro;

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 Director o Encargado estimen conveniente para el buen desempeño del Centro.

Artículo 17.- La Coordinación de Tecnologías de Información y Comunicaciones tendrá las siguientes funciones:

I. Dar soporte tecnológico y apoyo a los usuarios del Centro;

II. Integrar y resguardar los sistemas y bases de datos del Centro;

III. Establecer las políticas de seguridad y control de todos los Sistemas Informáticos y de Comunicación del Centro;

IV. Dar el visto bueno sobre las adquisiciones en materia tecnológica del Centro;

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 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; y

g) Así como cualquier otro sistema informático de control y monitoreo.

VII. Cualquier otra función que el Director o Encargado estimen conveniente para el buen desempeño del Centro.

CAPÍTULO CUARTO DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 18.- Son obligaciones del personal del Centro:

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 del Centro;

- II.** Presentarse puntualmente a las reuniones a las que sean convocados;
- III.** Representar a la Dirección 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 del Centro;
- V.** Entregar a la Dirección 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 Dirección;
- 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 Dirección;
- XI.** Cumplir las disposiciones descritas en el Manual Organizacional, y del Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del Centro. 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

Dirección;

XIV. Poner en conocimiento a la Dirección, 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 disposiciones y 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 Director o Encargado;

XX. Respetar los horarios y turnos establecidos por el Director, 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 compete.

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

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, de conformidad con el artículo 61 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato.

SEGUNDO.- Se derogan todas las disposiciones legales que se opongan al presente ordenamiento.

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 ciudad de Doctor Mora, Guanajuato, a los 02 dos días del mes Agosto del año 2016 dos mil dieciséis.

**LIC. CHRISTIAN FLAVIO RIOS GALICIA
PRESIDENTE MUNICIPAL**

**LIC. ELIZABETH MÉNDEZ ROBLES
SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO**