

PRESIDENCIA MUNICIPAL - SAN MIGUEL DE ALLENDE, GTO.

El Licenciado Ricardo Villarreal García, Presidente Municipal de San Miguel de Allende, Guanajuato, a los habitantes del mismo hago saber:

Que el Ayuntamiento que presido, en ejercicio de las facultades que le conceden los Artículos 115 fracciones I, II, III inciso i), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 106, 107, 108 y 117 fracción I de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; fracción I, inciso b del artículo 76, fracción V y VI del artículo 77, 236, 237, 238, 239 fracción VI y 240 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato; en Sesión LXVII Ordinaria celebrada el día 11 de Diciembre del año 2017, aprobó el siguiente:

REGLAMENTO INTERIOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS (CALLE) DEL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL DE ALLENDE, GUANAJUATO.

INDICE

CAPITULO I	DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO II	ESTRUCTURA ORGANICA
CAPITULO III	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LAS AREAS
CAPITULO IV	FUNCIONES Y OBLIGACIONES
CAPITULO V	CENTRO MUNICIPAL DE OPERACIONES Y COMUNICACIONES
TRANSITORIOS	

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Ámbito de aplicación

Artículo 1.- El presente reglamento es de orden público e interés social y de observancia obligatoria para el personal de base, honorarios y comisionado que presta sus servicios en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias del Municipio de San Miguel de Allende, Guanajuato.

Objeto

Artículo 2.- Este reglamento tiene por objeto regular la organización y funcionamiento del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, estableciendo las atribuciones, estructura orgánica, relaciones jerárquicas y funciones de sus unidades operativas y administrativas, así como las obligaciones de sus integrantes.

Glosario

Artículo 3.- Para los efectos de este reglamento, se entenderá por:

- I. **911:** número de emergencia asignado de uso gratuito para los usuarios
- II. **Actos de Servicio:** Acciones que realizan los integrantes del CALLE en forma individual o colectiva, en cumplimiento de sus funciones y atribuciones de acuerdo a su adscripción operativa y administrativa;
- III. **Atención.-** Se refiere a las acciones necesarias para el arribo de la institución o corporación encargada de la atención directa de la emergencia.
- IV. **CALLE:** Centro de Atención de Llamadas de Emergencias.
- V. **Coordinador:** Al titular del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias del Municipio de San Miguel de Allende, Guanajuato;
- VI. **Corporaciones:** Las Dependencias de Gobierno, de Seguridad Pública Municipal y Cuerpos de Emergencia.
- VII. **Despacho.-** Proceso de canalización de la solicitud a las instituciones y/o

- dependencias responsables de la atención directa de la emergencia en el cual pueden intervenir instancias oficiales o corporaciones de apoyo. El proceso de despacho se realiza principalmente a través de los sistemas de radiocomunicación y ésta se encuentra vinculada a la video vigilancia para el monitoreo urbano.
- VIII. **Emergencia:** Aquellas situaciones en las que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida”.
- IX. **Instalaciones:** Espacio físico designado para el desempeño y funcionamiento del CALLE.
- X. **Personal Administrativo:** Integrantes del CALLE que laboran en las áreas de soporte y administración;
- XI. **Personal Comisionado:** Personal de distintas dependencias de gobierno, corporaciones u organismos que desempeñan sus funciones dentro del CALLE.
- XII. **Personal Operativo:** Integrantes del CALLE dedicados a la atención y despacho de llamadas de emergencia;
- XIII. **Recepción.-** Se refiere al proceso de atención de la llamada telefónica, en la que intervienen operadores quienes son el primer contacto de apoyo y orientación para el demandante
- XIV. **Secretaría:** La Secretaría de Seguridad Pública, Tránsito Municipal y Protección Civil del Municipio de San Miguel de Allende, Guanajuato;
- XV. **Secretario:** El titular de la Secretaría de Seguridad Pública, Tránsito Municipal y Protección Civil del Municipio de San Miguel de Allende, Guanajuato; y

De los principios de actuación

Artículo 4.- La actuación del CALLE se sujetará a los principios de legalidad, honestidad, responsabilidad, imparcialidad, lealtad y de respeto a los derechos humanos.

Marco jurídico de actuación

Artículo 5. El CALLE opera bajo la normatividad establecida en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Guanajuato, Reglamento Interno de la Secretaría y los lineamientos establecidos por el C5i del Estado y el presente Reglamento.

CAPÍTULO SEGUNDO ESTRUCTURA ORGANICA

Artículo 6 .- El Calle cuenta con el siguiente personal:

- I. Coordinador del CALLE.
- II. Supervisores
- III. Operadores

Rango

Artículo 7 .- El CALLE es una Coordinación operativa con rango de subdirección dependiente de la Secretaría y dependerá directamente de su titular y en su Ausencia del Coordinador General.

Áreas del CALLE

Artículo 8.- Para la operatividad del CALLE se encuentra estructurado administrativamente por las siguientes áreas que serán operadas por el personal descrito en el artículo 6° del presente reglamento:

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

**CAPITULO TERCERO
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LAS ÁREAS****Función principal**

Artículo 9.- La función primordial del CALLE, es atender de manera inmediata y eficaz las llamadas de emergencia de la población y canalizarlas a las distintas corporaciones concernientes a la misma, así como proporcionar tecnologías de información y comunicaciones que contribuyan al desempeño óptimo de las áreas de Seguridad Pública y Emergencias del Municipio.

Atribuciones

Artículo 10.- El CALLE tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Tomar conocimiento de las emergencias que son reportadas por los ciudadanos a través del número telefónico 911 o 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 CALLE;
- IV. Dar aviso sobre los incidentes relevantes al C5i del Estado 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 del orden común y judicial proporcionando la información requerida y generada en el CALLE en apoyo a sus investigaciones.
- 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.

Artículo 11.- 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 al CALLE;
 - 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 del CALLE.

Artículo 12.- El área de Comunicaciones y Tecnologías de Información tendrá las siguientes funciones:

- I. Dar soporte tecnológico y apoyo a los usuarios de la Secretaría;
- II. Integrar y resguardar los sistemas y bases de datos de la Secretaría;
- III. Establecer las políticas de seguridad y control de todos los Sistemas Informáticos y de Comunicación de la Secretaría;
- IV. Dar el visto bueno sobre las adquisiciones en materia tecnológica de las Direcciones de la Secretaría;
- 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 del CALLE.

Artículo 13.- El área de Operaciones tendrá las siguientes funciones:

- I. Establecer y mantener el manual de políticas, operaciones, procesos y procedimientos del CALLE;
- II. Evaluar el desempeño de las corporaciones que están integradas al CALLE
- III. Evaluar el desempeño de las áreas y procesos así como el seguimiento de los sistemas de calidad y productividad del CALLE;
- IV. Mantenimiento del Sistema de Atención de Llamadas 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 del CALLE

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 las corporaciones a su cargo;
- IV. Dar seguimiento a los operativos y dispositivos intra e inter 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 del CALLE y disciplina del personal en turno con base en la normatividad establecida;
- XI. Llevar a cabo los procesos de supervisión, evaluación y retroalimentación al personal del CALLE ; y,
- XII. Cualquier otra función que el Coordinador estime conveniente para el buen desempeño del CALLE

Artículo 15.- 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 pre hospitalaria vía telefónica, 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 con el visto bueno del Secretario, estime conveniente para el buen desempeño del CALLE.

Requisitos para ser coordinador

Artículo 16.- Para ser titular del CALLE 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; y
- VII. Cumplir con las especificaciones del perfil establecido.

CAPITULO CUARTO FUNCIONES Y OBLIGACIONES

Obligaciones y funciones del coordinador

Artículo 17.- El coordinador tendrá las siguientes obligaciones y funciones.

- I. Supervisión y coordinación del CALLE;
- II. Hacer del conocimiento del Secretario las incidencias captadas en el CALLE;
- III. Dirigir y mantener actualizado el sistema integral de radiocomunicación de la Secretaría;
- IV. Establecer y difundir en el ámbito de su competencia las normas, políticas, estrategias y criterios adecuados para la óptima adquisición y explotación de las radiocomunicaciones de la Secretaría;
- V. Planear, diseñar, desarrollar, implantar, evaluar y proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de radiocomunicaciones de la Secretaría, así como el apoyo técnico que se requiera en ésta materia;
- VI. Dirigir y dictaminar los estudios de la viabilidad de la adquisición e instalación de los bienes de radiocomunicación sugeridos para el desarrollo y automatización de sistemas;
- VII. Elaborar y entregar un parte informativo semanalmente sobre las actividades que se realicen en la subdirección a su cargo; y
- VIII. Las demás que le confieran las Leyes, Reglamentos, ordenamientos legales aplicables en la materia y las que le confieran sus superiores.

Obligaciones y funciones del personal

Artículo 18.- Son obligaciones del personal del CALLE:

- I. Presentarse puntualmente a sus labores portando los uniformes y aditamentos necesarios para el desempeño de sus funciones
- II. Asistir puntualmente a las reuniones a las que sean convocados;
- III. Representar al CALLE 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 CALLE
- V. Entregar los documentos y datos que se le soliciten 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 Secretaría;
- 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 Secretaría;
 - XI. Cumplir las disposiciones descritas en el Manual Organizacional, y del Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos del CALLE, 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 Secretaría; Poner en conocimiento a la Secretaría, de las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tengan conocimiento de las mismas;
 - XIV. 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;
 - XV. El personal deberá cumplir con los estándares de desempeño mínimos establecidos en las políticas y procesos de evaluación; Respetar y obedecer las políticas de orden, control y seguridad; Queda prohibido portar y/o ingresar a las instalaciones cualquier arma u objeto que denote peligrosidad;
 - XVI. 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;
 - XVII. 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;
 - XVIII. El personal comisionado de otras dependencias, corporaciones u organismos deberá acatar las disposiciones de este reglamento; y
 - XIX. Las demás que por ley, reglamento o disposición administrativa les compete.

De las sanciones

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 CALLE a las sanciones y procedimiento administrativo contemplados en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, sin perjuicio de lo establecido en las Leyes Penales.

CAPÍTULO QUINTO CENTRO MUNICIPAL DE OPERACIONES Y COMUNICACIONES

Centro Municipal de Operaciones

Artículo 20. El Centro Municipal de Operaciones será el espacio físico desde donde se procesen todas las llamadas de emergencia del Municipio, utilizando para este fin líneas telefónicas, equipos electrónicos, equipos de radio y todos los dispositivos necesarios para mantener enlace con los ciudadanos y corporaciones de seguridad pública y vialidad del Municipio, cuerpos de auxilio y dependencias de apoyo, en donde operara administrativamente la Unidad con el objeto de:

- I.Coordinar y dirigir técnica y operativamente la atención de una emergencia;
- II.Organizar las acciones, personas y recursos disponibles para la atención de la emergencia;
- III. Integrar y concentrar los sistemas de información y comunicación;

Sistema de Información y Consulta


Artículo 21. El Centro de Operaciones contará con un sistema de información y consulta que permita la toma de decisiones más adecuada, tales como: cartografía, atlas de riesgos, información técnica respecto a los riesgos y zonas vulnerables a que está expuesto el Municipio.

TRANSITORIOS

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

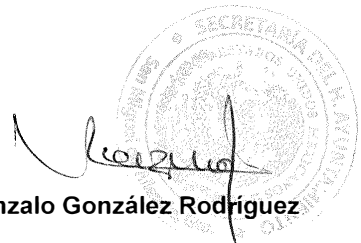
Por tanto y con fundamento en lo establecido por los artículos 77 fracción VI, 236 y 240 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, mando se imprima, publique, circule y se le dé el debido cumplimiento.

Dado en el salón de sesiones del palacio municipal de San Miguel de Allende, Estado de Guanajuato, a 11 de diciembre de 2017.



Lic. Ricardo Villarreal García

Presidente Municipal



Lic. José Jesús Gonzalo González Rodríguez

Secretario del Honorable Ayuntamiento