

# REGLAMENTO INTERIOR DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS DEL MUNICIPIO DE MOROLEÓN, GUANAJUATO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado

Año CIII Tomo CLIV	Guanajuato, Gto., a 5 de agosto del 2016	Número 125
-----------------------	--	---------------

Tercera Parte

Presidencia Municipal – Moroleón, Gto.

<b>Reglamento Interior de la Central de Emergencias del Municipio de Moroleón, Guanajuato</b>	114
---	-----

El Ciudadano Jorge Ortiz Ortega, Presidente Constitucional del Municipio de Moroleón, Estado de Guanajuato, a los habitantes del mismo hace saber:

Que el Honorable Ayuntamiento que me honro en presidir, en ejercicio de las atribuciones que otorgan los Artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 117 fracciones I de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 76 fracción I inciso b), 77 fracción VI, 236 y 240 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato; 27, 33 fracción VIII, 35 fracción VI, 55, 56 del Reglamento Interior del Ayuntamiento del Municipio de Moroleón Guanajuato; en sesión ordinaria número 17 celebrada el día 31 del mes de mayo del año 2016, aprobó el siguiente:

## **“REGLAMENTO INTERIOR DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS DEL MUNICIPIO DE MOROLEÓN, GUANAJUATO.”**

### **TÍTULO PRIMERO. “DISPOSICIONES GENERALES”**

#### **CAPÍTULO UNICO. “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 Central de Emergencias del Municipio de Moroleón, Estado de Guanajuato.

**Artículo 2.-** El objeto del presente reglamento es regular la organización y funcionamiento de la Central 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 Moroleón, Guanajuato tiene el mando de la Central de Emergencias, el cual ejercerá por conducto del Encargado de la Central de Emergencias del Municipio de Moroleón, Guanajuato;

**Artículo 4.-** La función primordial de la Central de Emergencias del Municipio de Moroleón, 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.

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

- I. **Presidente Municipal:** El Presidente Municipal de Moroleón, Guanajuato;
- II. **CE:** Central de Emergencias del Municipio de Moroleón, Guanajuato;
- III. **Encargado:** El Encargado de la Central de Emergencias del Municipio de Moroleón, Guanajuato;
- IV. **Corporaciones:** Las Dependencias de Seguridad Pública Municipal y todas aquellas dependencias y organismos de emergencias que trabajan en coordinación en el Municipio;
- V. **Personal Operativo:** Integrantes de la Central de Emergencias dedicados a la atención y despacho de llamadas de emergencia;
- VI. **Personal Administrativo:** Integrantes de la Central de Emergencias que labora en las áreas de soporte y administración;
- VII. **Personal Comisionado:** Personal de otras dependencias de gobierno, corporaciones u organismos, que operan en las instalaciones de la Central de Emergencias;
- X. **Reglamento:** Reglamento Interior de la Central de Emergencias del Municipio de Moroleón, Guanajuato;
- XI. **Actos de Servicio:** Acciones que realizan los integrantes de la Central de Emergencias 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 Central de Emergencias.

## **TÍTULO SEGUNDO.**

### **“DE LAS FUNCIONES Y ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA”**

## **CAPÍTULO PRIMERO. “DE LAS FUNCIONES”**

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

**Artículo 7.-** La Central de Emergencias es un área que opera bajo la normatividad establecida en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato, y los lineamientos establecidos por el C5i Estatal.

**Artículo 8.-** Son funciones de la Central de Emergencias:

- I. Tomar conocimiento de las emergencias que son reportadas por los ciudadanos a través del número telefónico 0-6-6 y 9-1-1 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 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 la Central 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.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. “DE SU ORGANIZACIÓN”**

**Artículo 9.-** Para el ejercicio de sus funciones, la Central de Emergencias se organizará de la siguiente manera:

- 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 Encargado podrá proponer a consideración del Presidente Municipal la contratación de personas físicas o morales, para la prestación de servicios profesionales o técnicos concretos que se requieran para las necesidades propias de la Central de Emergencias.

**Artículo 11.-** La Central de Emergencias estará a cargo de un Encargado quien será nombrado por el Presidente Municipal, teniendo como atribuciones las siguientes:

- I. Coordinar el correcto funcionamiento de la Central de Emergencias;
- II. Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de su personal para su mejor desempeño;
- III. Aplicar las políticas de mejora regulatoria, calidad y competitividad de la Central de Emergencias;
- IV. Acudir a las sesiones de trabajo a las que se convoque;
- V. Informar los avances y resultados de la Central de Emergencias;
- VI. Realizar los dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados.
- VII. Acordar los asuntos de su competencia;
- VIII. Cuidar el orden y la disciplina del personal de la Central de Emergencias con base en la normatividad establecida; y,
- IX. Las demás que le sean asignadas las leyes y demás ordenamientos jurídico administrativos que competan para la implementación y ejecución de la Central de Emergencias.

**Artículo 12.-** Para ser encargado de la Central de Emergencias 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 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;
- VIII. Haber sido aprobado por el Centro de Evaluación, Control y Confianza, teniendo vigencia dicha aprobación.

### **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 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 Encargado estime conveniente para el buen desempeño de la Central de Emergencias.

**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 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 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 Encargado estime conveniente para el buen desempeño de la Central de Emergencias.

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

- I. Proponer el anteproyecto de presupuesto al Encargado y ejecutar el presupuesto aprobado;
- II. Controlar y eficientar los recursos materiales asignados de la Central de Emergencias;
- 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 Encargado estime conveniente para el buen desempeño de la Central de Emergencias.

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

- I. Establecer y mantener el manual de políticas, operaciones, procesos y

procedimientos de la Central de Emergencias;

- II. Evaluar el desempeño de las corporaciones que estén integradas a la Central de Emergencias;
- III. Evaluar el desempeño de las áreas y procesos así como el seguimiento de los sistemas de calidad y productividad de la Central de Emergencias;
- 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 066 y 911; así como gestionar la aplicación de sanciones por su mal uso; y,
- IX. Cualquier otra función que el Encargado estime conveniente para el buen desempeño de la Central de Emergencias.

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

- I. Dar soporte tecnológico y apoyo a los usuarios de la Central de Emergencias;
- II. Integrar y resguardar los sistemas y bases de datos de la Central de Emergencias;
- III. Establecer las políticas de seguridad y control de todos los Sistemas Informáticos y de Comunicación de la Central de Emergencias;
- IV. Dar el visto bueno sobre las adquisiciones en materia tecnológica de la Central de Emergencias;
- 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 Encargado estime conveniente para el buen desempeño de la Central de Emergencias.

#### **CAPÍTULO CUARTO. “DE LAS OBLIGACIONES”**

**Artículo 18.-** Son obligaciones del personal de la Central de Emergencias:

- 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 Central de Emergencias;
- II. Presentarse puntualmente a las reuniones a las que sean convocados;
- III. Representar a la Central de Emergencias 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 Central de Emergencias;
- V. Entregar a la Central de Emergencias 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 Central de Emergencias;
- 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 a la Central de Emergencias;
- XI. Cumplir las disposiciones descritas en el Manual Organizacional, y del Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de la Central de Emergencias. 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 Central de Emergencias;
- XIV. Poner en conocimiento de la Central de Emergencias, 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 Encargado;
- XX. Respetar los horarios y turnos establecidos por el Encargado, 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. Presentarse sin aliento alcohólico, estado de ebriedad, o bajo la influencia de

algún estupefaciente o sustancia tóxica.

XXIII. 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 de la Central de Emergencias 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**

### **Artículo Primero.**

Este reglamento entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato.

Con fundamento en los Artículos 77 fracción XI, 236 y 240 de la Ley Orgánica Municipal vigente en el Estado, mando se imprima, publique, circule y se le dé el debido cumplimiento.

Dado en el Palacio Municipal de Moroleón, Guanajuato, el 31 del mes de mayo del año 2016.

---

El Presidente Municipal  
Lic. Jorge Ortiz Ortega

---

El Secretario del H. Ayuntamiento  
Lic. Jesús Martiniano López Botello