	NOMBRE		CÓDIGO	
	Atención a llamadas de Emergencias en el Sistema 911		GUA- PMP – 04 – A	
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	X
	Secretaría de Seguridad Ciudadana		Proceso	

OBJETIVO
Brindar a la ciudadanía el servicio de atención de llamadas telefónicas de emergencias, canalizándolas a las corporaciones que corresponda de una manera rápida, eficiente y confiable.

DESCRIPCIÓN
En este servicio el ciudadano llama al Sistema de Emergencias 066 cuando se presenta una situación de riesgo, tanto en sus bienes como en su persona, o terceros, los riesgos pueden ser problemas intrafamiliares, médicos, accidentes, derrumbes, incendios, robos, entre otros; Y el 066 canaliza sus emergencias a la corporación que le corresponda para que acuda a ayudar al ciudadano.


ÁMBITO DE APLICACIÓN	Ciudadano	X	Personas físicas	X	Personas morales	X
----------------------	-----------	---	------------------	---	------------------	---

DEPENDENCIA RESPONSABLE	
Oficina receptora	Secretaría de Seguridad Ciudadana
Oficina resolutora	Secretaría de Seguridad Ciudadana
Domicilio: Fraccionamiento Villas de Guanajuato, calle Villa de San Diego de la Unión s/n.	Municipio: Guanajuato
Teléfono: 01 473 1024354	Horario de atención: 09 a.m. a 03:30 p.m.
Fax: No aplica	Correo electrónico:

FUNDAMENTO JURÍDICO		
	Disposición	Artículos
1	Ley General que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Reglamento de Protección Civil del Municipio de Guanajuato, Guanajuato.	

REQUISITOS				
	Requisitos	Especificaciones o condiciones	Original	Copia
1	Se le solicita a la persona que llama al sistema de emergencias 066 proporcione la información necesaria que sirva para ubicar el domicilio o lugar donde se requiere el apoyo, para poder canalizar a las diferentes corporaciones que puedan prestar auxilio.		1	

TIEMPO DE RESOLUCIÓN	COSTO	FUNDAMENTO JURÍDICO
De 2 a 3 minutos en la atención de la llamada y el tiempo de respuesta de traslado al lugar puede variar de acuerdo a la ubicación de las unidades de apoyo.	No aplica	No aplica

	NOMBRE				CÓDIGO	
	Atención a llamadas de Emergencias en el Sistema 911				GUA- PMP – 04 – A	
	DEPENDENCIA RESPONSABLE				Trámite/servicio	X
	Secretaría de Seguridad Ciudadana				Proceso	

FORMATO(S)							
¿Tiene formato la solicitud?	Si		No	X	Clave		Se anexa
¿Tiene formato el documento?	Sí		No	X	Clave		Se anexa

SALIDA O DOCUMENTO QUE SE EXPIDE		
Descripción	Especificaciones	Vigencia
No aplica	No aplica	Por evento

SANCIONES
No aplica.

INDICADORES DE MEDICIÓN			
Descripción	Fórmula	Periodo de medición	Meta
Atenciones brindadas	(Atenciones brindadas /atenciones solicitadas ) *100	Mensual	

PERIODO DE MAYOR DEMANDA
Todo el año.

RIESGOS IDENTIFICADOS	PROPUESTAS DE MITIGACIÓN
No aplica.	No aplica.

SUGERENCIAS DE MEJORA	MOTIVO
No aplica	No aplica.

OBSERVACIONES ADICIONALES
Solamente se atenderán llamadas de emergencia, ya que no es un número de información.

FECHA	15 de agosto de 2019	RESPONSABLE	Director de Policía Vial y Movilidad
-------	----------------------	-------------	--------------------------------------