La suscrita Mtra. Ruth Irais Ruth Irais Ruiz Velasco Campos, en mi carácter de Directora General del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, con fundamento en el artículo 1, 2, 3 numeral 1 fracción II, articulo 66 numeral 1 fracción I, articulo 69 numeral 1 fracciones I, II, III y numeral 3, artículo 76, artículo 77, y artículo 78 numeral 1 fracción II inciso a) y fracción V de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco; artículo 7 fracción II, artículo 10 fracción XV, XVII y XXI de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 fracción I, II y III de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, apruebo el presente Plan Institucional, mismo que autorizo su publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco", el cual previamente se sometió a la aprobación de la Junta de Gobierno de este Organismo Público Descentralizado en la décima sexta sesión ordinaria celebrada el día 29 de septiembre del año 2022 con el ACUERDO/02/16SO/2022.

MTRA. RUTH IRAIS RUIZ VELASCO CAMPOS
Directora General del Organismo Público Descentralizado
Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control,
Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

El suscrito Mtro. Ricardo Sánchez Beruben en mi carácter de Coordinador General Estratégico de Seguridad, con fundamento en los artículos 3 numeral 1 fracción I, 5 numeral 1 fracciones II, IV, XII, y XVI, 7 numeral 1 fracción II, 11 numeral 1, numeral 2 fracción I, artículo 12 numeral 1 y 13 numeral 1 fracciones II, VII y XVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco; así como los artículos 1, 2, 5, 6, 7 fracciones III, V, VI, IX, X y XIII y 8 fracciones I, II, XI, XV, XXIV y XXVIII del Reglamento Interno de la Coordinación General Estratégica de Seguridad del Estado de Jalisco, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 fracción VIII, 84, 85 fracciones I y III de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios apruebo el presente Plan Institucional, mismo que autorizo su publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco".

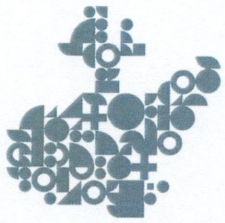
MTRO. RICARDO SÁNCHEZ BERUBEN
Coordinador General Estratégico de Seguridad
Fecha de emisión 8 de diciembre de 2022.

Plan Institucional

Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

C5 Jalisco
Escudo Urbano

Jalisco
GOBIERNO DEL ESTADO



Plan Estatal

DE GOBERNANZA Y DESARROLLO DE JALISCO

2018 - 2024 • VISIÓN 2030

Plan Institucional de Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

Fecha de publicación: diciembre 2022

Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

Paseo de la Cima, Sin número, El Palomar C.P.45643 Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, México.

Contenido

I. Introducción 6

II. Marco jurídico. 8

III. Misión, visión institucional y alineación al Plan Estatal. 11

Misión Institucional 11

Visión Institucional 11

Valores Institucionales 11

Alineación con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo y Objetivos del Desarrollo Sostenible 13

Mapa Sistémico. 15

IV. Diagnóstico de la organización 17

Radiografía institucional. 18

Análisis administrativo 21

Estructura organizacional 21

Recursos humanos 22

Recursos financieros 24

Servicios generales 25

Tecnologías de la información y comunicación 25

Procesos 26

Sistema de gestión de calidad 28

Transparencia y rendición de cuentas 29

Órgano Interno de Control 29

Identificación de problemas y oportunidades institucionales (FODA). 30

V. Apartado estratégico 32

Objetivos institucionales 32

Identificación de programas públicos, proyectos institucionales, bienes o servicios 32

Descripción de las intervenciones públicas 33

VI. Alineación de programas presupuestarios a los objetivos institucionales y a los programas públicos, proyectos y acciones. 35

Identificación de programas presupuestarios y su contribución a los objetivos, programas públicos, proyectos, bienes o servicios institucionales 35

VII. Bibliografía. 36

VIII. Directorio. 37

I. Introducción

I. Introducción

Los gobiernos de algunas entidades federativas de las últimas cuatro décadas en México, incluido el Estado de Jalisco, se vieron inmersas en acontecimientos nacionales relacionados con la seguridad pública, el sismo de 1985 de la Ciudad de México con epicentro en Michoacán, las explosiones en Guadalajara, Jalisco, el 22 de abril de 1992, el sismo del 19 de septiembre de 2017 con epicentro a 8 Km al Noroeste de Chiautla de Tapia, Puebla y el crecimiento exponencial de la delincuencia en sus diferentes modalidades, entre otros; afectándose la vida social y económica de los mexicanos, generando paulatinamente en los ciudadanos mayor inquietud en la seguridad y obligando a los gobiernos de los tres niveles a evolucionar en sus políticas de seguridad ciudadana, motivados también por una sociedad cada vez más participativa e involucrada en la vida pública, llevando a la necesidad de formular nuevos paradigmas de seguridad que permitieran sustentar estrategias para la recuperación de la paz y el estado de derecho.

Debido a esta preocupación, en el Estado de Jalisco el 11 de marzo de 1995, se publica en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el Acuerdo que dio vida jurídica al Centro Integral de Comunicaciones (CEINCO), destinado a recibir y canalizar las llamadas de auxilio y atención a la ciudadanía, para que en el menor tiempo posible sea despachada la solicitud de ayuda y sea atendida de manera oportuna y eficaz por la dependencia a la que le corresponda. El 27 de febrero de 2018, se publicó el Decreto 002/2018, en que se crea el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, que se abroga en los meses siguientes.

Como un nuevo paradigma, el 2 de junio de 2018, el Congreso del Estado de Jalisco, emite Decreto 26835/LXI/18 por el que se crea el Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, "Escudo Urbano C5" con el fin proteger efectiva y eficientemente a la ciudadanía ante cualquier emergencia y el combate a la delincuencia, operando con facultades de una instancia de coordinación en materia de seguridad ciudadana ante las dependencias y entidades de los tres niveles de gobierno que se encuentran establecidas en su Ley Orgánica y expuestas en el desarrollo del presente Plan Institucional.

En este Plan Institucional, se hace énfasis en las facultades del Escudo Urbano C5, como la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad en emergencias y desastres; mediante la integración y análisis de información, obtenida a través de las llamadas de emergencias, los sistemas de video monitoreo, equipos de telecomunicación y geolocalización de que disponga para labores de seguridad pública.

El Escudo Urbano C5, tiene presencia de videovigilancia en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán, Zapotlanejo, Chapala, Puerto Vallarta, y Lagos de Moreno; así también se cuenta con el servicio de la atención de llamadas de emergencias con cobertura a todo el Estado de Jalisco, teniendo presencia en sus 12 regiones.

El presente documento pretende plasmar la situación operacional y administrativa de este Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, o "Escudo Urbano C5".

II. Marco jurídico

II. Marco jurídico.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Articulo 1, Artículo 6 apartado "A" fracción "I" a la fracción "VII", Artículos 16, Artículo 21 párrafo 9no y párrafo 10mo del inciso a) al inciso e), y artículo 116.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículo 109, Artículo 110, Artículo 111, Artículo 111 Bis, Artículo 112, Artículo 117, Artículo 118, Artículo 138, Artículo 139, Artículo 140 y Artículo 141.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Constitución Política del Estado de Jalisco, Artículo 4, Articulo 9 fracción I a la fracción VI, Articulo 15 fracción VIII a la fracción X, Articulo 36, Articulo 49, Articulo 50.
- Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco Artículo 1, Artículo 3 fracciones X y XIII, Artículo 160, Artículo 161, Artículo 162, Artículo 163, Artículo 164, Artículo 165, Artículo 166, Artículo 167, Artículo 168, Artículo 169, Artículo 170, Artículo 171, Artículo 172, Artículo 173, Artículo 174, Artículo 175, Artículo 176, Artículo 177, Artículo 178, Artículo 179, Artículo 180, Artículo 182, Artículo 183, Artículo 184, Artículo 185, Artículo 186, Artículo 187, Artículo 188, Artículo 191, Artículo 192, Artículo 193, Artículo 194, Artículo 195, Artículo 196, Artículo 197, Artículo 198, Artículo 199, Artículo 200, Artículo 201, Artículo 202, Artículo 204, Artículo 205, Artículo 206, Artículo 207, Artículo 208, Artículo 209, y Artículo 210.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, Artículo 3 numeral 1 fracción II, Artículo 5, Artículo 6, Artículo 6 bis, Artículo 66 numeral 1 fracción I, Artículo 67, Artículo 68, Artículo 69, Artículo 70, Artículo 71, Artículo 72, Artículo 73, Artículo 74, Artículo 75, Artículo 76, Artículo 77, Artículo 78, Artículo 79, y Artículo 80.
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativa del Estado de Jalisco.
- Ley de Control de Confianza del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo en el Estado de Jalisco.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo en el Estado de Jalisco.
- Reglamento Interno de la Coordinación General Estratégica de Seguridad del Gobierno Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, para el Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
- Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco.

- Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SE-2020, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (Nueve, Uno, Uno).
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
- Acuerdo por el que se Expiden las Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales del Estado de Jalisco.
- Clasificador por Objeto y Tipo de Gasto para la Administración Pública del Estado de Jalisco.

III. Misión, visión institucional y alineación al plan estatal

III. Misión, visión institucional y alineación al Plan Estatal.

Misión Institucional

Somos el Organismo Público Descentralizado de primer contacto ciudadano que tiene a su cargo la coordinación interinstitucional de seguridad ciudadana, urgencias médicas, protección civil, movilidad y medio ambiente por conducto de la atención de servicios de emergencias, recepción de denuncia anónima y localización de personas reportadas como extraviadas, accidentadas o detenidas a través de la operación y administración de los servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, Denuncia Anónima 089 y Locatel y operación de la sala de video monitoreo; generando captación, análisis y distribución de información para la toma de decisiones de instancias de los 3 niveles de gobierno.

Visión Institucional

Ser el Organismo Público Descentralizado con reconocimiento a nivel nacional por su liderazgo, eficacia, efectividad, vanguardia e inclusión y su excelencia en la coordinación operacional de los servicios de seguridad ciudadana y los de atención de emergencias por medio de la innovación tecnológica y personal especializado.

Valores Institucionales

Los valores del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, Escudo Urbano C5, conforme lo que establece el Comité de Ética de este Centro, el personal que colabora, debe de conducirse con los valores de: Competencia, Confidencialidad, Eficacia, Equidad, Imparcialidad, Igualdad, Independencia, Integridad, Lealtad, Legalidad, Objetividad, Profesionalismo y Transparencia, los que deben mantenerse en armonía con la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y la propia de este Estado; estos valores deben de prevalecer durante el ejercicio de la función pública y la sana convivencia al interior de las instalaciones.

Nuestros valores se describen en la siguiente tabla.

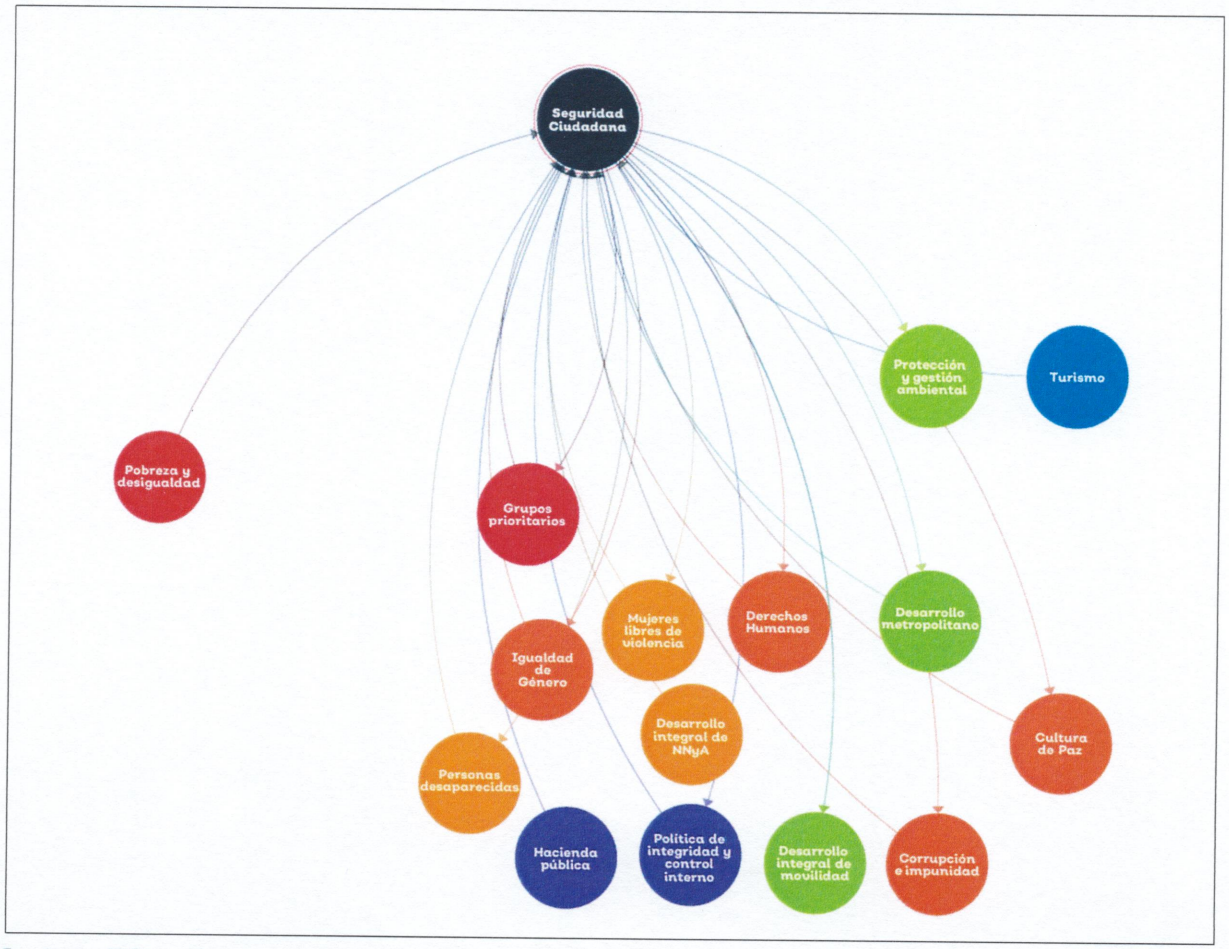
Valores	Descripción
Competencia	Desempeñan su cargo en función de las obligaciones que les confieren las normas aplicables a su empleo, cargo o comisión y las que les instruyan sus superiores jerárquicos, utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual para obtener los mejores resultados.
Confidencialidad	Mantienen estricta confidencialidad y secrecía sobre la información de carácter reservado o confidencial que posean, administren o generen en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.
Eficacia	Llevan a cabo las actividades relativas a su empleo, cargo o comisión de manera conjunta y coordinada con las diversas áreas de su entorno laboral, para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.
Equidad	Dar un trato similar a las personas que se ubiquen en las mismas condiciones, con motivo de su empleo, cargo o comisión.
Imparcialidad	Tratan con el mismo respeto a todas las personas físicas o jurídicas que participan en procedimientos como tramitación, atención y resolución de los procedimientos de contrataciones públicas, autorizaciones, concesiones, permisos y licencias y sus prórrogas, baja de bienes, aquéllos relacionados con la materia de avalúos, etc.
Igualdad	Evitan dar un trato hostil, humillante u ofensivo a las personas con las que tienen relación con motivo de su empleo, cargo o comisión.
Independencia	Actúan de manera objetiva en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.
Integridad	Actúan con rectitud y apego a los principios que deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y genere certeza plena en su conducta frente a todas las personas en las que se vinculen u observen su actuar.
Lealtad	Asumen la responsabilidad directa de las funciones relativas a su empleo, cargo o comisión, adquiriendo las consecuencias que se deriven del ejercicio de estas.
Legalidad	Conocen, respetan y cumplen el marco normativo relativo a su empleo, cargo o comisión.
Objetividad	Cumplen con sus funciones sin subordinar su juicio a criterios ajenos a la naturaleza del acto o procedimiento a analizar o resolver, sustentándolas únicamente en las evidencias suficientes, competentes, pertinentes y relevantes.
Profesionalismo	Se actualizan permanentemente sobre los temas relacionados con su empleo, cargo o comisión. Investigan y analizan exhaustiva y acuciosamente los asuntos en los que deben intervenir.
Transparencia	Desarrollan e implementan mecanismos que permitan a la ciudadanía conocer el desarrollo de la actividad gubernamental.

Alineación con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo y Objetivos del Desarrollo Sostenible

Componente del Plan Institucional	Objetivo de Gobernanza	Objetivo Sectorial	Resultado Especifico	Estrategias	Indicador PEDG	Objetivo de Desarrollo Sostenible
Somos el Organismo Público Descentralizado de primer contacto ciudadano que tiene a su cargo la coordinación interinstitucional de seguridad ciudadana, urgencias médicas, protección civil, movilidad y medio ambiente por conducto de la atención de servicios de emergencias, recepción de denuncia anónima y localización de personas reportadas como extraviadas, accidentadas o detenidas a través de la operación y administración de los servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, Denuncia Anónima 089 y Locatel, operación de la sala de video monitoreo, generando captación, análisis y distribución de información para la toma de decisiones de instancias de los 3 niveles de gobierno.	Promover la paz bajo el concepto de seguridad ciudadana mediante la coordinación y colaboración eficaz de los sistemas de seguridad ciudadana, procuración e impartición de justicia, generando estabilidad social y democrática como fundamento para la construcción de una sociedad más libre en la que se protegen y observan los derechos humanos, se facilita el crecimiento económico incluyente y se protege el medio ambiente.	Generar mejoras en la seguridad ciudadana que redunden en la calidad de vida de todos los sectores de la población, promoviendo una cultura policial de proximidad con perspectiva de derechos humanos y enfoques diferenciados, apoyándose en el desarrollo, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la participación ciudadana y la coordinación entre dependencias de los distintos órdenes de gobierno, para el diseño, implementación y seguimiento de políticas, programas, proyectos y acciones para la prevención y reinserción social.	El desarrollo, uso y aprovechamiento de las TIC para la eficiencia en mate de seguridad aumenta considerablemente.	-Análisis de la tecnificación de la seguridad ciudadana a través de las nuevas tecnologías. -Generación de Inteligencia policial con participación ciudadana a través del uso de las nuevas tecnologías. -Capacitación permanente sobre las TIC.	Tasa de delitos del fuero común por cada cien mil habitantes.	Objetivo 16 -Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Ser el Organismo Público Descentralizado con reconocimiento a nivel nacional por su liderazgo, eficacia, efectividad, vanguardia e inclusión y su excelencia en la coordinación operacional de los servicios de seguridad ciudadana y los de atención de emergencias por medio de la innovación tecnológica y personal especializado.	Promover la paz bajo el concepto de seguridad ciudadana mediante la coordinación y colaboración eficaz de los sistemas de seguridad ciudadana, procuración e impartición de justicia, generando estabilidad social y democrática como fundamento para la construcción de una sociedad más libre en la que se protegen y observan los derechos humanos, se facilita el crecimiento económico incluyente y se protege el medio ambiente.	Generar mejoras en la seguridad ciudadana que redunden en la calidad de vida de todos los sectores de la población, promoviendo una cultura policial de proximidad con perspectiva de derechos humanos y enfoques diferenciados, apoyándose en el desarrollo, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la participación ciudadana y la coordinación entre dependencias de los distintos órdenes de gobierno, para el diseño, implementación y seguimiento de políticas, programas, proyectos y acciones para la prevención y reinserción social.	El desarrollo, uso y aprovechamiento de las TIC para la eficiencia en mate de seguridad aumenta considerablement e.	-Análisis de la tecnificación de la seguridad ciudadana a través de las nuevas tecnologías. -Generación de Inteligencia policial con participación ciudadana a través del uso de las nuevas tecnologías. -Capacitación permanente sobre las TIC.	Tasa de delitos del fuero común por cada cien mil habitantes.	Objetivo 16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Mapa Sistémico.



Fuente: PEGD "1.2. Seguridad ciudadana, Seguridad ciudadana y sus temáticas relacionadas", pág. 58.

El Escudo Urbano C5, es la institución donde inicia la comunicación entre la autoridad y el ciudadano, ya que al momento de suscitarse una emergencia es quien coordina a las dependencias respectivas para la atención oportuna, en materias de seguridad ciudadana, urgencias médicas, protección civil, movilidad y medio ambiente. Por ello, se aporta valor al Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo con la atención integral, de calidad y respeto a la ciudadanía, vinculándose a los ejes como: grupos prioritarios, mujeres libres de violencia, y cultura de paz, colaborando con el orden y la justicia social.

IV. Diagnóstico de la organización

IV. Diagnóstico de la organización

Previo a iniciar con el análisis y la exposición que nos llevará a tener una imagen clara del quehacer realizado, los resultados obtenidos, las áreas de trabajo en cuanto a su estructura, y los perfiles que la componen, entre otros aspectos; a fin de poder valorar cuáles son los requerimientos de reestructuración que se necesitan impulsar y, en su caso, el perfil y personal requerido para lograr la misión y visión establecida; por lo anterior se externa que este Organismo Público Descentralizado cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios, así como con autonomía técnica y de gestión, tiene una Junta de Gobierno como órgano máximo y con atribuciones propias, seguido de un Director General que para su desarrollo y funcionalidad cuenta con las siguientes Unidades Administrativas:

La Dirección Jurídica.- Es la competente para intervenir en todos los asuntos administrativos y jurídicos en donde se puedan ver afectados los intereses de esta Institución.

La Dirección de Atención de Emergencias.- Es la encargada de dirigir y supervisar la operación de las llamadas al 9-1-1 y 089 y LOCATEL y cualquier otra llamada relacionada con la protección ciudadana.

La Dirección Operativa.- Coordina de forma permanente en los C2 Municipales y en el área de video vigilancia, dirige las operaciones entre dependencias para la respuesta oportuna ante un incidente o un escenario de emergencia.

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.- Es la responsable de desarrollar y mantener los sistemas de comunicación de voz, video y datos a través de las redes internas y externas; Brindar soporte técnico, entre otros.

Dirección de Análisis Estratégico.- Es quien implementa y opera el Sistema Estatal de Información en Materia de Emergencias; desarrolla análisis de la incidencia delictiva y zonas de riesgo, precisa los lugares de la comisión de los delitos y el impacto social que producen, con el objetivo de implementar estrategias que apoyen la prevención del delito y el combate a la impunidad, en coordinación con las autoridades competentes;

Dirección Administrativa y Financiera.- Es la encargada de la administración de los recursos materiales y humanos, implementa las políticas de contratación y desarrollo del personal y proporciona bienes y servicios.

Radiografía institucional.

El OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, denominado Escudo Urbano C5, es un organismo relativamente de reciente creación que inicia su funcionalidad únicamente con 43 plazas de estructura operativa, sin embargo, se logran fortalecer las áreas operativas y sustantivas teniendo al mes de agosto del 2022, un total de 349 plazas de plantilla y 62 plazas para personal contratado bajo la modalidad de honorarios asimilados a salarios, haciendo un gran total de 411 plazas; así también se cuenta con 11 CALLE's distribuidos en el interior del Estado.

La función operativa es integralmente atendida por la Dirección de Atención de Emergencias y la Dirección Operativa; principia con una llamada que atiende la Dirección de Atención de Emergencias, que en este rubro durante el año 2022 (al corte del 31 de agosto), han sido atendidas en la línea única de emergencias 9-1-1 alrededor de 4 millones de llamadas de emergencias; dentro de los últimos 3 años con un promedio anual de 6.4 millones de llamadas por año en Escudo Urbano C5, el servicio se realiza conforme la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencias a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (Nueve, Uno, Uno), el Protocolo Específico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia Contra las Mujeres a la Línea 9-1-1, el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia y demás protocolos.

Llamadas al 9-1-1	2019	2020	2021	2022 31 de agosto*
	7,026,877	6,296,535	6,086,211	4,239,521

Con relación a la Denuncia Anónima 089, se muestra a continuación el número de denuncias recibidas por el tipo de delito, cabe hacer mención que es un servicio seguro y confidencial porque resguarda el anonimato del denunciante y opera las 24 horas, los 365 días del año.

TIPO DE DENUNCIA 089	2019	2020	2021	2022
ABUSO DE AUTORIDAD	27	17	45	20
AMENAZAS	210	95	149	96
CORRUPCIÓN	24	11	13	1
FRAUDE Y/O EXTORSIÓN TELEFÓNICA	10,965	9,111	11,554	7,173
HOMICIDIO	25	27	24	21
MALTRATO INFANTIL	108	59	68	75
MANEJO DE ARMAS	56	36	74	46
OTROS	629	546	724	388
PIRATERÍA	3	1	1	7
PROBLEMAS VECINALES	26	15	96	62

TIPO DE DENUNCIA 089	2019	2020	2021	2022
ROBO A CASA HABITACIÓN	115	77	67	42
ROBO A NEGOCIO	40	13	14	5
ROBO A PERSONAS	67	40	54	44
ROBO DE AUTOPARTES	17	8	10	13
ROBO VEHÍCULOS	93	45	35	31
SECUESTRO	4	4	2	1
VANDALISMO	5	3	10	2
VENTA DE DROGA	1,629	1,269	1,213	807
VIOLACIÓN	5	3	3	2
TOTAL	14,048	11,380	14,156	8,836

Nota: Periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto del 2022.

Para la atención de llamadas de emergencias, el Escudo Urbano C5, (contando el sitio de la Región Centro con sede en Tlajomulco) cuenta con 12 sitios de red, los cuales brindan este servicio a las 12 regiones que comprenden el Estado de Jalisco. De estos, 11 son Centros de Atención de Llamadas de Emergencias regionales, mejor conocidas como CALLE, en dichos espacios el personal que labora es personal que pertenece al municipio "sede" de cada una de las regiones para la atención de las llamadas de emergencias; derivado de esto, el Escudo Urbano C5, suscribió 11 convenios de colaboración con los municipios sede de cada región para la instalación de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE's), con el fin de dar respuesta oportuna a los servicios de atención de emergencias en todo el Estado de Jalisco.

Existe la imperiosa necesidad de que Escudo Urbano C5, cuente con personal propio en estos centros (CALLE's), al existir la rotación continua de personal comisionado y una ausencia de supervisión propia; por ello, se requiere un crecimiento de plazas bajo el siguiente contenido:

- 11 coordinadores, uno por cada una de las regiones, los cuales deberán supervisar el cumplimiento a la normatividad nacional y local que rige los servicios de llamadas de emergencias a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno) debiendo ser el canal de comunicación y generador de acuerdos y demás asuntos que le competan al CALLE.

Al recibir la información de la emergencia, la Dirección Operativa, coordina las comunicaciones entre las dependencias responsables para el despacho de la atención directa de la emergencia, con el objeto de garantizar el flujo de información interinstitucional para una rápida atención, para ello, cuenta con diversas herramientas tecnológicas que permiten la eficaz comunicación y seguimiento de los operativos. La Dirección Operativa se compone, además del personal adscrito a esta Institución, con personal comisionado y acreditado por las distintas dependencias de atención de emergencias de los tres niveles de gobierno.

Otra Unidad Administrativa, es la Dirección de Análisis Estratégico, que está relacionada con la función operativa, ya que es la responsable de implementar y operar el Sistema Estatal de Información en Materia de Emergencias a través de obtener, procesar, sistematizar, consultar, suministrar y actualizar la información que se genere en el Escudo Urbano C5, con la colaboración de las áreas correspondientes; realiza trabajos de análisis de la incidencia delictiva y zonas de riesgo e integra la información necesaria para generar productos de inteligencia en materia de seguridad pública y atención de emergencias con el objetivo de implementar estrategias que apoyen a la prevención del delito y el combate a la impunidad, en coordinación con las autoridades competentes.

Para dar cumplimiento a la naturaleza del Escudo Urbano C5, la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, cumple con el mantenimiento, conservación y operación de las diferentes tecnologías, la radiocomunicación, la videovigilancia, los centros de llamadas de emergencias 911 y aplicativos que integran las funciones para el servicio de la ciudadanía y corporaciones de los tres niveles de gobierno. Es la responsable de gestionar e implementar las nuevas tecnologías existentes para actualizar los sistemas de voz, datos e imagen.

En cuanto a radiocomunicación, da atención 24/7 cubriendo tareas tales como la organización, despliegue, programación e inhibición de alrededor de 19,500 equipos entre portátiles, móviles y radio bases pertenecientes a tecnología Astro p25, Tetrapol y recientemente LTE (Telecomunicaciones); brindando la continuidad de la radiocomunicación oficial en las corporaciones relacionadas en el Estado de Jalisco.

El actual escenario tecnológico de uso continuo en el centro requiere de un análisis de aprovechamiento acorde a la evolución de la atención de emergencias, esto es una prioridad debido a que las nuevas tecnologías y la mejora continua significan un reto frente a la modernización y evaluación de las soluciones estratégicas. Siendo necesario evaluaciones anuales para la integración de inteligencia de herramientas, analítica de videos y modernización de la radiocomunicación que surgen día a día.

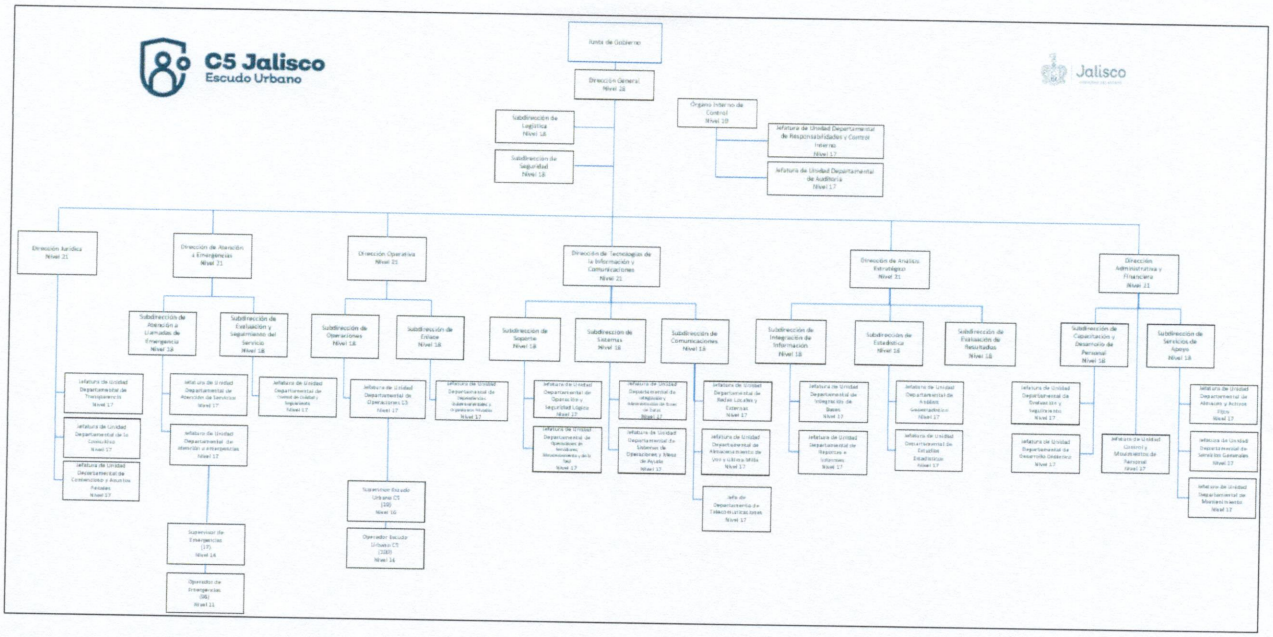
Cumplir con la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencias a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (Nueve, Uno, Uno), nos requiere la mejor optimización, ejercicio y aprovechamiento de los recursos existentes y en un futuro integrar proyectos que abonen a la mejor atención a las emergencias reportadas.

Al respecto de requerimientos de estructura y atendiendo al despliegue de tecnología y la singular operatividad de este Organismo Público Descentralizado, se ha considerado pertinente la existencia de un centro de operaciones alterno de atención de emergencias para la ciudadanía, tratando de prevenir que en caso de que las instalaciones centrales sufran algún tipo de inconveniente o suceso que las ponga en riesgo, se pueda garantizar la continuidad en la atención de los llamados de emergencia de la ciudadanía.

Análisis administrativo

Estructura organizacional

El Escudo Urbano C5, tiene una estructura orgánica que incluye las ya nombradas direcciones, mismas que juntamente con las áreas referidas a continuación, estructuran esta Institución como enseguida se expone:



Área	Personal	Área	Personal
Dirección General.	10	Dirección de Atención de Emergencias.	126
Órgano Interno de Control.	3	Dirección Operativa.	129
Dirección Jurídica.	5	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	33
Dirección de Análisis Estratégico.	8	Dirección Administrativa y Financiera.	35

Recursos humanos

El Escudo Urbano C5, a través de la Dirección Administrativa y Financiera da cuenta de una plantilla autorizada de 349 plazas, de las cuales 282 son de confianza y 67 de base. Estas plazas se dividen en 232 plazas operativas y 117 administrativas, por lo cual se cuenta con dos tabuladores salariales para el personal.

Actualmente se cuenta con 329 plazas ocupadas, dichas plazas se distribuyen en 144 plazas de personal femenino y 185 de personal masculino; la distribución por edad de las plazas en este centro es de 66 personas en el rango de edad de los 20 a 29 años, 116 personas dentro de los 30 a los 39 años, 95 personas de los 40 a los 49 años, así como 41 personas en la edad de los 50 a 59 años y 11 personas con 60 años o más.

La profesionalización del personal que labora en este Escudo Urbano C5, se catalogó de la siguiente manera: 11 personas cuentan con preparación de Educación Básica, 113 personas con preparación de Educación Media Superior y 205 personas con preparación de Educación Superior.

Adicionalmente se cuenta con 62 espacios para personal bajo la modalidad de honorarios asimilados a salario, de los cuales 55 espacios están ocupados.

En el análisis jurídico-administrativo, se advierte la necesidad de la reestructuración de la Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, instaurando un área que congregue todas las atribuciones relacionadas con el tema de recurso humano. (Subdirección de Recursos Humanos)

Es pertinente agregar que la plantilla de personal del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, está compuesta por personal de base y de confianza que realiza labores administrativas y se rigen, además de por la citada Ley Orgánica de este Centro, por la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios; así mismo cuenta con personal operativo que realiza actividades relacionadas con la seguridad pública y se rigen por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco, el artículo 21 y la fracción XIII, Apartado B, del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Debido a la complejidad de funciones y la ubicación de este Organismo Público Descentralizado, particularmente, las relativas al personal operativo (Operadores de Emergencias Despachadores, Supervisores, Subdirectores y Directores de éstos) se debe contar con un área de psicología y médica atendidas por profesionales de la salud, por lo que se tomarán las medidas necesarias para crear un área que funcione y cumpla con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana "NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención".

La Dirección Jurídica, además de ser la competente para intervenir en todos los asuntos administrativos y jurídicos en donde se puedan ver afectados los intereses de esta Institución; es la instancia que mediante Acuerdo/02/13SE/2022, emitido por la Dirección General y aprobado por la Junta de Gobierno, publicado en el Periódico Oficial El Estado de Jalisco, el 21 de junio de 2022, se habilitó como Instancia Instructora para implementar los Procedimientos de Separación, que deberán instaurarse al personal operativo que incumpla con los requisitos de permanencia conforme lo establecen los artículos 3, 27, 78 al 129 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco.

El Escudo Urbano C5, al estar conformado por personal operativo, tiene el deber ,además de la creación y la existencia de la Instancia Instructora para implementar los Procedimientos de Separación; de elaborar los proyectos de acuerdo para la creación de órganos internos de control responsables de iniciar, instruir y resolver respecto de las conductas irregulares relacionadas con la responsabilidad administrativa de los servidores públicos con funciones operativas y el área responsable de dar cumplimiento a los procedimientos de reclutamiento, selección, ingreso, formación, certificación, permanencia, evaluación, promoción y reconocimiento; asimismo, de la creación de la instancia que substancie y resuelva lo relacionados con las faltas administrativas (disciplina) cometidas por los servidores públicos de confianza y de base conforme la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, proveyendo a cada una de servidores públicos con perfil idóneo.

Toda institución pública es un sujeto que está obligado a la organización, conservación, disponibilidad, integridad y localización expedita de los documentos de archivo, contribuyendo a la eficiencia y eficacia de la administración pública, la correcta gestión gubernamental y el avance institucional.

En la estructura Orgánica del Escudo Urbano C5, en la Dirección General se encuentra introducida administrativamente la Subdirección de Logística que tiene entre sus responsabilidades mantener actualizado el archivo general del Despacho del Dirección General, respecto a los comunicados oficiales, peticiones y proyectos de las dependencias federales, estatales o municipales, de los ciudadanos y de los organismos no gubernamentales. A lo anterior se señala que al inicio de esta nueva administración se advirtió sobre la necesidad de contar con un Área de Archivo General que cumpla las funciones conforme lo señala la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios, motivados por lo anterior en los primeros meses de esta anualidad se han realizado mesas de trabajo con las Direcciones y la Subdirección de Logística, mismas en las que se ha examinado la factibilidad de la implementación de dicha área que será la responsable de todo lo correspondiente al Archivo General de este Organismo Público Descentralizado, por lo que se están realizando actividades de revisión y organización de documentos al unísono de la elaboración de un proyecto de implementación del Área de Archivo General, ya que su eficiencia y eficacia contribuirán a una buena administración pública y avance institucional.

Recursos financieros

El Escudo Urbano C5 ha tenido un comportamiento de presupuestario, de acuerdo con datos presupuestales publicados en el portal https://presupuestociudadano.jalisco.gob.mx/, tendiendo al alza, ya que se cuenta con una tasa de variación presupuestal del 210% esto de acuerdo con el presupuesto 2019 frente al presupuesto 2022 que ha recibido este OPD.

Presupuesto	2019	2020	2021	2022
Aprobado	$270,052,551.56	$265,572,504.00	$420,501,615.63	$569,658,437.00

Por otro lado, el comportamiento por capítulos presupuestales desde el año 2019, se ha presentado de manera recurrente, ya que prevalecen los capítulos 1000 (Servicios Personales), 2000 (Materiales y Suministros), 3000 (Servicios Generales), y 5000 (Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles) como los capítulos base para la operación de este Organismo Público Descentralizado Escudo Urbano C5. Por su parte en el año 2020 y en el año 2021, el capítulo 6000 (Inversión Pública) obtuvo presencia, como lo hizo también el capítulo 7000 como capítulo transitorio.

Capitulo	1000	2000	3000	5000	6000	7000
2019 aprobado	$25,263,455.90	16,018,442.70	$81,529,481.00	$147,266,172.00	N/A	N/A
2020 aprobado	$75,369,604.00	$20,370,295.00	$126,777,701.00	$24,485,704.00	$18,569,200.00	N/A
2021 aprobado	$90,528,057.88	$18,196,264.00	$287,158,093.75	$6,050,000.00	$18,859,200.00	N/A
2022 aprobado	$139,914,656.00	$18,196,700.00	$350,496,981.00	$21,050,100.00	N/A	$40,000,000.00

En la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, en lo correspondiente a la estructura de la Dirección Administrativa y Financiera, no se cuenta con área que tuviera entre sus atribuciones llevar la política hacendaria, en consecuencia, el ejercicio del presupuesto, la administración de las finanzas públicas, bienes y servicios. (Subdirección de Finanzas)

Servicios generales

El Escudo Urbano C5, cuenta con una Subdirección de Servicios de Apoyo, una Jefatura de Servicios Generales y otra de Mantenimiento, las cuales y según corresponda se encargan del mantenimiento y preservación de los bienes muebles, del inmueble y de sus instalaciones; asimismo, del control y mantenimiento del parque vehicular y del almacén y activos. Además, dan el mantenimiento a los equipos de generación eléctrica y aires acondicionados, así como a las instalaciones de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE's), ubicados en el interior del Estado; por otra parte, se tiene un espacio que se utiliza como almacén, el cual cumple con las funciones de resguardo de materiales e insumos.

Para su movilidad la Subdirección de Servicios de Apoyo, tiene registro de 42 vehículos de diferentes características, los cuales permiten llevar a cabo sus actividades. Cuenta además con camiones para transportar al personal, camionetas, vehículos sedán y cuatrimotos. De estos vehículos, 6 son de su propiedad y 35 se encuentran en calidad de comodato, los cuales pertenecen algunos a la Secretaría de Administración y otros a la Secretaría de Seguridad Pública.

Tecnologías de la información y comunicación

En materia tecnológica en septiembre del 2020, se implementó la aplicación Botón de Auxilio, dicha herramienta fue simplificada para permitir que el ciudadano pudiera seleccionar uno de los 3 servicios de emergencias que necesite para su atención, esto es, puede ser un servicio de seguridad ciudadana, de protección civil o un servicio médico. Dicho servicio fue sectorizado por tipo de usuario para eficientar la recepción de la solicitud, creando perfiles de ciudadanos, comercios, transporte público, personal de salud, camiones repartidores, escuelas, restaurantes y ganadero seguro. Desde su relanzamiento hasta agosto del 2022 se tiene un total de 90,830 descargas y se tienen 37,042 usuarios activos.

En la materia de Tecnologías de la Información y Comunicación, el pasado mes de marzo del 2022, se llevó a cabo la introducción y presentación de 52 cámaras de videovigilancia y demás infraestructura para el CALLE de Lagos de Moreno, por sus instalaciones y servicios puede ser clasificado según el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SE-2020, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (Nueve, Uno, Uno) en su Punto 3.13 como un C4 Centro de Control, Comando Cómputo y Comunicaciones.

El Escudo Urbano C5, cuenta con una plataforma de videovigilancia en el Área Metropolitana de Guadalajara y en los municipios de Puerto Vallarta y Lagos de Moreno de 6,371 cámaras, 308 cámaras LPR estas últimas distribuidas en 155 puntos lectores de placas, así también 2,544 postes conocidos como PMIS donde 1,500 de ellos cuentan con un botón de pánico; esta infraestructura es usada para el apoyo de las distintas corporaciones de los 3 niveles de gobierno.

El pasado 25 de agosto del 2022, se realizó la implementación de la nueva PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN DE COMANDO Y CONTROL, llamada "AlertaCloud". Es un sistema integral que facilita la comunicación y fluidez con las instituciones y centros que se encuentren interoperando y la vigilancia en tiempo real, posibilita la prevención y atención de emergencias en materia de seguridad pública.

Procesos

El Escudo Urbano C5, ha debido implementar diversos procesos administrativos y operativos que den certeza en el actuar de los servidores públicos, teniendo como una de sus principales tareas en materia de operatividad, la atención de las llamadas de emergencia de la población que se encuentre en el Estado de Jalisco así también es el centro receptor de las denuncias anónimas que los ciudadanos reportan, de igual forma, este se reciben los alertamientos por la no localización de personas.

A continuación, se representan esquemáticamente los principales procesos de acuerdo con el Manual de Organización y Procedimientos:

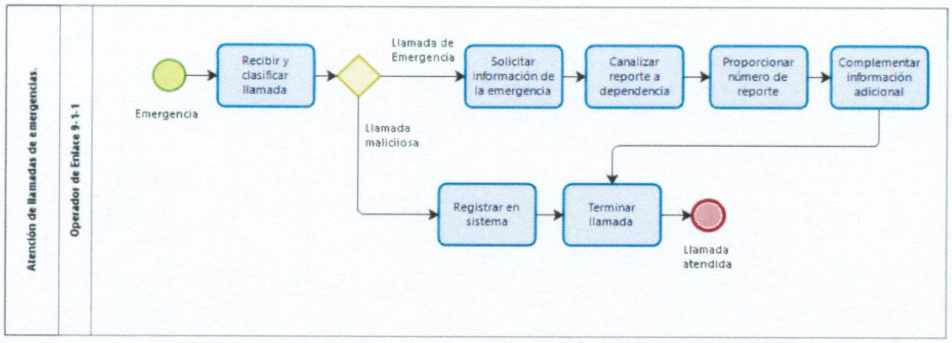
Atención de llamadas de emergencia.

Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Manual de Organización y Procedimientos
Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco. (Escudo Urbano C5)
Tomo I

Fecha URDCR	Versión	Página
04-may-2021	01	151 de 335

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas de emergencias.



Fuente: Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, y Computo del Estado de Jalisco. Manual de Organización y Procedimientos.04 de mayo de 2021.

Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Manual de Organización y Procedimientos
Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco. (Escudo Urbano C5)
Tomo I

Fecha URDCR	Versión	Página
04-may-2021	01	152 de 335

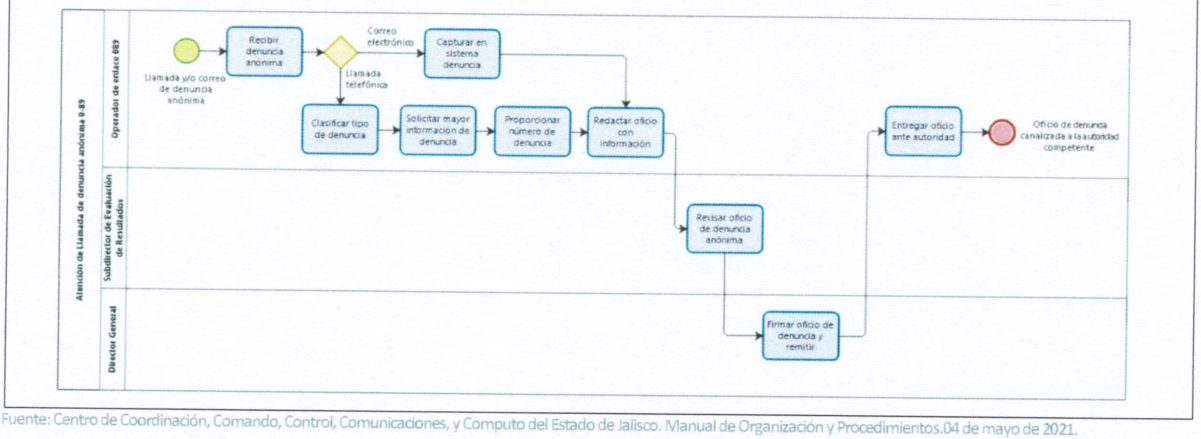
Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas de emergencias.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Recibe llamada de emergencia e identifica si es emergencia, no emergencias o se puede considerar llamada falsa.	Tipo de llamada identificada.
2	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	En caso de ser identificada la llamada como número malicioso, registra número telefónico en sistema y pasa a la actividad 7.	Número malicioso registrado.
3	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	En caso de ser identificada como llamada de emergencia, clasifica en sistema el tipo de solicitud ciudadana de emergencia y solicita al usuario la información necesaria para la localización del incidente, registran en la plataforma informática el domicilio, cruce, colonia y municipio.	Registro de emergencia en sistema.
4	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Canaliza por medio del sistema el reporte al despachador en la sala operativa de la dependencia a quien corresponde su atención.	Reporte canalizado a despachador.
5	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Informa vía telefónica al ciudadano la canalización de su incidente proporciona el número de reporte y número de operador que atendió la llamada.	Número de reporte proporcionado.
6	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Registra en la plataforma información complementaria al incidente dejando a disposición de las dependencias que acuden en auxilio.	Información complementaria registrada.
7	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Termina la llamada, etiquetando en el sistema el tiempo de cierre de esta y concluye el procedimiento.	Cierre de servicio en sistema.

Fuente: Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, y Computo del Estado de Jalisco. Manual de Organización y Procedimientos.04 de mayo de 2021.

Atención de llamadas 089 "Denuncia Anónima".

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas 089.



Fuente: Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, y Computo del Estado de Jalisco. Manual de Organización y Procedimientos.04 de mayo de 2021.

Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas 089.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Recibe Denuncia Anónima por correo electrónico o vía telefónica.	Denuncia recibida
2	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	En caso de ser por correo electrónico, captura en el sistema de denuncia anónima, la información remitida vía correo electrónico continúa en la actividad 6.	Denuncia capturada
3	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	En caso de ser llamada telefónica, identifica veracidad de la llamada, clasifica en sistema tipo de denuncia, de ser falsa cuelga llamada.	Llamada identificada real o falsa
4	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Solicita al ciudadano la mayor información respectiva de la denuncia y captura en sistema lo narrado por el mismo.	Información completa registrada en sistema
5	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Proporciona al Ciudadano el número de la denuncia y el número de Operador que atendió la llamada, cuelga llamada.	Número de denuncia y operador proporcionados
6	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Redacta oficio con la información recabada dirigido a la autoridad competente y lo pasa a revisión.	Oficio de denuncia anónima enviado a revisión
7	Subdirector de Evaluación de Resultados	Subdirección de Evaluación de Resultados	Revisa el oficio rubrica el mismo, turna físicamente al Director General solicitando firma del documento, de tener modificaciones al oficio solicita las adecuaciones respectivas.	Oficio revisado y rubricado
8	Director General	Dirección General	Firma el oficio y solicita al Operador de Enlace 089 remitir físicamente a Oficialía de Partes y entregar a la autoridad competente.	Oficio firmado Solicitud asignada de remitir oficio a autoridad competente
9	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Entrega físicamente oficio autorizado a la Oficialía de Partes y concluye procedimiento, continúa procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.	Oficio entregado a oficialía de Partes

Fuente: Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, y Computo del Estado de Jalisco. Manual de Organización y Procedimientos.04 de mayo de 2021.

En relación al esquema "Modelado del procedimiento de atención a llamadas 089" (anterior) y la tabla que antecede "Narrativa del procedimiento de atención a llamadas 089" que ilustran sobre los procesos de operación en esta materia (denuncia anónima), resulta oportuno señalar que este proceso sigue existiendo en los términos que se ilustra en el modelado y la narrativa, únicamente que en la actualidad lo realiza la Subdirección de Atención a Llamadas de Emergencias perteneciente legal y orgánicamente a la Dirección de Atención de Emergencias, lo anterior en virtud de que la Subdirección de Evaluación de Resultados, se integró a su Dirección de origen la Dirección de Análisis Estratégico, según el artículo 28 de la Ley Orgánica de este OPD. Acotando que actualmente se están realizando las modificaciones y gestiones necesarias para la actualización de los procesos reflejados en el Manual de Organización y Procesos.

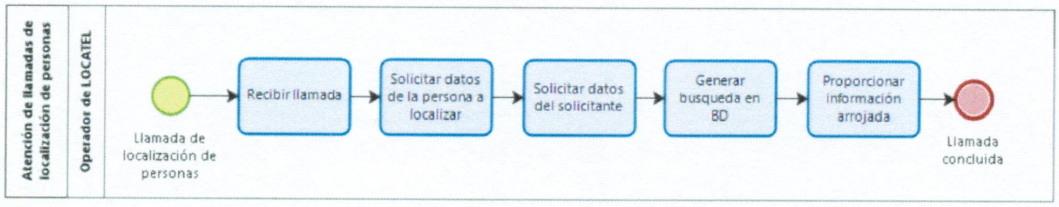
Atención de llamadas de localización de personas (LOCATEL).

Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Manual de Organización y Procedimientos
Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco. (Escudo Urbano C5)
Tomo I

Fecha URDCR	Versión	Página
04-may-2021	01	155 de 335

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas.



Fuente: Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, y Computo del Estado de Jalisco. Manual de Organización y Procedimientos.04 de mayo de 2021.

Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Manual de Organización y Procedimientos
Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco. (Escudo Urbano C5)
Tomo I

Fecha URDCR	Versión	Página
04-may-2021	01	156 de 335

Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Recibe llamada telefónica de ciudadano que busca localizar a una persona desaparecida.	Llamada atendida
2	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Solicita a ciudadano los datos de la persona a localizar (nombre de la persona que se busca, edad, sexo, fecha probable de extravío, media filiación y señas particulares y descripción de vestimenta) captura en sistema información.	Datos recolectados de la persona a localizar
3	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Solicita al ciudadano el nombre del solicitante y el número telefónico de referencia, captura en sistema la información requerida.	Datos recolectados del solicitante
4	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Genera la búsqueda en las bases de datos que se encuentren bajo el resguardo de alguna institución pública de seguridad o servicios médicos.	Datos de la persona a localizar verificados en BD.
5	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Informa al ciudadano los datos arrojados en la búsqueda de las base de datos y concluye la llamada.	Datos de localización o no localización proporcionados al solicitante

Fuente: Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, y Computo del Estado de Jalisco. Manual de Organización y Procedimientos.04 de mayo de 2021.

Sistema de gestión de calidad

Escudo Urbano C5, firmó en julio del 2019, un convenio para llevar a cabo la certificación de CALEA, dicha certificación es para instituciones relacionadas con la seguridad. En los trabajos realizados el Organismo da cumplimento a 207 estándares para Centro de Comunicaciones relacionados con seguridad ciudadana, en el mes de julio del 2021, después de la auditoria de cumplimiento, se recibió la certificación respectiva, dando valor agregado a la Institución por su trabajo bajo estándares internacionales.

Sin embargo, la mejora continua no concluye en la obtención del reconocimiento, esto ya que posterior a la fecha de recibir dicha acreditación, se llevarán a cabo revisiones anules en los posteriores 3 años que permitirán evidenciar el constante cumplimiento de los estándares, así como buscar una reacreditación en el año 2025.

Transparencia y rendición de cuentas

La Dirección Jurídica tiene a su cargo una Jefatura de Unidad Departamental de Transparencia, en donde se han atendido desde el 06 de diciembre del 2019 a agosto del 2022 las solicitudes siguientes:

Año	Información Pública	Derecho Arco
2018	10	16
2019	343	225
2020	321	165
2021	484	177
2022	427	96

Órgano Interno de Control

El órgano interno de control se crea con el fin de fortalecer, promover y evaluar el buen funcionamiento del control interno en el Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco. Su función está reglamentada por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco y el artículo 5 de Los lineamientos Generales de la Actuación y Desempeño de los Órganos Internos de Control de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública y su Coordinación con la Contraloría del Estado de Jalisco.

EL Órgano Interno de Control cuenta distintos medios de control siendo los siguientes: Atención a las denuncias recibidas, Atención a las recomendaciones emitidas por el Comité Coordinador de Sistema Anticorrupción del Estado de Jalisco (SAEJ), Promoción del Sistema de Control Interno Institucional, Evaluación y Fortalecimiento en materia de Control Interno, Realización de Auditorías, Visitas de Inspección, Asesoramiento en Materia de Declaraciones Patrimoniales y Participación en Comités de Adquisiciones.

Identificación de problemas y oportunidades institucionales (FODA).

- Fortalezas.
    - Personal con conocimientos y capacidad.
    - Existe una normatividad para regular la operación.
    - Se cuenta con un presupuesto para operar.
    - Se cuenta con infraestructura tecnológica de vanguardia.

- Oportunidades.
    - Fortalecimiento de lazos de trabajo con la sociedad civil, agrupaciones vecinales, escuelas y demás agrupamientos ciudadanos.
    - Fomento del buen uso de la línea de emergencias 9-1-1.
    - Crecimiento de la red de cámaras de videovigilancia tanto en el Área Metropolitana de Guadalajara,

- Debilidades.
    - Falta dotar de personal de Escudo Urbano C5 en los CALLES y cubrir posiciones internas.
    - Falta crear un centro alterno que permita ser espejo de la infraestructura actual en caso de un incidente al organismo.
    - Mantenimiento en sitios y CALLE´s.

- Amenazas.
    - Falta concluir la transferencia de bienes hacia el Organismo.
    - Vandalismo de la infraestructura de videovigilancia y telecomunicaciones.

V. Apartado estratégico

V. Apartado estratégico

Objetivos institucionales

Objetivo Institucional
Fortalecer y concientizar en el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1.
Atender las emergencias de calidad a grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad.
Fortalecimiento administrativo y tecnológico.
Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género a mujeres, niñas, niños y adolescentes, así como grupos vulnerables.

Identificación de programas públicos, proyectos institucionales, bienes o servicios

Objetivo Institucional	Programas públicos, proyectos institucionales, bienes o servicios
Fortalecer y concientizar en el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1.	Campaña de concientización del buen uso de la línea de emergencias del 9-1-1
Atender las emergencias de calidad a grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad.	Mejorar la calidad y calidez de atención interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional y especializada con enfoque diferencial.
Fortalecimiento administrativo y tecnológico.	• Implementación del Servicio Profesional de Carrera para personal operativo de Escudo Urbano C5. • Ampliación de la infraestructura tecnología de Escudo Urbano C5.
Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género a mujeres, niñas, niños y adolescentes, así como grupos vulnerables.	Contar con el personal profesional multidisciplinario para la debida atención a las emergencias.

Descripción de las intervenciones públicas.

#	Nombre de la intervención estratégica	Tipo	Descripción
1	Campaña de concientización del buen uso de la línea de emergencias del 9-1-1.	Proyecto	Concientizar el buen uso de las líneas de emergencia, así como inculcar la cultura de la denuncia.
2	Mejorar la calidad y calidez de atención interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional y especializada con enfoque diferencial.	Programa	Capacitación al personal para una atención especializada.
3	Implementación del Servicio Profesional de Carrera para personal operativo de Escudo Urbano C5.	Estrategia	Profesionalización del personal derivado de herramientas para su desarrollo.
4	Ampliación de la infraestructura tecnología de Escudo Urbano C5.	Proyecto	Actualización e incremento de los recursos tecnológicos.
5	Contar con el personal profesional multidisciplinario para la debida atención a las emergencias.	Programa	Capacitación al personal en atención integral.

VI. Alineación de programas presupuestarios a objetivos institucionales

VI. Alineación de programas presupuestarios a los objetivos institucionales y a los programas públicos, proyectos y acciones.

Identificación de programas presupuestarios y su contribución a los objetivos, programas públicos, proyectos, bienes o servicios institucionales

Objetivo Institucional	Proyecto Estratégico	Programa Presupuestario
Fortalecer y concientizar en el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1	Campañas de concientización del buen uso de la línea de emergencias del 9-1-1	899 gestión administrativa, financiera, legal y de control interno
Atender las emergencias de calidad a grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad	Mejorar la calidad y calidez de atención interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional y especializada con enfoque diferencial.	927 análisis, videovigilancia y participación ciudadana
Fortalecer la parte administrativa y tecnológica de Escudo Urbano C5.	Implementación del Servicio Profesional de Carrera para personal operativo de Escudo Urbano C5. Ampliación de la infraestructura tecnología de Escudo Urbano C5.	927 análisis, videovigilancia y participación ciudadana
Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género a mujeres, niñas, niños y adolescentes, así como grupos vulnerables.	Contar con el personal profesional multidisciplinario para la debida atención a las emergencias.	899 gestión administrativa, financiera, legal y de control interno

VII. Bibliografía.

- Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. (2022). Guía Técnica para la Integración del Plan Institucional. México: Gobierno de Jalisco.
- Fuente Propia Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Computo del Estado de Jalisco.

VIII. Directorio.

Nombre	Cargo	Correo
Mtra. Ruth Irais Ruiz Velasco Campos	Directora General	rruizv@c5jalisco.gob.mx
Lic. Rafael López Villafaña	Director Operativo	rlopez@c5jalisco.gob.mx
Lic. Nancy Celina Díaz Mora	Directora de Atención de Emergencias	ndiaz@c5jalisco.gob.mx
Lic. Jorge Alejandro Vázquez Ríos	Director de Análisis Estratégico	jvazquez@c5jalisco.gob.mx
Mtra. Aurora Itzel Carbonell Sánchez	Directora Jurídica	acarbonell@c5jalisco.gob.mx
Mtro. Carlos Eduardo González Durón	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	cgonzalez@c5jalisco.gob.mx
Mtra. Ana Patricia Esmeralda Aguilar Mora	Directora Administrativa y Financiera	aaguilar@c5jalisco.gob.mx

Jalisco

GOBIERNO DEL ESTADO