

Plan Institucional

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



C5 Jalisco®
Escudo Urbano



Plan Estatal

DE GOBERNANZA Y DESARROLLO DE JALISCO
2018 - 2024 • VISION 2030



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

Fecha de publicación: octubre 2024

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.....	9
III	Misión, visión institucional y alineación al Plan Estatal.....	14
	Misión Institucional.....	14
	Visión Institucional.....	14
	Valores Institucionales.....	14
	Alineación con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo y Objetivos del Desarrollo Sostenible.....	16
	Mapa Sistémico.....	19
IV.	Diagnóstico de la organización.....	21
	Radiografía institucional.....	21
	Análisis administrativo.....	28
	Estructura organizacional.....	28
	Recursos humanos.....	31
	Recursos financieros.....	41
	Servicios generales.....	43
	Tecnologías de la información y comunicación.....	44
	Procesos.....	45
	Sistema de gestión de calidad.....	49
	Transparencia y rendición de cuentas.....	51
	Órgano Interno de Control.....	52
	Identificación de problemas y oportunidades institucionales (FODA).....	53
V.	Apartado estratégico.....	55
	Objetivos institucionales.....	55
	Identificación de programas públicos, proyectos institucionales, bienes o servicios.....	55
	Descripción de las intervenciones públicas.....	56
VI.	Alineación de programas presupuestarios a los objetivos institucionales y a los programas públicos, proyectos y acciones.....	58
	Identificación de programas presupuestarios y su contribución a los objetivos, programas públicos, proyectos, bienes o servicios institucionales.....	58
VII.	Bibliografía.....	59
VIII.	Directorio.....	60

I. Introducción



I. Introducción

“El paradigma de la seguridad ciudadana ‘considerada como un bien público’ se sitúa en un marco de gobernanza democrática, de cultura de paz y de respeto a los derechos humanos, que coloca a la persona y la ciudadanía como sujetos históricos sobre los cuales deben confluír todas las acciones del Estado.” (DOF, 2020a).

La seguridad ciudadana en Jalisco plantea formas cooperativas de pensar y hacer seguridad. Para ello, involucra una pluralidad de actores en la coproducción de políticas y estrategias de seguridad, donde participan diversas instituciones públicas, las propias comunidades en su conjunto, para dar paso a la colaboración de sociedad civil organizada, iniciativa privada, instancias académicas, medios de comunicación objetivos, entre otros.

Esta seguridad deberá construirse sobre tres pilares estratégicos:

Al Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, Escudo Urbano C5, le corresponde su contribución en uno de los 3 pilares. **Numeral 3.** Prevención de la violencia, que se centrará en el aspecto social de la violencia y la comunicación institucional. En el marco de la estrategia estatal 1000 días por la seguridad ciudadana (2021-2024), las acciones y los esfuerzos de los actores se enfocarán en dar respuesta a los desafíos asociados en cinco ámbitos: a) Fortalecimiento del tejido social y la convivencia democrática, b) Esquemas de gobernanza y corresponsabilidad democrática entre instituciones y actores implicados en acciones de seguridad ciudadana, c) Fortalecimiento y dignificación de las instituciones del Estado involucradas en la prevención del delito, las violencias, la atención, la reeducación y reintegración social, d) Concientización de la seguridad ciudadana como un bien público, y e) Restitución de la confianza ciudadana en el sistema de seguridad. Dichas acciones y esfuerzos tienen la finalidad de impulsar el fortalecimiento institucional y de redes para la gobernanza y sostenibilidad del proceso a largo plazo.

El Objetivo Sectorial: 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. 1.2. Seguridad Ciudadana - Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo Jalisco 2018 -2024 · visión 2030. Actualización

Debido a la necesidad permanente de atención de la ciudadanía, 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 las llamadas de emergencia y atención a la ciudadana, y canalizarlas con la dependencia de seguridad ciudadana correspondiente para su atención oportuna y eficaz.

El 27 de febrero de 2018, se publicó el Decreto 002/2018, en que se crea el "Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Computo del Estado de Jalisco". El cual fue abrogado en los meses siguientes; y mediante el nuevo Decreto 26835/LXI/18 del 2 de junio de 2018, emitido por el Congreso del Estado de Jalisco, se crea el Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Computo del Estado de Jalisco, Escudo Urbano C5 con el fin atender efectiva y eficientemente a la ciudadanía ante cualquier emergencia y combate a la delincuencia; operando con facultades de una instancia de coordinación interinstitucional en materia de seguridad ciudadana ante entidades de los tres niveles de gobierno de la administración pública, conforme se establece en la Ley Orgánica del Organismo.

Por lo anterior, este Plan Institucional enfatiza las facultades de Escudo Urbano C5; en lo concerniente a la captación de información integral para la toma de decisiones en materia en materia de seguridad pública, protección civil, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, emergencias y desastres; mediante la integración y análisis de información, obtenida a través de las líneas telefónicas de atención de emergencias, sistema de videovigilancia, telecomunicación y geolocalización.

Se cuenta con infraestructura de videovigilancia y radiocomunicación, servicios de atención de llamadas de Emergencias 911, Denuncia Anónima 089 y Locatel con cobertura en todo el Estado de Jalisco con sus 12 Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) regiones; así como los servicios de Botón de Pánico, Botón de Auxilio Escudo Urbano y el App Código Violeta.

Con el Plan Institucional se plasma la situación operacional y administrativa del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Computo del Estado de Jalisco, Escudo Urbano C5, siendo su principal activo, todas las personas servidoras públicas que laboran en el Organismo, dedicadas de manera permanente y comprometida a la mejora continua en beneficio de la ciudadanía.



II. Marco jurídico



II. Marco jurídico.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 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.
- Constitución Política del Estado de Jalisco, Artículo 4 y 9 fracción I, II, III, IV, V, VI, 15 fracción VIII, IX y X, 36, 49, 50.
- Carta de las Naciones Unidas, Artículo 55, inciso c.
- Convención Americana Sobre Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos.
- Primer Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos.
- Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 3.
- Convenio Internacional para la Represión de los Atentados Terroristas cometidos con Bombas.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas, artículos 7, y 9.
- Acuerdo de Cooperación Técnica en Materia de Seguridad Pública entre el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y el Gobierno de la República Francesa, Artículos 1, 2,5,6,7,8,9 y 10.
- Estatuto de la Corte Internacional de Justicia, Artículos 34.2, 36.1, 44 y 48.
- Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
- Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo facultativo.
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia.
- Promulgatorio del Protocolo Adicional al Convenio para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal, a las Autoridades de Control y a los Flujos Transfronterizos de Datos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley General de Archivos.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de Amparo.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 11, 17, 22, 32 y 60.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Bienes Nacionales Artículos 1 fracción VI, 2 fracción V, Artículo 3 y 4.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Título II capítulos II, IV y IV Bis, artículo 40, título III capítulo IV, artículo 60.
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas, Artículos 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 36 fracción II, 51, 52, 53.
- Ley Federal del Trabajo, Artículos 43, 101, 115, 132, fracción XV, 134, fracción X, 135, fracción V, 153-A, 153-B, 153-C, 153-D, 153-W 164, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512.
- Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.
- Ley del Impuesto sobre la Renta, Título IV, capítulo I, artículos 94 fracción I, V, 96, 97 y 98.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Código Fiscal del Estado de Jalisco.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco.
- Código Civil del Estado de Jalisco.
- Código de Ética y Reglas de Integridad para los Servidores Públicos de la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco.
- Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Jalisco.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, Artículos 3, 66 y 67.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Jalisco.
- Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.
- Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco.
- Ley del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco.
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.
- Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Justicia Administrativa del Estado de Jalisco.
- Ley de Incompatibilidades para los Servidores Públicos, Reglamentaria del artículo 112 de la Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley de Hacienda del Estado de Jalisco.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Entrega Recepción del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Deuda Pública y Disciplina Financiera del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Control de Confianza del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Austeridad y Ahorro del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 52, 53, 54, 74, 75, 76, 77, 84.
- Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco, Capítulo I, Capítulo II sección primera y segunda, Capítulo VI.
- Reglamento interno del Organismo Público Descentralizado denominado "Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Austeridad y Ahorro para el Estado de Jalisco y sus Municipios, para el Poder Ejecutivo del Estado.
- Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus municipios.
- Reglamento de la Ley de Entrega Recepción para el Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley General de Víctimas.
- Reglamento de la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la

Delincuencia.

- Reglamento de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público.
- Reglamento de la Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco.
- Reglamento del Registro Estatal de Obligaciones de los Entes Públicos del estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento Marco de Información Pública para Sujetos Obligados.
- Manual de Contabilidad Gubernamental C5.
- Estrategia ante la violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco.
- Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia en el Estado de Jalisco.
- Ruta Interinstitucional de Actuación ante casos de Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco.
- Estrategia contra la Trata con Fines de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco 2023-2024.
- Estrategia de Crianza positiva del Estado de Jalisco.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V.2.0.
- Norma Técnica para Estandarizar las características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Video - Vigilancia para la Seguridad Pública.
- Manual Despachador Formación del Personal Operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1.
- Directrices para la Prevención de Conflictos de Interés en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).
- NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
- Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales del Estado de Jalisco.
- Manual para el Manejo del Fondo Revolvente y su Anexo Único de las Dependencias de la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Disposiciones Reglamentarias para el Manejo, Remisión y Resguardo de Documentos Para el Archivo de Concentración del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.
- Las Políticas para la Publicación de Información Fundamental.
- Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia.
- Protocolo Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia.
- Protocolo Especifico para la atención de Llamadas de Emergencia de Violencia contra las mujeres a la Línea 9-1-1.

Se puede consultar en el Portal Estatal de Transparencia para pronta referencia:

https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion_fundamental/122



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.

Lo anterior se puede consultar en la página oficial del “Escudo Urbano C5”

<https://c5jalisco.gob.mx/quienes-somos/acerca-de> para pronta referencia.

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
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.
Honestidad	Es comportarse congruentemente con lo que se piensa y se dice; respetando las normas, los bienes ajenos, las buenas costumbres y los principios morales.
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.
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
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
Profesionalismo	Se actualizan permanentemente sobre los temas relacionados con su empleo, cargo o comisión.
Transparencia	Desarrollan e implementan mecanismos que permitan a la ciudadanía conocer el desarrollo de la actividad gubernamental.

Se puede consultar en la página oficial del “Escudo Urbano C5” para pronta

referencia <https://c5jalisco.gob.mx/quienes-somos/acerca-de>.

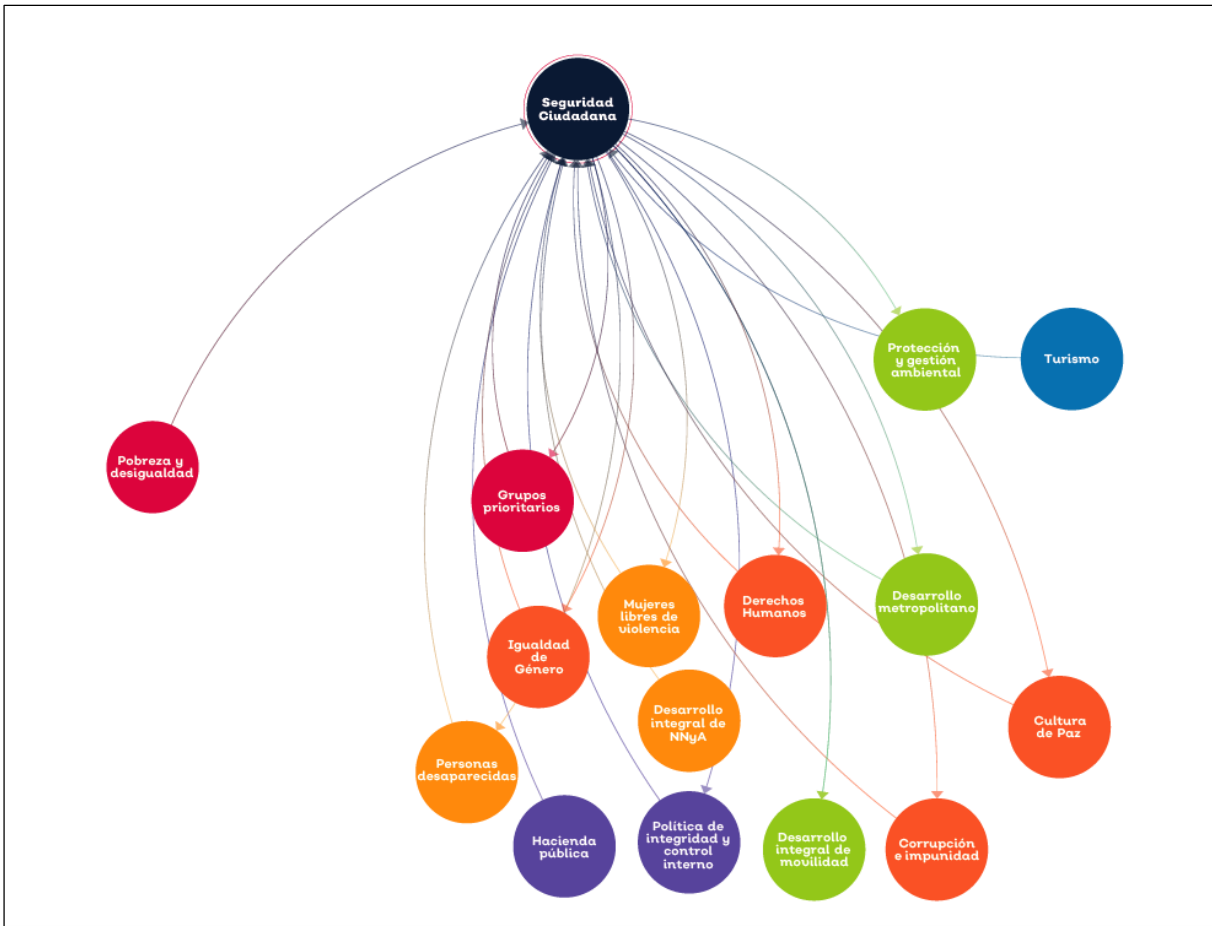
Alineación con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo y Objetivos del Desarrollo Sostenible

Componente del Plan Institucional	Objetivo de Gobernanza	Objetivo Sectorial	Resultado Específico	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	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	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	El desarrollo, uso y aprovechamiento de las TIC para la eficiencia en materia 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.

Componente del Plan Institucional	Objetivo de Gobernanza	Objetivo Sectorial	Resultado Especifico	Estrategias	Indicador PEDG	Objetivo de Desarrollo Sostenible
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.	los derechos humanos, se facilita el crecimiento económico incluyente y se protege el medio ambiente.	de los distintos órdenes de gobierno, para el diseño, implementación y seguimiento de políticas, programas, proyectos y acciones para la prevención y reinserción social.				
Ser el Organismo Público Descentralizado con reconocimiento a nivel nacional por su liderazgo, eficacia, efectividad, vanguardia e	Promover la paz bajo el concepto de seguridad ciudadana mediante la coordinación y colaboración eficaz de los sistemas de	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	El desarrollo, uso y aprovechamiento de las TIC para la eficiencia en materia de seguridad aumenta considerablemente.	-Análisis de la tecnificación de la seguridad ciudadana a través de las nuevas tecnologías. - Generación	Tasa de delitos del fuero común por cada cien mil habitantes.	Objetivo 16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Componente del Plan Institucional	Objetivo de Gobernanza	Objetivo Sectorial	Resultado Especifico	Estrategias	Indicador PEDG	Objetivo de Desarrollo Sostenible
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.	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.	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.		de Inteligencia policial con participación ciudadana a través del uso de las nuevas tecnologías. - Capacitación permanente sobre las TIC.		

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

El Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco “Escudo Urbano C5”, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios, así como con autonomía técnica y de gestión, sectorizado a la Coordinación General Estratégica de Seguridad del Estado de Jalisco, el cual tiene a su cargo la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la integración y análisis de información captada a través de su sala de video monitoreo, de la utilización de herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización de que disponga, así como de la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e instituciones y organismos privados.

Derivado de lo anterior, en este apartado se presenta el análisis de la situación actual, la estructura, procesos y recursos con los que cuenta para la operación del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

Radiografía institucional.

El Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, Escudo Urbano C5 es un organismo encargado de los servicios de atención de llamadas al número de Emergencias 9-1-1, Denuncia Anónima 089 y Locatel, así como los sistemas de videovigilancia y la administración de la red estatal de radiocomunicaciones.

En ese sentido, a partir de la creación del organismo se ha buscado el crecimiento tanto interno como externo para mejorar el servicio a la población Jalisciense.

En materia de personal, en la Décima Sexta Sesión Extraordinaria de la Junta de Gobierno del organismo celebrada el 26 de diciembre del año 2022 se informó el aumento al presupuesto para el ejercicio fiscal 2023 por la cantidad de \$14,374,135.88 al Capítulo 1000 que contempla las percepciones y obligaciones patronales de personal que integra la plantilla de la estructura organizacional de este Escudo Urbano C5.

Por ello, mediante ACUERDO/01/16SE/2022 se aprobó realizar las gestiones necesarias ante la Secretaría de la Hacienda Pública y la Secretaría de Administración, para llevar a cabo adecuaciones a la Plantilla de Personal, pasando los operadores de nivel T1 a nivel T3 y los supervisores de nivel T4 a T5, con la que se cierra un tanto la brecha salarial entre la Dirección de Atención de emergencias y la operativa. Así también, con este incremento presupuestal, realizar la homologación salarial los directores y subdirectores de esta Institución con los niveles que se manejan en Gobierno Central, beneficiando a un total de 133 servidores públicos.

Así mismo, se gestionó la creación de plazas de confianza para robustecer a la Dirección General, Dirección de Área Administrativa y Financiera, Dirección de Área Jurídica, Dirección de Área de Análisis Estratégico, Dirección de Área de Atención de Emergencias y Órgano Interno de Control, creando 54 plazas las cuales 47 personas estaban bajo la modalidad de Honorarios Asimilables a Salarios. De igual forma, la creación de 5 plazas de supervisores de atención de emergencias, para que por primera vez desde la creación de este Centro se tenga presencia y supervisión en los CALLE's (Centros de Atención de Llamadas de Emergencia) que se encuentran en el interior del Estado, con ello, dar cabal cumplimiento a las Normas que en materia de atención de emergencias se tienen y que las políticas y lineamientos que emite el Centro sean supervisadas.

En este sentido, de la plantilla del año 2022 con un total de 349 plazas, se ejecutaría para el año 2023 un total de 406 plazas, dando estabilidad y certeza laboral, así como responsabilidad y facultad para la realización de funciones sustantivas, siendo solo bajo la modalidad de Honorarios Asimilables a Salarios 17 contratos, de los 62 que se tienen en el año 2022.

Una vez realizadas las gestiones ante la Secretaría de la Hacienda Pública y la Secretaría de Administración, en la Décima Séptima Sesión Extraordinaria de la Junta de Gobierno celebrada el 25 de mayo del 2023 se informa a los integrantes del Órgano Colegiado el dictamen SECADMON/DGADP/DPS/2127/2023 de la Secretaría de Administración, el cual contiene la opinión técnica de la plantilla de este Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, y con ello, mediante ACUERDO/01/17SE/2023 se aprobó la plantilla del personal, misma que implemento a partir del 01 de junio del 2023.

Ahora bien, durante el año 2023 se continuo gestionando las correspondientes acciones ante la Secretaría de la Hacienda Pública y Secretaría de Administración para llevar a cabo con la homologación del personal operativo, y por ello, mediante ACUERDO/01/20SE/2023 de la Vigésima Sesión Extraordinaria celebrada el pasado

se aprobó la renivelación del personal de operadores y supervisores de la Dirección de Atención a Emergencias del nivel 13 al nivel 14, y de supervisor de nivel 15 al 16, así como de los supervisores de CALLE de nivel 15 al 16, aplicándose a partir del 01 de enero del 2024.

Con esa renivelación se salda una deuda histórica de más de 12 años a las operadoras y los operadores, así como a los supervisores de la Dirección de Área de Atención a Llamadas de Emergencias quienes son con su labor diaria dignifican el servicio de este Organismo, además que se elimina la brecha salarial que existía entre el personal del Área Operativa, mejorando las condiciones laborales que brindan en el servicio público de atención a llamadas y de seguridad del Estado de Jalisco.

Ahora bien, centrando la función sustantiva del organismo, la Dirección de Atención de Emergencias tiene por propósito dirigir, estandarizar y evaluar los procesos de los servicios en la Atención de Emergencias 9-1-1, Denuncia Anónima 089 y Locatel; coordinar al personal comisionado conforme a los convenios de colaboración celebrados entre las dependencias y entidades; remitir a las autoridades administrativas y judiciales competentes la información que requieran para el cumplimiento de sus atribuciones y; coordinar la operatividad de los Centros de Atención de Emergencias vinculados al Escudo Urbano C5.

Para la atención de llamadas de emergencias, el Escudo Urbano C5 cuenta con 12 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, CALLE, en 11 de estos labora personal comisionado perteneciente al municipio "sede" donde están establecidos. Derivado de esto, el "Escudo Urbano C5", suscribió 11 convenios de colaboración con los municipios sede de cada región para la instalación de los CALLE's, con el fin de dar respuesta oportuna a los servicios de atención de emergencias en cada región del estado.

Con la finalidad de contar con una supervisión especializada de los CALLE se integraron 5 plazas de "Supervisor de Emergencias CALLE", los cuales fortalecen la operación de los sitios regionales, generando un avance importante del 45% en la cobertura de supervisión de los 11 CALLE's.

Ahora bien, esta Dirección también tiene a su cargo la recepción de llamadas de emergencia de la ciudadanía y es por ello que en el ejercicio del año 2023; se recibieron por medio de la línea telefónica de "Atención de Emergencias 911" alrededor de 6.22 millones de llamadas y; en los últimos 5 años, del 2019 al 2023, anualmente se han recibido en promedio 6.4 millones de llamadas.

El servicio se realiza en observancia a 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)”, al “Protocolo Especifico para la Atención de Llamadas de Emergencia de Violencia Contra las Mujeres a la línea 9-1-1”, al “Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia” y a demás protocolos vigentes.

A continuación, se muestra la siguiente tabla con la cantidad de llamadas recibidas por año, del 2019 al 2024 en “Atención de Emergencias 911”.

Llamadas Emergencias 9-1-1	2019	2020	2021	2022	2023	2024 31 de Marzo*
	7,026,877	6,296,535	6,086,211	6,225,413	6,222,092	1,289,126

Con relación a la atención de llamadas de “Denuncia Anónima 089”, se destaca la seguridad y confidencialidad del servicio, ya que se resguarda el anonimato del denunciante y; además, el servicio se brinda las 24 horas y los 365 días del año. A continuación, se muestran las llamadas recibidas por tipo de denuncia del 2019 al 2024.

Tipo de Denuncia Anónima	2019	2020	2021	2022	2023	2024 31 de
Abuso de autoridad	27	17	45	27	25	6
Amenazas	210	95	149	133	155	34
Corrupción	24	11	13	1	1	1
Fraude y/o extorsión	10,965	9,111	11,554	10,336	11,643	2,404
Homicidio	25	27	24	30	21	3
Maltrato infantil	108	59	68	106	113	24
Manejo de armas	56	36	74	66	78	16
Otros	629	546	724	567	461	123
Piratería	3	1	1	8	0	1
Problemas vecinales	26	15	96	75	36	5
Robo a casa habitación	115	77	67	64	27	8
Robo a negocio	40	13	14	8	7	1
Robo a personas	67	40	54	56	35	6
Robo de autopartes	17	8	10	16	10	0
Robo vehículos	93	45	35	47	29	4

Tipo de Denuncia Anónima	2019	2020	2021	2022	2023	2024 31 de
Secuestro	4	4	2	1	1	0
Vandalismo	5	3	10	2	4	0
Venta de droga	1,629	1,269	1,213	1124	874	172
Violación	5	3	3	3	0	0
TOTAL	14,048	11,380	14,156	12,670	13,520	2,808

Nota: La información del 2024, es con corte al 31 de marzo.

Se puede consultar en el Portal Estatal de Transparencia para pronta referencia:

<https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion/contenido/168/122>.

En cuanto a 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.

La Dirección de Análisis Estratégico tiene por propósito el obtener, procesar, suministrar, intercambiar, sistematizar, administrar, analizar y actualizar la información estadística que se genera en el Escudo Urbano C5; el proponer productos analíticos, estadísticos y/o cartográficos con información de las incidencias reportadas a través de los servicios del Escudo Urbano C5, con el objetivo de coadyuvar en la implementación de estrategias en la prevención del delito y el combate a la impunidad, en coordinación con las autoridades correspondientes; proporcionar información oportuna en materia de seguridad pública, protección civil, servicios médicos, movilidad y medio ambiente para la toma de decisiones a las instancias de los tres niveles de gobierno e instituciones y organismos privados; establecer mecanismos de comunicación y coordinación para el intercambio de información con las dependencias municipales, estatales, federales y extranjeras representadas y; procesar y controlar la información estadística de las áreas del Escudo Urbano C5 para los procesos de evaluación.

La Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones tiene por propósito la innovación, desarrollo e implementación de sistemas de tecnologías de información y comunicaciones del Escudo Urbano C5; mantener las redes de

transporte de datos y radiocomunicación de los sistemas de Atención de Emergencias, Denuncia Anónima y Locatel; coordinar y diseñar la ciberseguridad identificando riesgos que comprometan la operación del Escudo Urbano C5; soporte técnico de los sistemas de tecnologías de información y comunicaciones del Escudo Urbano C5 y de los Centros de Atención de Emergencias; desarrollar la implementación de soluciones tecnológicas para la atención de emergencias; asegurar la disponibilidad de las comunicaciones entre las corporaciones federales, estatales y municipales y; asegurar la continuidad de la operación del Escudo Urbano C5.

Respecto a la radiocomunicación, se da atención permanente las 24 horas y los 7 días de la semana, desempeñando las tareas de organización, despliegue, programación e inhibición de alrededor de 21,688 equipos portátiles y móviles, 90 radio bases pertenecientes a las tecnologías Astro P25, Tetrapol y recientemente LTE (Telecomunicaciones); brindando la continuidad de la radiocomunicación oficial con las corporaciones de seguridad ciudadana en el Estado de Jalisco.

De igual manera, existen 18 sitios de repetición para las plataformas de radiocomunicación que permiten una cobertura del 80% del territorio y el 70% poblacional del estado de Jalisco.

Así mismo, se cuenta con infraestructura tecnológica para la videovigilancia dentro del Estado, conformada por 2,704 Puntos de Monitoreo Inteligentes, con 6,935 Cámaras de videovigilancia y 1,567 Botones de Pánico. Este equipamiento se encuentra estratégicamente colocado en diversos puntos de la entidad con el fin de brindar mayor seguridad a la ciudadanía y atender los eventos de alto impacto en tiempo real.

Se puede consultar en el Portal Estatal de Transparencia para pronta referencia:

<https://c5jalisco.gob.mx/servicios/infraestructura-tecnologica>

Los sistemas tecnológicos actuales del centro requieren de un análisis periódico de su aprovechamiento, lo cual debe ir acorde con la evolución de la atención de emergencias. Esto debe ser una prioridad, debido a que las nuevas tecnologías y la demanda de atención oportuna de la ciudadanía, significan un reto constante frente a la notable modernización y a la evaluación constante de las soluciones implementadas. Por lo cual se requieren evaluaciones anuales para la integración y/o actualización de nuevas herramientas inteligentes, que permitan eficientar la atención de las emergencias de la ciudadanía, en coordinación con las diferentes instituciones de seguridad ciudadana de los 3 niveles de gobierno.

Con respecto a la infraestructura y derivado de la imperiosa necesidad de prevención; en caso de que las instalaciones centrales sufran algún inconveniente que imposibilite su funcionamiento y afecte potencialmente la atención continua de la ciudadanía; es sumamente importante el establecimiento de un centro de operaciones alterno para la atención con una capacidad similar de atención a la del centro, que pueda garantizar la continuidad de atención del “Escudo Urbano C5”.

En cuanto a la Dirección Jurídica del “Escudo Urbano C5” fue habilitada mediante el Acuerdo/02/13SE/2022, emitido por la Dirección General, aprobado por la Junta de Gobierno y, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco el 21 de junio de 2022; como instancia instructora para la implementación de los Procedimientos de Separación, susceptibles de instauración al personal operativo que incumpla con los requisitos de permanencia conforme a lo establecido en los Artículos 3, 27 y del 78 al 129 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco. Así mismo, es la responsable de dar cumplimiento a la obligatoriedad en materia de transparencia. Por lo que le da el seguimiento correspondiente a lo siguiente:

Las obligaciones establecidas en el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el artículo 8 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, y a lo estipulado en los Lineamientos técnicos generales[1] para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, en su Capítulo II, punto décimo, fracciones III y IV, mismo que a la letra se transcribe:

“Décimo. Las políticas para la distribución de competencias y responsabilidades para la carga de la información prescrita en el Título Quinto de la Ley General en la Plataforma Nacional de Transparencia son las siguientes:

(...) III. Las áreas deberán publicar, actualizar y/o validar la información de las obligaciones de transparencia en la sección correspondiente del portal de Internet institucional y en la Plataforma Nacional, en el tramo de administración y con las claves de acceso que le sean otorgadas por el administrador del sistema, y conforme a lo establecido en los Lineamientos;

IV. Será responsabilidad del titular de cada área del sujeto obligado establecer los

procedimientos necesarios para identificar, organizar, publicar, actualizar y validar la información que generan y/o; poseen en ejercicio de sus facultades, competencias y funciones, y que es requerida por las obligaciones de transparencia descritas en el Título Quinto de la Ley General, de conformidad con las políticas establecidas por el Comité de Transparencia (...)

Por lo anterior, se señalarán las ligas de acceso a las diferentes paginas oficiales de consulta, en cada uno de los apartados de este documento, que así lo ameriten.

La Dirección Administrativa y Financiera se encarga de administrar los recursos humanos, financieros y materiales del Escudo Urbano C5, lo cual se describe de manera más detallada en el siguiente apartado “Análisis Administrativo”.

El Órgano Interno de Control se encarga de llevar a cabo los procedimientos administrativos por responsabilidades no graves, en contra de los servidores públicos y personal comisionado del “Escudo Urbano C5”, por conductas previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley de Responsabilidades Política y Administrativas del Estado; así como la presentación de denuncias en contra de servidores públicos y personal comisionado del “Escudo Urbano C5”, por responsabilidades graves previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley de Responsabilidades Política y Administrativas del Estado.

Análisis administrativo

Estructura organizacional

El “Escudo Urbano C5”, está conformado por seis (6) Direcciones de Área y cada una de estas desempeña un rol muy importante en el funcionamiento integral del organismo; ya que de manera coordinada participan en el cumplimiento de su misión. Las direcciones son las siguientes:

Dirección de Atención de Emergencias. – Dirige, estandariza y evalúa los procesos de los servicios de Atención de Emergencias al 9-1-1, Denuncia Anónima 089 y Locatel, tanto en el Escudo Urbano C5, como los servicios que se otorgan en los Centros de Atención de Emergencias vinculados al Escudo Urbano C5

Dirección Operativa. – Controla la operación de la videovigilancia y la radiocomunicación del Escudo Urbano C5 para el despacho de los incidentes de

emergencias de forma coordinada y oportuna con las autoridades de los tres niveles de gobierno y la iniciativa privada

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. – Innova, desarrolla e implementa sistemas de tecnologías de información y comunicaciones; mantiene las redes de transporte de datos y radiocomunicación de los sistemas de Atención de Emergencias, Denuncia Anónima y Locatel; da soporte técnico a los sistemas de tecnologías de información y comunicaciones; desarrolla la implementación de soluciones tecnológicas para la atención de emergencias y, asegura la disponibilidad de las comunicaciones entre las corporaciones federales, estatales y municipales

Dirección de Análisis Estratégico. – Implementa y opera el Sistema Estatal de Información en Materia de Emergencias y, desarrolla trabajos de análisis de las incidencias delictivas 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 Jurídica. – Representa al Escudo Urbano C5 en asuntos de carácter legal; dirige y define las estrategias jurídicas en controversias o litigios; valida documentos e instrumentos jurídicos para el debido funcionamiento del organismo y, funge como titular de los órganos de control disciplinario para la investigación y substanciación de los Procedimientos Administrativos de Responsabilidad Laboral.

Dirección Administrativa y Financiera. – Emite políticas para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros del Escudo Urbano C5; formula los anteproyectos del presupuesto de ingresos y egresos de la cuenta pública y, de la plantilla de personal; realiza funciones con carácter de titular de Secretaria Técnica en el Comité de Adquisiciones y, organiza la capacitación y profesionalización de los empleados del Escudo Urbano C5.

A continuación, se muestra la estructura orgánica, en la cual se visualizan los niveles de interacción de cada área y sus respectivas atribuciones:

Recursos humanos

Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, actualmente cuenta de una plantilla autorizada de 406 plazas y 17 plazas bajo la modalidad de Honorarios Asimilables a Salarios. De las plazas autorizadas 347 son de confianza y 59 de base; 260 plazas son operativas y 146 plazas administrativas, por lo que se cuenta con dos tabuladores salariales para el personal.

Actualmente se tienen 383 plazas ocupadas y 23 vacantes. De las plazas ocupadas, 184 son con personal femenino y 199 con personal masculino. La ocupación de estas se estratifica en rangos de diferentes edades; de los 20 a 29 años con 101 personas, de los 30 a los 39 años con 121 personas, de los 40 a los 49 años con 98 personas, de los 50 a 59 años con 51 personas y de los 60 años o más con 12 personas.

La formación académica del personal de Escudo Urbano C5, se estratifica de la siguiente forma: con formación en Educación Básica son 37 personas, con formación de Educación Media Superior son 98 personas y con formación de Educación Superior son 248 personas.

A continuación, se muestran diferentes tablas con el desglose de las plazas antes descritas.

Distribución de las 406 plazas autorizadas por área:

Área	Personal	Área	Personal
Dirección General.	24	Dirección de Atención de	131
Órgano Interno de Control.	3	Dirección Operativa.	129
Dirección Jurídica.	14	Dirección de Tecnologías de la información y Comunicaciones.	33
Dirección de Análisis Estratégico.	10	Dirección Administrativa y	62

Distribución de las 17 plazas por Honorarios Asimilables a Salarios por área:

Área	Personal	Área	Personal
Dirección General.	2	Dirección de Atención de	0
Órgano Interno de Control.	1	Dirección Operativa.	0
Dirección Jurídica.	1	Dirección de Tecnologías de la	6
Dirección de Análisis Estratégico.	0	Dirección Administrativa y	3
Vacantes	4		

Plazas por **tipo de contrato**:

Plantilla	Personal	Plantilla	Personal
Confianza	347	Ocupadas	383
Base	59	Vacantes	23

Plazas autorizadas y plazas por honorarios; **administrativas y operativas**:

Administrativas	Personal	Operativas	Personal
Plantilla	146	Plantilla	260
Honorarios	17	Honorarios	0

Plazas ocupadas por **género**:

Plantilla	Personal
Mujeres	184
Hombres	199

Plazas estratificadas por **edad**:

Edad	Femenino	Masculino
20 - 29 años	53	48
30 - 39 años	53	68
40 - 49 años	46	52
50 - 59 años	27	24
Mas de 60 años	5	7

Plazas ocupadas por **formación académica**:

Grado Académico	Femenino	Masculino
Educación Básica	17	20
Educación Media Superior	45	53
Educación Superior	122	126

A continuación, se muestra la relación de los puestos autorizados, cantidad de plazas por puesto, niveles de puesto y sueldos; lo cual puede ser consultado en el Portal Estatal de Transparencia, mediante la siguiente liga: <https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion/contenido/127/122>

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
1	28	Director General	1	45,219.00	15,723.04	29,495.96
2	23	Director De Área Administrativa Y Financiera	1	25,195.00	7,536.36	17,658.64
3	23	Director De Área De Análisis Estratégico	1	25,195.00	7,611.04	17,583.96
4	23	Director De Área de Atención a Emergencias	1	25,195.00	7,611.04	17,583.96
5	23	Director De Área De Tecnologías De La Información Y Comunicaciones	1	25,195.00	7,536.36	17,658.64
6	23	Director De Área Jurídica	1	25,195.00	7,536.36	17,658.64
7	23	Director De Área Operativa	1	25,195.00	7,536.36	17,658.64
8	19	Titular Del Órgano Interno De Control	1	18,077.50	5,020.41	13,057.09
9	18	Control de Información y Gestión Documental	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
10	18	Coordinador de Proyectos Estratégicos D	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
11	18	Coordinador de Recursos Financieros	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
		A				
12	18	Coordinador Especializado I	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
13	18	Coordinador Operativo De Comunicaciones	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
14	18	Coordinador Operativo De Telecomunicaciones	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
15	18	Subdirector De Atención A Llamadas De Emergencias	1	16,143.00	4,407.99	11,735.01
16	18	Subdirector De Capacitación Y Desarrollo Personal	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
17	18	Subdirector De Comunicaciones	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
18	18	Subdirector De Enlace	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
19	18	Subdirector De Estadística	1	16,143.00	4,407.99	11,735.01
20	18	Subdirector De Evaluación De Resultados	1	16,143.00	4,407.99	11,735.01
21	18	Subdirector De Evaluación Y Seguimiento Del Servicio	1	16,143.00	4,407.99	11,735.01
22	18	Subdirector De Integración De Información	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
23	18	Subdirector De Logística	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
24	18	Subdirector De Operaciones	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
25	18	Subdirector De Seguridad	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
26	18	Subdirector De Servicios De Apoyo	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
27	18	Subdirector De Sistemas	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
28	18	Subdirector De Soporte	1	16,143.00	4,349.45	11,793.55
29	17	Jefe De Departamento De Telecomunicaciones	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
30	17	Jefe De Unidad Departamental De Almacén Y Activos	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
31	17	Jefe De Unidad Departamental De Almacenamiento De Voz Y Última Milla	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
32	17	Jefe De Unidad Departamental De Análisis Geoestadístico	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
33	17	Jefe De Unidad Departamental De Desarrollo Didáctico	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
34	17	Jefe De Unidad Departamental De Estudios Estadísticos	1	14,036.00	3,707.62	10,328.38

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
35	17	Jefe De Unidad Departamental De Evaluación Y Seguimiento	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
36	17	Jefe De Unidad Departamental De Integración De Bases	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
37	17	Jefe De Unidad Departamental De Integración Y Administración De Bases De Datos	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
38	17	Jefe De Unidad Departamental De Lo Consultivo	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
39	17	Jefe De Unidad Departamental de lo Contencioso Y Asuntos Penales	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
40	17	Jefe De Unidad Departamental De Mantenimiento	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
41	17	Jefe De Unidad Departamental De Operación Y Seguridad Lógica	1	14,036.00	3,707.62	10,328.38
42	17	Jefe De Unidad Departamental De Operaciones C5	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
49	17	Jefe De Unidad Departamental De Reportes E Informes	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
50	17	Jefe De Unidad Departamental De Responsabilidades Y	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
		Control Interno				
51	17	Jefe De Unidad Departamental De Servicios Generales	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
52	17	Jefe De Unidad Departamental De Sistemas De Operaciones Y Mesa De Ayuda	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
53	17	Jefe De Unidad Departamental De Transparencia	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
54	17	Jefe De Unidad Departamental Operaciones De Servidores, Almacenamiento Y De La Red	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
55	17	Jefe De Unidad Departamental Redes Locales Y Externas	1	14,036.00	3,654.45	10,381.55
56	16	Coordinador de Medios Digitales	1	12,539.00	3,168.11	9,370.89
57	16	Supervisor De Emergencias	17	12,539.00	3,168.11	9,370.89
58	16	Supervisor De Emergencias CALLE	5	12,539.00	3,168.11	9,370.89
59	16	Supervisor Escudo Urbano C5	19	12,539.00	3,168.11	9,370.89
60	15	Abogado Especializado A	3	11,226.50	2,740.56	8,485.94

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
61	15	Coordinador de Psicología EUC5	1	11,226.50	2,740.56	8,485.94
62	15	Coordinador Financiero Contable	1	11,226.50	2,740.56	8,485.94
43	15	Especialista En Redes Y Telecomunicaciones	4	11,226.50	2,740.56	8,485.94
44	15	Ingeniero En Telecomunicaciones	5	11,226.50	2,740.56	8,485.94
45	15	Jefe De Departamento Operativo	1	11,226.50	2,740.56	8,485.94
46	15	Medico EUC5	1	11,226.50	2,740.56	8,485.94
47	14	Analista de Evaluación de Proyectos	2	10,780.50	2,598.37	8,182.13
48	14	Analista De Sistemas A	1	10,780.50	2,757.89	8,022.61
49	14	Analista Financiero A	2	10,780.50	2,598.37	8,182.13
50	14	Auxiliar Técnico C	1	10,780.50	2,598.37	8,182.13
51	14	Coordinador de la Comisión de Adquisiciones	2	10,780.50	2,598.37	8,182.13
52	14	Coordinador de Nómina EUC5	1	10,780.50	2,598.37	8,182.13
53	14	Coordinador Jurídico A	1	10,780.50	2,598.37	8,182.13
54	14	Operador De Emergencias	96	9,879.50	2,302.30	7,577.20
55	14	Operador Escudo	100	9,879.50	2,302.30	7,577.20

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
		Urbano C5				
56	14	Técnico En Telecomunicaciones	3	10,780.50	2,598.37	8,182.13
57	13	Coordinador de Recursos Humanos	1	10,351.50	2,460.51	7,890.99
58	13	Coordinador De Recursos Materiales	1	10,351.50	2,593.44	7,758.06
59	13	Coordinador de Transparencia	2	10,351.50	2,460.51	7,890.99
60	13	Coordinador Especializado E	5	10,351.50	2,460.51	7,890.99
61	12	Abogado De Instrumentos Jurídicos	2	10,030.00	2,357.34	7,672.66
62	12	Coordinador A	2	10,030.00	2,490.26	7,539.74
63	12	Coordinador De Enlace Interinstitucional	1	10,030.00	2,357.34	7,672.66
64	12	Encargado de compras	1	10,030.00	2,357.34	7,672.66
65	11	Analista Especializado	7	9,838.00	2,428.09	7,409.91
66	11	Coordinador B	1	9,908.00	2,424.51	7,483.49
67	11	Técnico Especializado	1	9,908.00	2,424.51	7,483.49
68	9	Administrativo Especializado	7	9,207.00	2,096.67	7,110.33
69	9	Encargado De Área A	2	9,207.00	2,096.67	7,110.33
70	7	Analista A	3	8,576.50	1,893.06	6,683.44

No	Nivel	Nombramiento	Cantidad de Plazas	Percepciones quincenal	Deducciones quincenal	Sueldo Neto quincenal
71	7	Chofer Transportista	4	8,576.50	1,893.06	6,683.44
72	6	Asistente B	1	8,300.00	1,803.64	6,496.36
73	6	Técnico de Oficialía de Partes	4	8,300.00	1,803.64	6,496.36
74	6	Técnico Especialista	2	8,300.00	1,803.64	6,496.36
75	5	Auxiliar Contable	3	7,945.50	1,699.80	6,245.70
76	5	Auxiliar De Comunicación	6	7,945.50	1,699.80	6,245.70
77	5	Técnico A	1	7,945.50	1,699.80	6,245.70
78	4	Auxiliar Administrativo	3	7,848.00	1,669.31	6,178.69
79	4	Auxiliar Administrativo B	1	7,848.00	1,669.31	6,178.69
80	4	Secretaria Auxiliar	9	7,848.00	1,669.31	6,178.69
81	4	Técnico B	2	7,848.00	1,669.31	6,178.69
82	3	Ayudante de servicios	4	7,638.50	1,602.23	6,036.27
83	2	Mensajero	1	7,399.50	1,535.59	5,863.91
84	1	Auxiliar De Intendencia	7	7,188.50	1,475.13	5,713.37

Nota: La información es con corte al 31 de marzo del 2024.

Es pertinente señalar que el personal de Escudo Urbano C5 se rige por la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Computo del Estado de Jalisco y la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios; así mismo, el personal operativo que realiza actividades relacionadas con la seguridad pública, se rige en observancia al artículo 21, y al artículo 123, Apartado B,

fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco.

Derivado de la ubicación geográfica del Organismo y de la alta complejidad de las funciones del personal operativo; despachadores, operadores de emergencias, supervisores, subdirectores y directores operativos, se cuenta con un área profesional y especializada para la atención psicológica del personal; el cual cumple con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención” y un área de atención médica para el personal.

Recursos financieros

Escudo Urbano C5 ha logrado incrementos importantes en su presupuesto en el transcurso de la administración actual 2018–2024 y ha sido realmente trascendental para su notable crecimiento, reflejándose de manera significativa en el desarrollo de año con año de su infraestructura tecnológica y su plantilla de personal; lo que ha redundado de forma importante en una mayor y mejor cobertura en la atención de la ciudadanía jalisciense. Lo anterior de acuerdo con la información Publicada en el portal de “Presupuesto Ciudadano Jalisco” de la Secretaría de la Hacienda Pública del Gobierno del Estado de Jalisco, <https://presupuestociudadano.jalisco.gob.mx/>

En la siguiente tabla se muestran las cifras correspondientes a los presupuestos anuales autorizados al organismo y la variación porcentual que se ha tenido año con año, respecto al año que lo antecede:

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Presupuesto Aprobado	270,052,551	265,572,504	420,501,615	569,658,437	623,075,600	494,076,251
		-1.66%	58.34%	35.47%	9.38%	-20.70%

Nota: El presupuesto del 2024 ha tenido un incremento del 83%, respecto al presupuesto del 2019.

Es importante destacar que desde el año 2019, se han etiquetado recursos recurrentemente en capítulos sustantivos para el funcionamiento administrativo y operativo de Escudo Urbano C5, y son siguientes:

- 1000 de Servicios Personales
- 2000 de Materiales y Suministros
- 3000 de Servicios Generales
- 5000 de Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles

En los años 2020 y 2021 se etiquetaron recursos en el capítulo 6000 de Inversión Pública, y en los años 2022 y 2023 en el capítulo 7000 de Inversiones Financieras y otras Provisiones. A continuación, se muestran los montos aprobados por capítulo en cada ejercicio.

Año	Capítulo					
	1000	2000	3000	5000	6000	7000
Descripción	Servicios Personales	Materiales y Suministros	Servicios Generales	Bienes Muebles, Inmuebles y	Inversión Pública	Inversiones Financieras y otras
2019	25,263,456	16,018,443	81,529,481	147,266,172	-	-
2020	75,369,604	20,370,295	126,777,701	24,485,704	18,569,200	-
2021	90,528,058	18,196,264	287,158,094	6,050,000	18,569,200	-
2022	139,914,656	18,196,700	350,496,981	21,050,100	-	40,000,000
2023	158,531,800	14,595,000	358,190,800	91,658,000	-	100,000
2024	161,702,435	14,835,000	292,738,816	24,800,000	-	-

La Coordinación de Finanzas adscrita a la Dirección de Área Administrativa y Financiera cuenta con la responsabilidad de llevar a cabo los procesos de autorización de las erogaciones, vigilancia del ejercicio del presupuesto y la aplicación de su contabilidad, la coordinación en la elaboración del anteproyecto de presupuesto de ingresos, egresos, la cuenta pública; cumplir con las obligaciones fiscales ante las autoridades federales y estatales competentes, participar en los convenios y contratos del Escudo Urbano C5 en el ejercicio del presupuesto y, ajustar los tabuladores de sueldos autorizados en el Presupuesto de Egresos de cada ejercicio presupuestal; todo lo anterior en observancia a las políticas y lineamientos que establece la Secretaría de la Hacienda Pública y la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado, así como a la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios y demás normativa aplicable.

Servicios generales

La Subdirección de Servicios de Apoyo adscrita a la Dirección de Área Administrativa y Financiera del organismo, tiene la responsabilidad del mantenimiento y preservación del inmueble de Escudo Urbano C5, en todas sus instalaciones, así como de las instalaciones de los sitios regionales (CALLE's), también de los bienes muebles y demás activos. Así mismo, administra el mantenimiento de los equipos de generación eléctrica y aires acondicionados. Cuenta con un almacén, espacio que se utiliza para el resguardo y control de materiales e insumos. También se encarga del control administrativo-operativo y de mantenimiento del parque vehicular del organismo.

Cuenta con un parque vehicular de 48 vehículos de diferentes características, para el apoyo de distintas actividades, además del traslado de personal al inicio y al término de las jornadas laborales, en virtud de que las instalaciones del centro cuentan con una ubicación geográfica de difícil acceso del personal. De los vehículos en comodato, unos pertenecen a la Secretaría de Administración y otros a la Secretaría de Seguridad Pública, conforme se muestra en las siguientes tablas, además del detalle total del parque vehicular:

Camiones	Camionetas	Sedanes	Cuatrimotos	Motocicleta	Remolque	Total
6	18	18	4	1	1	48

Propios	Comodato	Total
15	33	48

En lo que corresponde a los bienes muebles de Escudo Urbano C5, que derivado de su creación, en los procesos de entrega-recepción de los bienes muebles de lo que antes era CEINCO y ahora el Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco Escudo Urbano C5, está en proceso la transferencia de los bienes, y que al cierre del mes de marzo del 2024, se tiene un avance del 76%, y se tiene programada su conclusión al 100% al cierre de este mismo año.

Así mismo, el Escudo Urbano C5 cuenta con el Área de Control de Información y Gestión Documental, la cual es la responsable de coordinar, desarrollar e implementar controles para la información pública y los documentos que genera, posee y administra el Escudo Urbano C5 para su pronta disponibilidad;

comunicados oficiales, peticiones de la ciudadanía, proyectos con fondos federales, estatales o municipales; así como lo derivado de los organismos no gubernamentales. Lo anterior en observancia a la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Tecnologías de la Información y Comunicación

Respecto a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, en lo referente a innovación tecnológica del organismo, en el mes de septiembre del 2020 se implementó la aplicación “Botón de Auxilio”, herramienta que ha mejorado para facilitar el uso a los diferentes usuarios que puedan sufrir alguna emergencia. El servicio se segmenta por tipo de usuario, una clasificación necesaria para eficientar la recepción de solicitudes; con la creación de perfiles de ciudadanos, de comercios, de transporte público, de personal de salud, de camiones repartidores, de escuelas, de restaurantes y del ganadero seguro. Se llevo a cabo un relanzamiento de la app en septiembre del 2023, con mejoras significativas; fue renovada con el propósito de atender el desarrollo tecnológico, estandarizar la operatividad y reducir los espacios de uso inadecuado de la aplicación, particularmente lo relacionado a activaciones falsas y usurpación de la identidad.

Entre las novedades de esta renovación, está la activación de diferentes perfiles de acuerdo con las actividades, características y riesgos de cada usuario, como lo son: personas con discapacidad auditiva, Código Violeta, adultos mayores, entre otras. Desde su relanzamiento en septiembre del 2023 y hasta el 31 de marzo del 2024 se han realizado un total de 112,303 descargas, tanto en Android como en iOS, con un registro de 48,426 usuarios activos. <https://www.jalisco.gob.mx/prensa/noticias/162659>

En el mes de noviembre del 2023, se implementó la aplicación “App Código Violeta”, es una herramienta digital para mujeres, que pasan por situaciones de acoso, hostigamiento, abuso o violencia, en la cual, se brinda atención prioritaria y especializada, así como un vínculo cercano y seguro para alertar y dar aviso a las autoridades de actos o situaciones de riesgo. La app forma parte del protocolo de actuación de emergencia “Código Violeta”, el cual surge como medida preventiva desde el Gobierno del Estado de Jalisco ante la probable alza de casos de violencia familiar y de género durante el confinamiento por COVID 19. Desde su lanzamiento en noviembre del 2023 y hasta el 31 de marzo del 2024 se han realizado un total de 2,847 descargas, tanto en Android como en iOS, con un registro de 1,110 usuarios activos. <https://www.jalisco.gob.mx/prensa/noticias/gobierno-de-jalisco-presenta-la-app-codigo-violet>

En el mes de marzo del 2022, se pusieron en funcionamiento 52 cámaras de videovigilancia y su infraestructura complementaria correspondiente para el CALLE de Lagos de Moreno. Sus instalaciones y servicios se apegan a la 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)”, y además, es considerado conforme al numeral 3.13 de la misma Norma, como un “C4” Centro de Control, Comando, Computo y Comunicaciones, como unidad administrativa que coordina a las instituciones o instancias de Seguridad Pública de los tres órdenes de gobierno, encargada de la integración, administración, operación, vigilancia y desarrollo de los sistemas tecnológicos aplicados a la Seguridad Pública, así como los servicios de emergencia y de denuncia anónima que se prestan a la población.

En agosto del 2022, se implementó la nueva Plataforma de Integración de Comando y Control, llamada "AlertaCloud"; la cual, es un sistema tecnológico integral que facilita la comunicación y fluidez con las instituciones para la atención de emergencias en materia de seguridad pública y, con los centros con los cuáles se está operando, así como la vigilancia en tiempo real.

Actualmente, en Escudo Urbano C5 cuenta con 6,935 cámaras instaladas, de las cuales 332 son cámaras LPR por sus siglas en inglés, (Automatic License Plate Recognition) “Reconocimiento Automático de Placas”; las cuales, están distribuidas en 179 puntos como lectores de placas de automóvil. También se cuentan con 2,704 postes conocidos como PMI’s (Puntos de Monitoreo Inteligente), de los cuales 1,567 cuentan con un “Botón de Pánico”; el cual es una herramienta de auxilio instalada en los PMI’s para la atención a emergencias que pongan en riesgo o vulnere la condición humana, genere daños a la propiedad o sea parcialmente peligrosa y ponga en riesgo la vida de cualquier persona. Estos botones al ser accionados por una sola ocasión, inmediatamente se enlaza en una llamada con un operador de “Emergencias 9-1-1” para la atención inmediata. Esta infraestructura es utilizada para el apoyo de las distintas corporaciones de los 3 niveles de gobierno. Se puede consultar en el Portal Estatal de Transparencia para pronta referencia: <https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion/contenido/168/122>

Procesos

En Escudo Urbano C5 se han implementado diversos procesos operativos, por medio de los cuales se trabaja incansablemente para dar cumplimiento a la misión del organismo y, por ende, alcanzar las metas y objetivos establecidos. Estos procesos consisten en el conjunto de operaciones o actividades determinadas

secuencialmente, desarrolladas por las áreas responsables e intervinientes en su ejecución, en observancia a la normatividad vigente aplicable.

Unos de estos procesos operativos es el de la atención de llamadas por la línea de “Atención de Emergencias 9-1-1” de la ciudadanía jalisciense y de visitantes del Estado de Jalisco y que, por su relevancia, es sustantivo para dar cumplimiento a la misión del organismo.

Otro de los procesos, es el centro receptor de “Denuncias Anónimas 0-89”, que también resulta muy importante en la atención de denuncias de la ciudadanía.

Y finalmente otro proceso que impacta en la atención, es el de la recepción de alertas de la ciudadanía para la localización de personas extraviadas por medio de la línea “Locatel”.

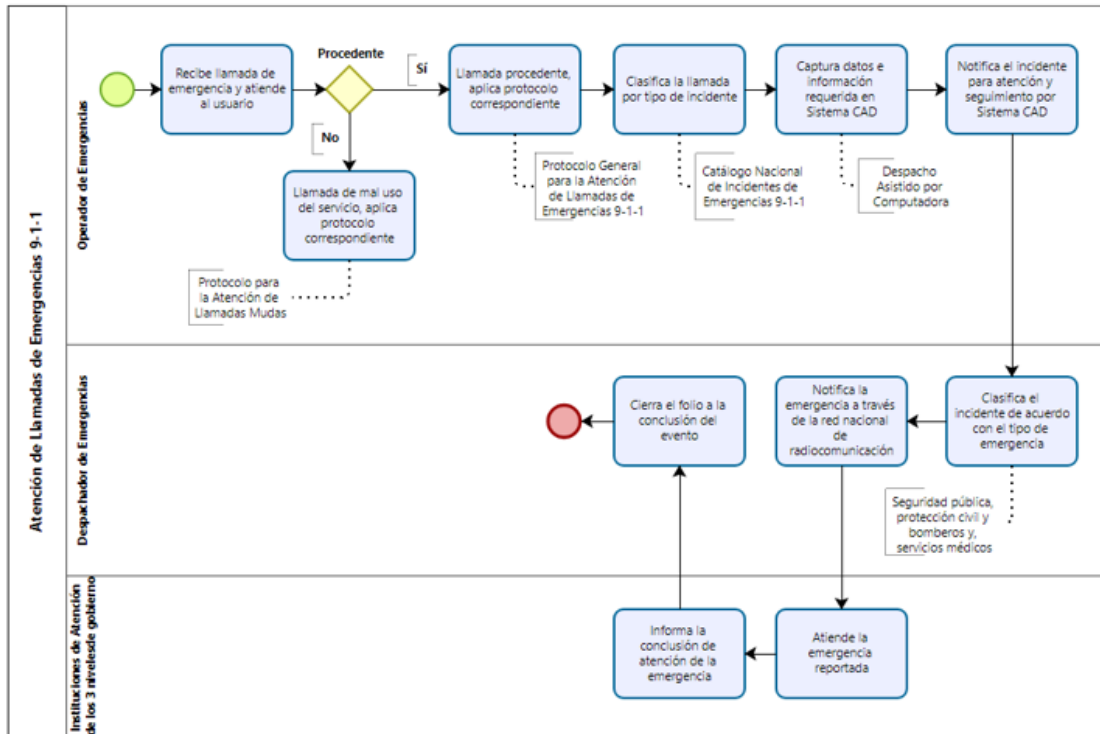
A continuación, se representan esquemáticamente estos procesos y se plasma la narrativa de cada uno de estos. Estos procedimientos forman parte del “MOP” Manual de Organización y Procedimientos del Escudo Urbano C5.

Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1



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

Modelado del procedimiento de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1

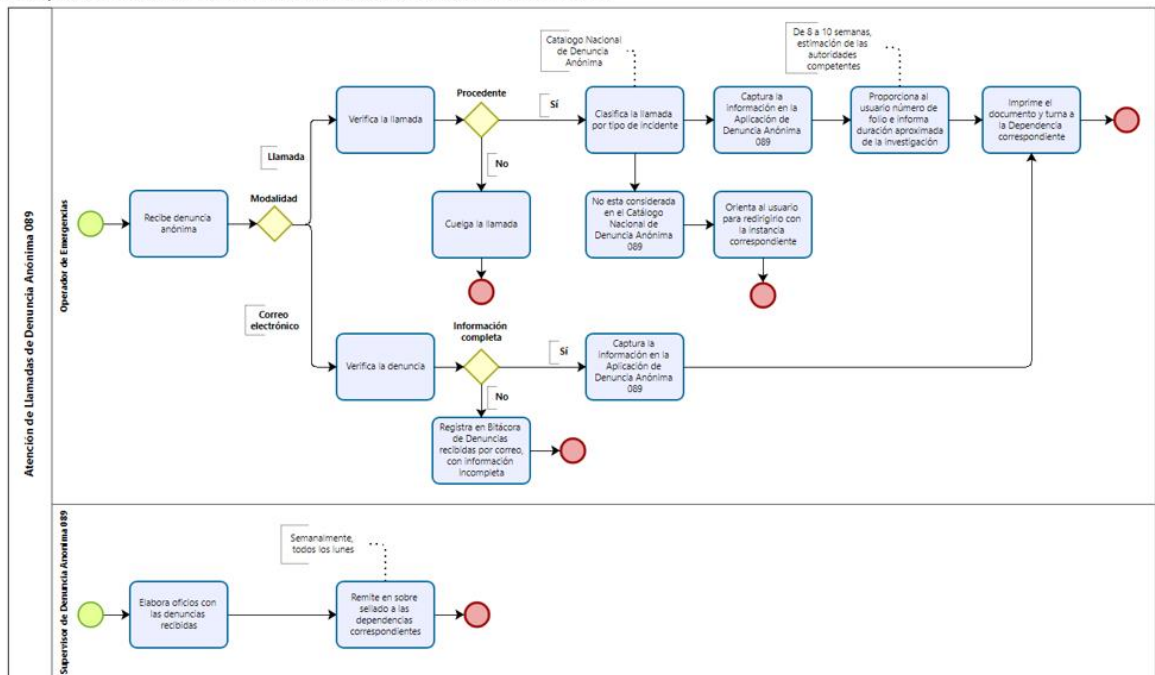


Narrativa del procedimiento de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1

No.	Responsable	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de Emergencias	El Operador de Emergencias recibe la llamada y atiende oportunamente al usuario	Llamada de emergencia
2	Operador de Emergencias	El Operador de Emergencias detecta la validez de llamada; si son llamadas de mal uso del servicio, se aplica el Protocolo para la Atención de Llamadas Mudas; si se trata de una llamada procedente, continua con la aplicación del Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1	Protocolo de Atención
3	Operador de Emergencias	El Operador de Emergencias clasifica el incidente, con apoyo del glosario contenido en el CNIE - Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias 9-1-1; y procede a realizar la captura de datos en el sistema	Catálogo Nacional de Incidentes
4	Operador de Emergencias	El Operador de Emergencias notifica a través del sistema CAD (Computer Assisted Dispatch - Despacho Asistido por Computadora) sobre el incidente para atención y seguimiento del Despachador de emergencias en turno de la dependencia correspondiente	Despacho Asistido por Computadora
5	Despachador de Emergencias	El Despachador de Emergencias de la dependencia correspondiente, notifica a través de la red nacional de radiocomunicación y/o vía telefónica, con base en la priorización del incidente o de acuerdo con el tipo de emergencia; seguridad, protección civil y bomberos y, servicios médicos, a las dependencias de los 3 órdenes de gobierno para su atención correspondiente	Despacho de Emergencia
6	Institución de Atención	La Institución de Atención de cualquiera de los 3 niveles de gobierno, brinda la atención correspondiente	Atención de emergencia
7	Institución de Atención	La Institución de Atención de cualquiera de los 3 niveles de gobierno, informa al Despachador de Emergencias la conclusión de la atención de la emergencia	Atención de emergencia
8	Despachador de Emergencias	El Despachador de Emergencias cierra el folio de la atención de la emergencia	Folio del evento

Atención de Llamadas de Denuncia Anónima 089

Modelado del procedimiento de Atención de Llamadas de Denuncia Anónima 089

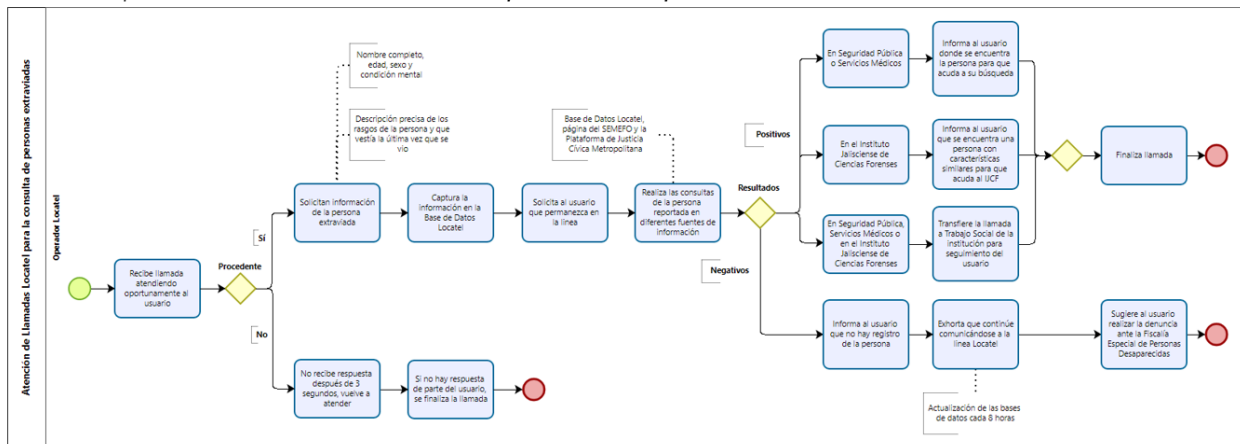


Narrativa del procedimiento de Atención de Llamadas de Denuncia Anónima 089

No.	Responsable	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de Denuncia Anónima 089	El Operador de Denuncia Anónima 089 recibe la llamada y atiende oportunamente al usuario o, recibe vía correo electrónico la denuncia mediante el formato establecido, si es por este medio pasa al punto 5	Llamada o correo electrónico
2	Operador de Denuncia Anónima 089	El Operador de Denuncia Anónima 089 verifica la llamada; si es procedente, clasifica la denuncia conforme al Catálogo Nacional de Denuncia Anónima y procede con la captura de datos e información requerida en la Aplicación de Denuncia Anónima 089. En caso de que el tipo de denuncia no este considerada en el Catálogo Nacional de Denuncia Anónima 089; dará la orientación necesaria al usuario para redirigirlo con la instancia correspondiente para su atención adecuada. Si es improcedente, cuelga la llamada	Catálogo Nacional de Denuncia Anónima 089
3	Operador de Denuncia Anónima 089	El Operador de Denuncia Anónima 089 proporciona al usuario el número de folio de la denuncia anónima, y le informa la duración aproximada de 8 a 10 semanas de las investigaciones, tiempo estimado por las autoridades competentes, y concluye la llamada	Folio de denuncia
4	Operador de Denuncia Anónima 089	El Operador de Denuncia Anónima 089 al cierre de la llamada, imprime el documento y dependiendo del tipo de denuncia, la turna por correo electrónico a las dependencias competentes correspondientes	Plataforma de Denuncia Anónima 089
5	Operador de Denuncia Anónima 089	El Operador de Denuncia Anónima 089 verifica que la información este completa y no hagan falta datos para la procedencia efectiva de la denuncia; si la información no está completa, se registra en la Bitácora de Denuncias Recibidas por correo electrónico con falta de información. Si la información esta completa y cumple con los requisitos de la denuncia anónima, captura la información en la Aplicación de Denuncia Anónima 089 y, la turna a la Dependencia competente correspondiente	Bitácora de Denuncias Recibidas por correo electrónico con falta de información
6	Supervisor de Denuncia Anónima 089	El Supervisor de Denuncia Anónima 089 elabora semanalmente oficios con la información generada en la semana, y todos los lunes los remite en sobre sellado a cada dependencia competente correspondiente	Oficio de la información generada

Atención de Llamadas Locatel para la consulta de personas extraviadas

Modelado del procedimiento de Atención de Llamadas Locatel para la consulta de personas extraviadas



*Narrativa del procedimiento de **Atención de Llamadas Locatel para la consulta de personas extraviadas.***

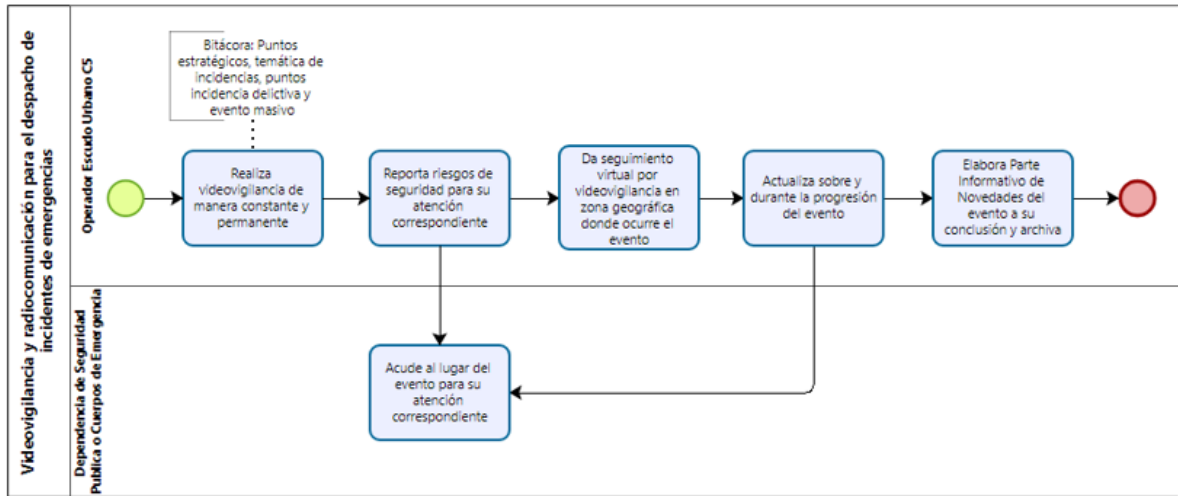
No.	Responsable	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador Locatel	El Operador Locatel recibe la llamada y atiende oportunamente al usuario; si la llamada es procedente, de solicitan los datos personales de la persona extraviada (nombre completo, edad, sexo y condición mental), así como las señas particulares (media afiliación y la vestimenta de la última vez que se vio). Además de los datos del usuario, nombre y número telefónico. En caso de no haber respuesta después de 3 segundos vuelve a atender, si se continua sin respuesta de parte del usuario, se finaliza la llamada	Llamada
2	Operador Locatel	El Operador Locatel captura en la Base de Datos Locatel la información de la persona reportada como extraviada, solicita al usuario permanezca en la línea y posteriormente realiza la consulta en las bases de datos de la persona reportada, así como en la página del SEMEFO y en la Plataforma de Justicia Cívica Metropolitana	Bases de datos
3	Operador Locatel	El Operador Locatel dependiendo de los resultados de las consultas que realice, obtiene diferentes resultados: 1- En caso de que los medios de consulta generen resultados positivos, informa al usuario el lugar donde se encuentra la persona que reporta como extraviada para que acuda al este. 2- En caso de que los medios de consulta proporcionen información de alguna persona sin identificación, pero con características similares a las de la información proporcionada por el usuario de la persona que reporta como extraviada, transferirá la llamada del usuario al área de Trabajo Social de la dependencia para que el usuario de seguimiento directamente con esta 3- En caso de que la consulta sea positiva en el IUCF (Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses), respecto a la información proporcionada; informa al usuario que se encuentra una persona con características similares a la persona reportada, para que acuda personalmente para una posible identificación 4- En caso de que los medios de consulta generen resultados negativos, sugiere al usuario acudir a realizar la denuncia correspondiente ante la Fiscalía Especial de Personas Desaparecidas; y también le exhorta que continúe comunicándose a la línea Locatel, mencionando que se actualizan las bases de datos cada 8 horas	Consulta

Otro proceso operativo sustantivo, también de gran relevancia en Escudo Urbano C5, se desarrolla en la Dirección Operativa, el cual también contribuye en el cumplimiento de la misión del organismo.

Este proceso es el de **“Videovigilancia y radiocomunicación para el despacho de incidentes de emergencias”**

A continuación, se representa esquemáticamente. Este proceso también forma parte del **“MOP”** Manual de Organización y Procedimientos del Escudo Urbano C5.

Modelado del procedimiento de Videovigilancia y radiocomunicación para el despacho de incidentes de emergencias



Narrativa del procedimiento de Videovigilancia y radiocomunicación para el despacho de incidentes de emergencias.

No.	Responsable	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador Escudo Urbano C5	El Operador Escudo Urbano C5 realiza videovigilancia de manera constante y permanente mediante bitácoras respecto a puntos estratégicos, agenda temática de incidencias, puntos con alta incidencia delictiva y eventos masivos	Videovigilancia
2	Operador Escudo Urbano C5	El Operador Escudo Urbano C5 realiza Reportes a Dependencias de Seguridad Pública o Cuerpos de Emergencia sobre hallazgos de algún riesgo de seguridad ciudadana para su atención correspondiente	Reporte
3	Dependencia de Seguridad Pública municipal y/o del estado	La Dependencia de Seguridad Pública o Cuerpos de Emergencia acude al lugar del evento para su atención correspondiente	Reporte
4	Operador Escudo Urbano C5	El Operador Escudo Urbano C5 da seguimiento virtual por medio de las cámaras de videovigilancia de la zona geográfica donde ocurre el evento y actualiza a la Dependencia de Seguridad Pública o Cuerpos de Emergencia de la progresión de este	Videovigilancia
5	Operador Escudo Urbano C5	El Operador Escudo Urbano C5 elabora un Parte Informativo de Novedades del evento a su conclusión, y lo archiva	Parte Informativo de Novedades

Sistema de gestión de calidad

El Escudo Urbano C5 firmo en julio del 2019, un convenio para el inicio de los procesos de certificación de CALEA; por sus siglas en inglés, (Commission on Accreditation for Law Enforcement Agencies), que significa “Comisión de Acreditación de Agencias de Aplicación de la Ley”. Dicha certificación es para instituciones relacionadas con la seguridad. Para el logro de la certificación, el personal del Organismo trabajo de manera ininterrumpida y comprometida durante de 2 años (julio 2019 – julio 2021), con la finalidad de dar cumplimiento a los 207 estándares; los cuales, son los establecidos para la certificación de agencias que se desempeñan como Centro de Comunicaciones relacionados con la seguridad ciudadana.

El mes de julio del 2021 fue decisivo, ya que después de cumplir de manera satisfactoria con todos los estándares en la auditoria, fue recibida la tan importante certificación, lo que representa un valor agregado para la institución, pues con esto se estandariza el funcionamiento del organismo bajo los estándares internacionales más estrictos en materia de seguridad.

Es importante destacar que, para el mantenimiento del funcionamiento del organismo bajo un nivel estandarizado internacional en materia de seguridad, ha sido necesario conservar los estándares alcanzados, mediante la emisión periódica y permanente de evidencias de cumplimiento de estos, así como con revisiones anuales programadas durante los 3 años posteriores a la certificación, lo que permitirá estar en condiciones de poder obtener una reacreditación en el año 2025.

Transparencia y rendición de cuentas

La Jefatura de Unidad Departamental de Transparencia adscrita a la Dirección Jurídica del organismo, ha atendido en el periodo de diciembre del 2019 a marzo del 2024 las siguientes solicitudes de transparencia:

Año	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Solicitudes de Derecho ARCO
2018	10	16
2019	343	225
2020	321	165
2021	484	177
2022	427	96
2023	583	16
2024	203	3

Nota: La información es con corte al 31 de marzo del 2024.

Órgano Interno de Control

El Órgano Interno de Control realiza un papel muy importante dentro del organismo promoviendo, evaluando y fortaleciendo el buen funcionamiento del Control Interno de Escudo Urbano C5". Sus atribuciones están establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco y en el Artículo 5 de Los lineamientos Generales de la Actuación y Desempeño de los Órganos Interno de Control de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública y su Coordinación con la Contraloría del Estado de Jalisco.

De las atribuciones más significativas para el fortalecimiento del control interno del "Escudo Urbano C5" son las 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, Revisiones y Visitas de inspección,
- Asesoramiento en Materia de Declaraciones Patrimoniales y
- Participación en el Comité de Adquisiciones.

Identificación de problemas y oportunidades institucionales (FODA).

Fortalezas

- Personal especializado con las capacidades, habilidades y destrezas requeridas para la atención eficaz y eficiente de la ciudadanía.
- Normatividad que regula los procedimientos y procesos del servicio público del organismo.
- Evolución presupuestal importante para el crecimiento y desarrollo institucional
- Infraestructura tecnológica instalada mantenida en óptimo

Oportunidades

- Fortalecer la vinculación con la sociedad civil, grupos vecinales, organismos académicos, grupos estudiantiles y otros segmentos sociales.
- Fomentar la concientización de la ciudadanía del uso responsable de las Líneas de emergencias 911 y 089.
- Aprovechar la constante Innovación tecnológica en el mercado, para la renovación e incremento de la infraestructura de los sistemas de videovigilancia y servicios de atención de emergencia.

Debilidades.

- Falta de personal operativo para cobertura total en el “Escudo Urbano C5”.
- Falta de acondicionamiento en los CALLE’s en accesos y el flujo de traslado de personas discapacitadas.
- Débil conocimiento de la normatividad vigente por parte del personal

Amenazas

- Daños a la infraestructura de videovigilancia y telecomunicación por vandalismo.
- Falta de cobertura de personal operativo adscrito al “Escudo Urbano C5” para operar en los CALLE’s, debido a la frecuente rotación del personal comisionado por parte de los municipios sedes del sitio.
- La probabilidad de suspender la atención en el “Escudo Urbano C5”, en caso fortuito que imposibilite continuar con los servicios. Por la falta de un centro alternativo que permita la continuación de los servicios de forma eventual y emergente.



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.

- Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo Jalisco 2018 -2024 · visión 2030. Actualización
- Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco
- Guía Técnica para la Integración del Plan Institucional. México: Gobierno de Jalisco. Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. (2022).
- Fuente Propia: Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo 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	javazquez@c5jalisco.gob.mx
Lic. Jesús Villarreal Gutiérrez	Director Jurídico	jvillarreal@c5jalisco.gob.mx
Mtro. Carlos Eduardo González Durón	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	cgonzalez@c5jalisco.gob.mx
Lic. Laura Eduwiges Monroy Guzmán	Directora Administrativa y Financiera	lmonroy@c5jalisco.gob.mx

Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Mónica Ballescá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Juan Miguel Martín del Campo Verdín

Director de Planeación Institucional

Kevin Jhair Inzunza Ramos

Coordinador General de Planeación y Seguimiento de Diseño,
Gestión y Resultados de Programas Públicos

La suscrita Mtra. 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 los artículos 1,2,3 numeral 1 fracción II, artículo 66 numeral 1 fracción I, artículo 69 numerales 1 fracciones, II, III y 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; así como los artículos 1, 4, 7 fracción II, artículo 9 fracción IV, 10 fracciones XV 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, 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 vigésima cuarta sesión ordinaria celebrada el día 17 de julio del año 2024 con el ACUERDO/02/24SO/2024.



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 el artículo 3 numeral 1 fracción I, fracción 5 numeral 1 fracciones I, IV, y XVI, artículo 7 numeral 1 fracción II, artículo 11 numeral 1 y 2 fracción I, artículo 12 numeral 1 y artículo 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 artículo 8 fracciones I, II, XI, 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, artículo 84 y artículo 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".



MTR. RICARDO SÁNCHEZ BERUBEN
Coordinador General Estratégico de Seguridad
Fecha de emisión 05 de agosto de 2024

