



**Escudo  
Jalisco**

# **Plan Institucional [Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas]**

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



 ¡Armemos  
un **plan!**

En Jalisco tu voz cuenta  
**y marca el rumbo**



---

Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, Paseo de la Cima S/N, Fraccionamiento El Palomar, Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, México.

**Citación sugerida:** Escudo Urbano C5, (2025). *Plan Institucional*. México: Gobierno de Jalisco.

**Disponible en:** <https://plan.jalisco.gob.mx/planes-y-programas-estatales/> y en <https://seplan.app.jalisco.gob.mx/biblioteca>



## Contenido

<b>I.</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>II.</b>	<b>Marco legal</b> .....	<b>8</b>
<b>III.</b>	<b>Filosofía institucional</b> .....	<b>13</b>
	1. Misión institucional .....	13
	2. Visión institucional .....	13
	3. Valores institucionales.....	13
<b>IV.</b>	<b>Diagnóstico de la organización</b> .....	<b>16</b>
	Análisis institucional del campo de acción .....	16
	1. Tecnologías de la información y comunicación .....	16
	2. Análisis Estratégico e Inteligencia .....	19
	2.1. Diagnóstico.....	19
	2.2. Retos .....	19
	2.3. Objetivos Estratégicos.....	20
	2.4. Líneas de acción .....	20
	2.5. Evaluación y seguimiento.....	20
	3. Área Operativa .....	21
	3.1. Código violeta.....	21
	3.2. Dispositivo de Atención Inmediata (DAI) .....	21
	3.3. Chatbot Violeta.....	21
	3.4. Remisión de información interinstitucional .....	22
	4. Dirección de Atención de Emergencias.....	22
	Análisis administrativo .....	24
	1. Estructura organizacional .....	24
	2. Dirección Administrativa y Financiera .....	24
	2.1. Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal ....	24
	2.2. Recursos financieros.....	25
	2.3. Servicios de Apoyo.....	26
	3. La Dirección Jurídica.....	28
	3.1. Jefatura de la Unidad Departamental de Transparencia. ....	28
	3.2. Jefatura de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales. ....	31
	3.3. Jefatura Unidad Departamental de lo Consultivo .....	32
	4. Sistema de archivo.....	33
	5. Órgano Interno de Control.....	34
	Identificación de problemas y oportunidades institucionales .....	35
	<b>Apartado Estratégico</b> .....	<b>37</b>
	1. Objetivos institucionales .....	37
	2. Líneas de acción.....	37
	3. Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza y Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	39
<b>VI.</b>	<b>Programas presupuestarios y objetivos institucionales</b> .....	<b>40</b>
	1. Identificación de programas presupuestarios y su contribución a los objetivos institucionales .....	40
	2. Mecanismos de evaluación y seguimiento.....	41

<b>VII. Contribución a los temas transversales .....</b>	<b>42</b>
<b>VIII. Atención a grupos prioritarios .....</b>	<b>43</b>
1. Contribución a la atención a grupos prioritarios.....	43
<b>IX. Cartera de proyectos institucionales .....</b>	<b>44</b>
1.C5 Escudo Jalisco y Nuevo Edificio del C5i.....	44
<b>X. Bibliografía .....</b>	<b>45</b>
<b>Glosario.....</b>	<b>45</b>
<b>XI. Directorio.....</b>	<b>47</b>



# I. Introducción

El Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, mejor conocido como “Escudo Urbano C5”<sup>1</sup>, es el encargado de prestar los servicios de atención de llamadas al número de Emergencias 9-1-1, denuncia anónima 089 y Locatel, así como de operar los sistemas de videovigilancia y administrar la red estatal de radiocomunicaciones.

El Escudo Urbano C5 coadyuva a la coordinación interinstitucional de seguridad pública y servicios de emergencia, apoyándose en plataformas tecnológicas innovadoras y en captación y análisis de información, en beneficio de la ciudadanía, con el objetivo de contribuir a la preservación de la paz y el orden público en el Estado de Jalisco.

El Plan Institucional es una guía elaborada por el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco para establecer su misión, visión y valores, los cuales orientan a la Institución en la definición de mejores objetivos y acciones para alcanzar las metas establecidas.

El Plan Institucional implementa estrategias que se vinculan al Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza 2025. Como organismo público descentralizado, el centro trabaja para dar continuidad a estas estrategias, dotar de herramientas y capacitar al personal en el uso de tecnologías de la información, con el fin de fortalecer y modernizar las instituciones de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres.

Las estrategias asociadas consideran la consolidación del mejor C5 del país (Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo), la reestructuración de procesos, la implementación de herramientas digitales como la capacitación continua y el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional, especialmente en la atención de delitos que afectan a grupos prioritarios. Este conjunto de acciones busca consolidar un modelo de justicia más ágil, accesible, confiable y centrado en los derechos de las personas.

*El Objetivo Sectorial:* Contribuir para el desarrollo de un entorno libre de violencia, donde la seguridad ciudadana se ejerce como derecho humano, con instituciones articuladas, eficientes, con enfoque centrado en las personas, cuerpos policiales profesionalizados, una ciudadanía participativa y un sistema de investigación y persecución del delito que garantice acceso efectivo a la justicia, que fortalezcan el tejido comunitario, generando confianza, paz social, cohesión territorial así como la atención coordinada interinstitucional para prevenir y remediar la desaparición de personas.

*Objetivo Temático:* Contribuir para reducir la impunidad en Jalisco mediante la consolidación de las dependencias especializadas, el fortalecimiento y modernización de las instituciones de procuración de justicia, así como la profesionalización y equipamiento del personal que las integran, todo ello para brindar atención integral a las víctimas, mejorar la investigación y persecución de los delitos. 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 las

---

<sup>1</sup> Actualmente se considera el nombre de “Escudo Urbano C5” por así denominarse dentro del artículo 1. de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, no obstante, hoy por hoy, se está elaborando un proyecto de reforma a la citada Ley, en la que se contempla un cambio en su denominación para quedar como “C5 Escudo Jalisco”.

Estrategias del Nuevo Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza 2024-2030, Hacia una ruta sustentable para las niñas y niños, con una visión 2050.

Debido a la necesidad permanente de atención de la ciudadanía, el 11 de marzo de 1995 se publicó 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 ciudadana, y canalizarlas con la dependencia de seguridad ciudadana correspondiente para su atención oportuna y eficaz.

Posteriormente, el 27 de febrero de 2018 se publicó el Decreto 002/2018, mediante el cual se creó el "Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco". Dicho decreto fue abrogado meses después y, mediante el nuevo Decreto 26835/LXI/18, del 2 de junio de 2018, emitido por el Congreso del Estado de Jalisco, se creó el organismo público descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco (Escudo Urbano C5), con el fin atender de manera efectiva y eficientemente a la ciudadanía ante cualquier emergencia y combate a la delincuencia.

El 09 de diciembre de 2024 se publicó el acuerdo DIELAG ACU 066/2024, el cual establece la agrupación de diversas dependencias públicas a las coordinaciones generales estratégicas de la administración pública centralizada.

El 01 de enero de 2025, se publicó en el periódico oficial "El Estado de Jalisco" el acuerdo DIELAG ACU 001/2025, donde se determinó la integración de la Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas a la Coordinación General Estratégica de Seguridad.

Asimismo, mediante el acuerdo DIELAG ACU 002/2025, emitido en esa misma fecha, se dispuso la sectorización del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco (Escudo Urbano C5) a la Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas.

Este organismo opera con las facultades de una instancia de coordinación interinstitucional en materia de seguridad ciudadana, colaborando con entidades de los tres niveles de gobierno, conforme a lo establecido en su Ley Orgánica.

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

El organismo cuenta con infraestructura de videovigilancia y radiocomunicación, así como los servicios de atención de llamadas de Emergencias 9-1-1, Denuncia Anónima 089 y Locatel, con cobertura en todo el Estado de Jalisco a través de sus Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) Regionales.

Con este Plan Institucional se plasma la situación operativa y administrativa del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco (Escudo Urbano C5), cuyo principal activo es su personal, personas servidoras públicas dedicados de manera permanente y comprometida a la mejora continua en beneficio de la ciudadanía.

## II. Marco legal

- 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.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículo 109, Artículo 110, Artículo 111, Artículo 111 Bis, Artículo 112, Artículo 117, Artículo 118, Artículo 138, Artículo 139, Artículo 140 y Artículo 141.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Constitución Política del Estado de Jalisco, Artículo 4, Artículo 9 fracción I, la fracción VI, Artículo 15 fracción VIII a la fracción X, Artículo 36, Artículo 49, Artículo 50.
- Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco Artículo 1, Artículo 3 fracciones X y XIII, Artículo 160, Artículo 161, Artículo 162, Artículo. 163, Artículo 164, Artículo 165, Artículo 166, Artículo 167, Artículo 168, Artículo 169, Artículo 170, Artículo 171, Artículo 172, Artículo 173, Artículo 174, Artículo 175, Artículo 176, Artículo 177, Artículo 178, Artículo 179, Artículo 180, Artículo 182, Artículo 183, Artículo 184, Artículo 185, Artículo 186, Artículo 187, Artículo 188, Artículo 191, Artículo 192, Artículo 193, Artículo 194, Artículo 195, Artículo 196, Artículo 197, Artículo 198, Artículo 199, Artículo 200, Artículo 201, Artículo 202, Artículo 204, Artículo 205, Artículo 206, Artículo 207, Artículo 208, Artículo 209, y Artículo 210.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, Artículo 3 numeral 1 fracción II, Artículo 5, Artículo 6, Artículo 6 bis, Artículo 66 numeral 1 fracción I, Artículo 67, Artículo 68, Artículo 69, Artículo 70, Artículo 71, Artículo 72, Artículo 73, Artículo 74, Artículo 75, Artículo 76, Artículo 77, Artículo 78, Artículo 79, y Artículo 80.
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.
- Ley de Control de Confianza del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco.
- Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo en el Estado de Jalisco.
- Reglamento Interno de la Coordinación General Estratégica de Seguridad del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, para el Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
- Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (Nueve, Uno, Uno) (Versión 2.0).
- Acuerdo por el que se Expiden las Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales del Estado de Jalisco.
- Acuerdo del Ciudadano Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, mediante el cual se Abrogan los Lineamientos para la administración, Operación, Control y Rendición de cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal; así como las Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales, ambos del Estado de Jalisco. "ACUERDO DIELAG ACU 001/2020 <https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/newspaper/import/01-30-20-iv.pdf>."
- Acuerdo por el que se designa al Titular del Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco. No. 50/2025.
- Anexo de la Norma Técnica para Sistemas de Video Vigilancia de Seguridad Pública.
- La Norma Técnica para Estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Videovigilancia Para la Seguridad Pública.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias V 3.0.
- Manual de Contabilidad Gubernamental Escudo Urbano C5.
- 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 de Coordinación Interinstitucional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Violencia en el Estado de Jalisco.
- Estrategia ante la violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco.
- Estrategia de Crianza Positiva del 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.
- Ruta Interinstitucional de Actuación ante casos de Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco.
- Protocolo Específico 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](https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion_fundamental/122)

Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones  
y Cómputo del Estado de Jalisco  
**Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas**

Dirección	Instrumento normativo (ley, reglamento, etc.)	Funciones / atribuciones
<b>Junta de Gobierno</b>	Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco	<p>Art. 8 y 9 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</p> <p><a href="https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf">https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf</a></p>
<b>Dirección General</b>	Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco	<p>Art. 10, 11 de la Ley orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</p> <p><a href="https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf">https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf</a></p>
<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>	Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco	<p>Art. 29 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</p> <p><a href="https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf">https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf</a></p>
<b>Dirección Jurídica</b>	Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco	<p>Art. 22 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</p> <p><a href="https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf">https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf</a></p>
<b>Dirección de Tecnologías de La Información Y Comunicaciones</b>	Modificaciones de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco	<p>Art. 27 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</p> <p><a href="https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf">https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf</a></p>
<b>Dirección de Análisis Estratégico e Inteligencia</b>	Modificaciones de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco	<p>Art. 28 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</p> <p><a href="https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf">https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf</a></p>



Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones  
y Cómputo del Estado de Jalisco  
**Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas**

<p><b>Dirección Órgano Interno de Control</b></p>	<p>Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco</p>	<p><b>Art. 30, 31 Y 32 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</b></p> <p><a href="https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos/PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf">https://congresoweb.congresoajalisco.gob.mx/bibliotecavirtual/legislacion/Leyes/Documentos/PDF-Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Organismo%20P%C3%BAblico%20Descentralizado%20denominado%20Centro%20de%20Coordinaci%C3%B3n.%20Comando.%20Control.%20Comunicaciones%20y%20C%C3%B3mputo%20del%20Estado%20de%20Jalisco-150125.pdf</a></p>
<p><b>Dirección De Área Operativa</b></p>	<p>Modificaciones de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y La Norma Técnica para Estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Videovigilancia Para la Seguridad Pública.</p>	<p><b>Art. 26 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</b></p> <p><a href="https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf">https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf</a></p> <p><a href="https://www.gob.mx/sesns/documentos/normas-normateca-sesns?state=published">https://www.gob.mx/sesns/documentos/normas-normateca-sesns?state=published</a></p> <p>La Norma Técnica para Estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Videovigilancia para la Seguridad Pública establece especificaciones técnicas y requisitos para garantizar la eficacia, funcionalidad e interoperabilidad de los sistemas de videovigilancia utilizados en la seguridad pública. Esta norma busca asegurar que las cámaras, la infraestructura y el software funcionen de manera coordinada, permitiendo una vigilancia efectiva y la identificación de incidentes delictivos</p>
<p><b>Dirección de Atención de Emergencias</b></p>	<p>Modificaciones de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y La Norma Técnica Para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a Través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno) (Versión 2.0)</p>	<p><b>Art. 25 de la Ley Orgánica de este Organismo Público Descentralizado.</b></p> <p><a href="https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf">https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/newspaper/getAsset?q=newspaper/22692/1730402242-2024-10-31-V.pdf</a></p> <p><a href="https://www.gob.mx/911/documentos/norma-tecnica-para-la-estandarizacion-de-los-servicios-de-llamadas-de-emergencia-a-traves-del-numero-unico-armonizado-9-1-1-version-2-0">https://www.gob.mx/911/documentos/norma-tecnica-para-la-estandarizacion-de-los-servicios-de-llamadas-de-emergencia-a-traves-del-numero-unico-armonizado-9-1-1-version-2-0</a></p> <p>La Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a Través del Número Único Armonizado 9-1-1 (Versión 2.0) establece los lineamientos para la operación homogénea de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE). Su objetivo principal es reducir la disparidad en la atención de emergencias y garantizar una respuesta eficiente y coordinada a nivel nacional.</p>

**Tabla 1.** Funciones / atribuciones por Dirección General

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

## III. Filosofía institucional

### 1. 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 órdenes de gobierno.

### 2. 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.

### 3. Valores institucionales

Los valores institucionales representan los principios y convicciones que guían el comportamiento y la toma de decisiones dentro del Escudo Urbano C5. Son la base ética que orienta nuestras acciones, fortalecen la confianza de la ciudadanía y aseguran que todas nuestras operaciones en seguridad ciudadana y atención de emergencias se realicen con integridad, compromiso, profesionalismo y respeto hacia las personas y la comunidad.

#### **Competencia**

Desempeñan su cargo en función de las obligaciones que les confieren las normas aplicables a su empleo, cargo o comisión y las que les instruyan sus superiores jerárquicos, utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual para obtener los mejores resultados.

#### **Confidencialidad**

Mantienen estricta confidencialidad y secrecía sobre la información de carácter reservado o confidencial que posean, administren o generen en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.

#### **Eficacia**

Llevan a cabo las actividades relativas a su empleo, cargo o comisión de manera conjunta y coordinada con las diversas áreas de su entorno laboral, para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

#### **Equidad**

Dar un trato similar a las personas que se ubiquen en las mismas condiciones, con motivo de su empleo, cargo o comisión.

### **Imparcialidad**

Tratan con el mismo respeto a todas las personas físicas o jurídicas que participan en procedimientos como tramitación, atención y resolución de los procedimientos de contrataciones públicas, autorizaciones, concesiones, permisos y licencias y sus prórrogas, baja de bienes, aquéllos relacionados con la materia de avalúos, etc.

### **Igualdad**

Evitan dar un trato hostil, humillante u ofensivo a las personas con las que tienen relación con motivo de su empleo, cargo o comisión.

### **Independencia**

Actúan de manera objetiva en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión.

### **Integridad**

Actúan con rectitud y apego a los principios que deben observar en el desempeño de un empleo, cargo o comisión, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y genere certeza plena en su conducta frente a todas las personas en las que se vinculen u observen su actuar.

### **Lealtad**

Asumen la responsabilidad directa de las funciones relativas a su empleo, cargo o comisión, adquiriendo las consecuencias que se deriven del ejercicio de estas.

### **Legalidad**

Conocen, respetan y cumplen el marco normativo relativo a su empleo, cargo o comisión.

### **Objetividad**

Cumplen con sus funciones sin subordinar su juicio a criterios ajenos a la naturaleza del acto o procedimiento a analizar o resolver, sustentándolas únicamente en las evidencias suficientes, competentes, pertinentes y relevantes.

### **Profesionalismo**

Se actualizan permanentemente sobre los temas relacionados con su empleo, cargo o comisión. Investigan y analizan exhaustiva y acuciosamente los asuntos en los que deben intervenir.

### **Transparencia**

Desarrollan e implementan mecanismos que permitan a la ciudadanía conocer el desarrollo de la actividad gubernamental.

## 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**.



Escudo  
Jalisco



## 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.



Escudo  
Jalisco

## **IV. Diagnóstico de la organización**

### **Análisis institucional del campo de acción**

#### **1. Tecnologías de la información y comunicación**

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la responsable de planear, desarrollar, operar y mantener los sistemas tecnológicos que soportan la comunicación de voz, video y datos a través de redes internas y externas, los cuales son fundamentales para la operación del centro. Su función se realiza de manera coordinada y permanente con las áreas Operativa y de Monitoreo, asegurando que las herramientas tecnológicas respondan de forma eficiente a las necesidades del servicio y a los procesos de atención de emergencias.

En estrecha colaboración con dichas áreas, la Dirección de Tecnología de la Información, lleva a cabo el monitoreo continuo de los sistemas críticos, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento las 24 horas del día. Asimismo, proporciona soporte técnico especializado para la atención de incidencias, la continuidad operativa y la optimización de los recursos tecnológicos utilizados en las labores de monitoreo, análisis y despacho.

El propósito de la innovación, desarrollo e implementación de los Sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es garantizar la operación continua y confiable de las redes de transporte de datos y de radiocomunicación que soportan los sistemas de Atención de Emergencias, Denuncia Anónima y LOCATEL. Asimismo, comprende la coordinación, diseño y fortalecimiento de las estrategias de ciberseguridad, mediante la identificación y mitigación de riesgos que pudieran comprometer la operación del Centro.

De igual forma, se brinda soporte técnico especializado a los sistemas tecnológicos del Escudo Urbano C5, y de los Centros de Atención de Emergencias de todo el Estado de Jalisco, asegurando su disponibilidad y correcto funcionamiento. Paralelamente, se desarrollan e implementan soluciones, orientadas al mejoramiento de la atención de emergencias.

En materia de radiocomunicación, se proporciona atención permanente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, realizando tareas de organización, monitoreo, despliegue, programación e inhibición de más de 20,000 equipos portátiles y móviles, más de 20,000 terminales inscritas de P25, más de 2400 terminales TETRAPOL, y alrededor de 20 radiobases. Con esto se garantiza la comunicación con las corporaciones de seguridad ciudadana en el Estado de Jalisco.

El centro cuenta con infraestructura tecnológica para la videovigilancia de diversos puntos estratégicos del estado, la cual se conforma por Puntos de Monitoreo Inteligentes, equipados con cámaras para videovigilancia y/o botones de pánico; cámaras LPR distribuidas en Puntos de Monitoreo de Lectura. Estas cámaras capturan vídeo o imágenes de matrículas, las cuales se conectan a un sistema central para tener visualización en tiempo real. La visualización del video y las capturas de placas se ponen a disposición del Área Operativa con el objetivo de brindar apoyo a la ciudadanía atendiendo emergencias y eventos de alto impacto.

Se activa ante cualquier reporte ante las líneas de emergencia, el sistema apoya al personal en campo con información crucial, ofreciendo una visión adicional de la situación para disminuir riesgos, apoyo a la ciudadanía y coadyuvar en el análisis con personal en campo.

A través de la geolocalización, el personal de monitoreo identifica si se cuenta con la infraestructura necesaria para la atención del incidente, activando los cercos virtuales y brindando la información, la tecnología permite retroceder grabaciones, así como un análisis en tiempo real, buscando detalles relevantes para la atención de la emergencia.

Por lo cual los operadores deberán de asignar un objeto en el CAD para la clasificación del incidente con relación al resultado obtenido por medio de las cámaras.

La Dirección de Tecnologías también es responsable del desarrollo de aplicaciones que se ponen a disposición de otras entidades públicas y/o a la ciudadanía del estado. Para la población general de Jalisco se cuenta con “Botón de Auxilio”, la cual puede ser instalada en un dispositivo móvil para que la persona usuaria reporta urgencias médicas, de seguridad y de protección civil mediante la activación de un botón en la pantalla del dispositivo; está alerta atendida directamente en el Escudo Urbano C5.

Asimismo, se dispone de la aplicación “Código Violeta”, que permite a las mujeres que se sienten en riesgo reportar una situación de emergencia desde su dispositivo móvil. Como alternativa de apoyo a mujeres víctimas de violencia, se cuenta también con el “Chatbot Violeta”, el cual opera de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y es coordinado por los Organismos Públicos Descentralizados Red de Centros de Justicia para las Mujeres y Escudo Urbano C5.

Operativamente, el Botón de Auxilio funciona mediante la activación de un botón en la pantalla del teléfono celular, lo que genera una alerta que es recibida y atendida desde el centro.

Una vez que se emite una alerta por parte de la persona usuaria, el Escudo Urbano C5, inicia el protocolo operativo correspondiente y, en coordinación con las dependencias competentes, se atiende la emergencia de manera ágil y eficaz. Dicho protocolo consta de 3 fases:

- **Fase 1.** Activación de Botón de Auxilio
- **Fase 2.** Recepción inmediata de alerta por medio del CAD (Escudo Urbano C5 y dependencias).
- **Fase 3.** Atención en servicio en campo.

Al seleccionarse una alerta de seguridad o Código Violeta, la corporación de la comisaría correspondiente acude a la ubicación proporcionada por el dispositivo móvil. Asimismo, el Escudo Urbano C5, en seguimiento al protocolo establecido, verifica si se cuenta con infraestructura de videovigilancia en las coordenadas GPS del dispositivo y comparte la información disponible con la comisaría correspondiente.

Por razones de seguridad y confidencialidad, este Centro no realiza llamadas directas a la persona usuaria que emitió la alerta de seguridad o Código Violeta; no obstante, se

mantiene el monitoreo y la coordinación permanente con las autoridades en campo para garantizar la adecuada atención del incidente.

Durante la activación de una emergencia, la persona usuaria puede mantener comunicación con personal del centro, mediante un chat integrado en la aplicación, el cual permite proporcionar por escrito información adicional sobre la situación reportada.

Cuando se selecciona la opción de Atención Médica o Protección Civil y Bomberos, el Escudo Urbano C5, establece contacto inmediato con la persona usuaria y comunica el reporte al Centro de Comunicación de la dependencia correspondiente, a fin de que se atienda el servicio de manera oportuna.

Para fortalecer la atención a las llamadas de emergencia 9-1-1, se integra una plataforma tecnológica que permite obtener la geolocalización de dispositivos móviles con sistema operativo Android, siempre que cuenten con los servicios de Google Play activos y el hardware de GPS funcione correctamente, al momento de marcar a las líneas de emergencia, lo que permite al operador visualizar la ubicación de la persona usuaria en tiempo real. En el caso de dispositivos con iOS, el operador envía un enlace seguro mediante SMS o WhatsApp. Una vez que el usuario interactúa con el mismo, la ubicación se transmite de manera inmediata al sistema de despacho. Además de la geolocalización, la plataforma habilita el uso de video llamada, estableciendo un vínculo visual directo entre el personal del 9-1-1 y el ciudadano. Estas herramientas en conjunto permiten brindar una atención con precisión, optimizando la respuesta a las emergencias.

Para optimizar el servicio de LOCATEL, la plataforma se actualiza de manera permanente con el fin de agilizar las consultas de datos almacenados localmente. Asimismo, se han firmado convenios de colaboración para integrar servicios de diversas dependencias, entre ellas el Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses (IJCF), la Comisión Estatal de Búsqueda de Personas (COBUPEJ) y la Secretaría de Seguridad. Estas conexiones permiten realizar cruces de información con sus bases de datos, a fin de identificar posibles coincidencias con personas localizadas en sus registros.

Finalmente, los sistemas tecnológicos actuales del Centro requieren una evaluación periódica para su aprovechamiento, la cual debe corresponder a la evolución en la atención de emergencias. Esto resulta prioritario, ya que las nuevas tecnologías y la creciente demanda de atención oportuna de la ciudadanía representan un reto constante frente a la modernización y a la evaluación continua de las soluciones implementadas.

En materia de actualización e inversión en proyectos multianuales, la Dirección de Tecnologías tiene proyectado la renovación y actualización a la última versión disponible del sistema P25 de radio, logrando con ello la sustentabilidad de la plataforma. Así mismo, se requiere fortalecer la infraestructura mediante la modernización de los enlaces de microondas y de las radiobases, incremento de los puntos estratégicos en el estado para videovigilancia y captura de placas, actualización de equipamiento necesario para mantener las operaciones internas disponibles, licenciamiento propio de las plataformas para centralización de cámaras de videovigilancia, y robustecimiento en el equipo existente.

Estas acciones tienen como finalidad dotar de herramientas tecnológicas para la coordinación entre diversas entidades de gobierno y facilitar la atención de los servicios de emergencia.

## **2. Análisis Estratégico e Inteligencia**

La Dirección de Análisis Estratégico e Inteligencia tiene la facultad de generar información suficiente y oportuna que contribuya de manera positiva a la toma de decisiones de los entes de los tres órdenes de gobierno, particularmente en materia de emergencias y atención ciudadana a nivel estatal. Para ello, hace uso de las herramientas tecnológicas que permiten el procesamiento, resguardo y análisis de información.

### **2.1. Diagnóstico**

La presente unidad administrativa tiene como propósito obtener, procesar, sistematizar, administrar, analizar, actualizar, suministrar datos para la generación e intercambio de información estadística generada en el Escudo Urbano C5. Asimismo, tiene como objetivo proponer productos analíticos, estadísticos y cartográficos derivados de las incidencias reportadas a través de los canales de atención ciudadana.

Su función principal es proporcionar información oportuna y confiable en materias como seguridad pública, protección civil, servicios médicos, movilidad y medio ambiente, con el fin de apoyar la toma de decisiones en las distintas instancias de gobierno —municipal, estatal y federal— así como en instituciones y organismos del sector privado. De igual manera, tiene la responsabilidad de establecer mecanismos de comunicación y coordinación interinstitucional que faciliten el intercambio de información con dependencias nacionales y extranjeras, y de procesar y controlar la información estadística institucional que respalde procesos de evaluación y seguimiento.

Con la modificación de la Ley Orgánica, se ha adquirido la capacidad de generar productos de inteligencia, definidos en la Norma Técnica para Estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Videovigilancia para la Seguridad Pública. Estos productos son herramientas prácticas que refuerzan la operación de las instituciones de seguridad pública, y surgen del análisis y sistematización de la información cuantitativa y cualitativa obtenida a través del Sistema de Videovigilancia.

### **2.2. Retos**

La unidad cuenta actualmente con una plantilla integrada por un director de área y nueve analistas con perfiles y funciones diferenciadas. Entre los principales retos se identifican:

- **Ampliación del equipo de trabajo:** La creciente demanda de información derivada de la operación diaria requiere fortalecer la capacidad de respuesta, posicionando al área como un referente en análisis estratégico e inteligencia.
- **Modernización tecnológica:** Impulsar la incorporación y actualización de herramientas tecnológicas especializadas en el procesamiento de grandes volúmenes de datos (Big Data), que permitan identificar patrones de comportamiento social relevantes para la toma de decisiones.
- **Capacitación continua:** Fomentar la actualización permanente del personal en metodologías de análisis, herramientas tecnológicas y técnicas de minería de datos, con el fin de generar información útil, precisa y oportuna que apoye las estrategias de prevención y disuasión del delito.

### **2.3. Objetivos Estratégicos**

- Generar productos de análisis e inteligencia aplicables a fenómenos sociales y delictivos. A partir de los siguientes:
  - Análisis tácticos: Permiten identificar y analizar patrones y series delictivas existentes o emergentes, promoviendo acciones operativas rápidas para enfrentar problemas delictivos específicos. Se incluyen análisis geoespaciales focalizados (mapas de calor, mapas temáticos).
  - Análisis administrativo del delito y atención de emergencias: A través de reportes administrativos, estadísticos o investigaciones, apoyando el funcionamiento del Escudo Urbano C5.
  - Análisis de operaciones: Evaluar la eficiencia de las políticas internas y procesos operativos, incluyendo la asignación de personal y la determinación de límites o sectores de monitoreo.
- Contribuir al diseño de políticas públicas de prevención del delito, basadas en análisis estratégicos y evidencia estadística.

El análisis y la difusión efectiva de la información permiten reconocer patrones de comportamiento, tendencias y dinámicas sociales que pueden facilitar la proliferación de la incidencia criminal. La aplicación de técnicas de minería de datos favorece la comprensión de los eventos y su contexto, lo que ayuda a las instituciones de seguridad pública a diseñar tácticas y estrategias de contención más efectivas, sustentadas en variables sociodemográficas, espaciales y temporales.

La generación de inteligencia estratégica basada en la sistematización de reportes ciudadanos fortalece el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes y estrategias en materia de seguridad y atención de emergencias.

### **2.4. Líneas de acción**

- Gestionar la actualización y capacitación continua al personal en análisis de datos, inteligencia geoespacial y distribución territorial.
- Fortalecer las capacidades técnicas en el uso de herramientas analíticas y visualización de datos.
- Establecer protocolos de colaboración e intercambio de información con otras dependencias y niveles de gobierno.
- Desarrollar productos de análisis especializados en función de las necesidades de las instituciones de seguridad, protección civil, salud y medio ambiente.

### **2.5. Evaluación y seguimiento**

El fortalecimiento de la coordinación interinstitucional resulta fundamental para obtener retroalimentación sobre los productos informativos entregados y valorar su impacto en la toma de decisiones.

Las actividades de evaluación consideran:

- Establecer líneas base que permitan medir el impacto de las acciones a corto, mediano y largo plazo.

- Diseñar indicadores que valoren la efectividad de la información generada.
- Promover la evaluación de procesos antes de la implementación de actividades, con el fin de asegurar una medición objetiva.
- Integrar los resultados de las evaluaciones como insumos para mejorar continuamente los procesos de análisis y generación de inteligencia.

### **3. Área Operativa**

El área operativa coadyuva en la coordinación interinstitucional entre los tres órdenes de gobierno en los rubros de Seguridad Pública, Servicios Médicos y Protección Civil, mediante el uso de plataformas tecnológicas innovadoras para la captación y el análisis de información. Lo anterior tiene como objetivo atender de manera eficiente las emergencias de la ciudadanía y contribuir a la preservación de la paz y el orden público en el Estado de Jalisco.

La Dirección Operativa se integra, además del personal adscrito a esta Institución, por personal comisionado y debidamente acreditado por las distintas dependencias de atención de emergencias de los tres niveles de gobierno. Para el cumplimiento de sus funciones, se cuenta con diferentes áreas de trabajo, las cuales permiten una atención especializada y coordinada.

#### **3.1. Código violeta**

Es el área especializada encargada de la atención de los eventos clasificados como Código Violeta, en la cual las operadoras realizan el seguimiento inmediato y permanente, en coordinación con las dependencias correspondientes, de cada uno de los reportes generados bajo dicha clasificación hasta su conclusión, garantizando así la atención oportuna y eficaz de estas emergencias.

#### **3.2. Dispositivo de Atención Inmediata (DAI)**

Mediante el acuerdo de colaboración con la Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas, se cuenta con la herramienta tecnológica creada para proteger a las personas buscadoras y/o que cuenten con una carpeta de investigación en el estado de Jalisco. Su objetivo principal es informar de una situación de riesgo o emergencia, en donde el Escudo Urbano C5, deberá canalizar el evento de forma inmediata al personal operativo de la Secretaría de Seguridad y/o a las Comisarías Municipales.

#### **3.3. Chatbot Violeta**

Es una herramienta de atención primaria que brinda la primera orientación y apoyo a mujeres víctimas de violencia en razón de género. Opera de manera ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y es coordinada por los Organismos Públicos Descentralizados Red de Centros de Justicia para las Mujeres y Escudo Urbano C5.

Una vez generado el reporte a través de ChatBot CJM, se tendrá una comunicación con el reportante, para identificar el tipo de emergencia y la coordinación con las diferentes dependencias.

### **3.4. Remisión de información interinstitucional**

La remisión de información interinstitucional es una función operativa a cargo de la Dirección Operativa, mediante la cual se atienden las solicitudes formuladas por dependencias de los tres órdenes de gobierno relacionadas con la obtención, análisis, custodia y entrega de información generada a partir de los sistemas tecnológicos del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

Esta función comprende la atención de requerimientos de material videográfico, registros obtenidos a través de los sistemas de Reconocimiento Automático de Placas (LPR), grabaciones de radiocomunicación, reportes operativos y solicitudes de alta o consulta de vehículos o placas de interés, haciendo uso de las plataformas institucionales para la búsqueda, localización, resguardo y entrega de la información, conforme a los protocolos y disposiciones normativas aplicables.

La remisión de información se desarrolla como parte de los procesos operativos permanentes de la Dirección Operativa, en coordinación con las áreas técnicas y administrativas correspondientes, y se encuentra alineada a los objetivos, estrategias e indicadores definidos para dicha Dirección en el presente Plan Institucional, sin constituir una unidad administrativa ni un nivel de planeación independiente, conforme a la estructura orgánica vigente.

## **4. Dirección de Atención de Emergencias**

La Dirección de Atención de Emergencias es la encargada de dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación de los servicios de Atención de Emergencias al 9-1-1, Denuncia Anónima 089, Locatel y los demás bajo su responsabilidad, para la atención eficaz y eficiente de las emergencias, asegurando la calidad del servicio, así como de los Centros de Atención de Emergencias vinculados al Escudo Urbano C5.

El objetivo principal es garantizar una respuesta rápida, eficiente, confiable y oportuna ante situaciones de emergencia, priorizando la seguridad de las personas y la protección de bienes, mediante la correcta clasificación y priorización de los reportes para reducir daños y salvaguardar vidas.

La función operativa es atendida de manera conjunta por la Dirección de Atención de Emergencias y la Dirección Operativa. El proceso inicia con la llamada atendida por el operador de emergencias 9-1-1, cuya función principal es recibir y gestionar los reportes de forma ágil y eficaz para coordinar una respuesta adecuada y proteger la integridad y el patrimonio del ciudadano. Entre sus funciones clave se encuentran:

- Clasificar la prioridad de la llamada y obtener información esencial (ubicación, tipo de emergencia, número de personas afectadas).
- Apoyar al ciudadano mediante instrucciones de trabajo hasta que lleguen los servicios de emergencia.
- Registrar datos y/o notas desde su operación en el seguimiento de la llamada.
- Escalar llamadas complejas o de alto riesgo o impacto a sus supervisores o personal especializado como ejemplo SALME (Servicio de Atención en Intervención en Crisis y Salud Mental).
- Garantizar confidencialidad y manejo ético de la información.

Lo anteriormente señalado se realiza conforme 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), en su versión vigente; al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, así como a los demás protocolos estandarizados aplicables en la operación de la línea de emergencia.

El Escudo Urbano C5, cuenta Centros de Atención de Llamadas de Emergencias Regionales, siendo instancias operativas y estratégicas encargadas de recibir, atender, clasificar, canalizar y dar seguimiento a las llamadas de auxilio que realiza la ciudadanía en el interior del Estado, con el propósito de salvaguardar la vida, la integridad física, el patrimonio y el orden público de la población en una región determinada del Estado.

El carácter regional de estos centros permite una mejor cobertura territorial, una atención más cercana a las necesidades específicas de cada zona del estado y una coordinación efectiva entre municipios, fortaleciendo así el sistema de seguridad y protección civil en Jalisco.

En conjunto, los Centros de Atención de Llamadas de Emergencias Regional son un pilar fundamental de la seguridad pública y la atención ciudadana, que contribuye a generar confianza, prevenir riesgos y proteger a la sociedad jalisciense mediante una respuesta profesional, humana y oportuna ante cualquier emergencia.

Este Centro Escudo Urbano C5, cuenta con una herramienta tecnológica que permite la localización precisa de la persona que realiza la llamada, así como el envío de video en tiempo real a los Centros de Atención de Emergencias 9-1-1. Esta herramienta agiliza la respuesta a emergencias, ya que los operadores obtienen información visual y de ubicación inmediata, además de permitir la comunicación mediante chat silencioso cuando el usuario no puede hablar.

Asimismo, se atienden todas las llamadas recibidas desde el Centro de Retransmisión Satelital de Emergencias, el cual se comunica con la línea de emergencia 9-1-1 para brindar apoyo en la atención de emergencias a usuarios que no pueden realizar la llamada directa. A través de sus dispositivos inteligentes, dichos usuarios solicitan asistencia ante una situación de emergencia.

Con relación al número de la Denuncia Anónima 089, se trata de una línea confidencial y anónima implementada por el Gobierno Federal y el Gobierno Estatal para reportar hechos presuntamente constitutivos de delitos como lo son secuestro, extorsión, delincuencia organizada, entre otros, permitiendo la intervención de las autoridades competentes protegiendo la identidad del denunciante. Cabe señalar que es un servicio seguro, confidencial y que opera las 24 horas, los 365 días del año.

El sistema Locatel es un servicio de localización de personas cuya finalidad es proporcionar información sobre personas extraviadas o que se encuentren bajo el resguardo de alguna dependencia de Seguridad Pública o Servicios Médicos del área metropolitana de Guadalajara.

Los usuarios pueden acceder al servicio mediante el número telefónico 33-31-34-49-82, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

El proceso general de atención consiste en llamar al número de Locatel, Para realizar la búsqueda de un familiar, se solicita proporcionar información como nombre completo, sexo, edad y características específicas, tales como tatuajes, cicatrices, entre otras, con

el fin de contrastarla con la información proporcionada por las autoridades y en caso de que se cuente con alguna coincidencia, Se informa al usuario para que acuda a la dependencia donde posiblemente haya sido localizada la persona.

## Análisis administrativo

### 1. Estructura organizacional

El Escudo Urbano C5, cuenta con una estructura orgánica que integra las direcciones previamente mencionadas, las cuales, junto con las áreas que se describen a continuación, conforman la organización de esta Institución, como enseguida se expone:

A continuación, se integra la liga de acceso donde se encuentra la figura del Organigrama del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

[https://transparenciasitgej.jalisco.gob.mx/api/api/banco\\_archivos/94544/downloadWeb](https://transparenciasitgej.jalisco.gob.mx/api/api/banco_archivos/94544/downloadWeb)

### 2. Dirección Administrativa y Financiera

Emite las políticas para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros del Centro; formula los anteproyectos del presupuesto de ingresos y egresos, así como de la plantilla de personal; funge como Secretaría Técnica del Comité de Adquisiciones y coordina los procesos de capacitación y profesionalización del personal del Escudo Urbano C5.

#### 2.1. Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal

El Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco cuenta con una plantilla autorizada de 406 plazas, además de 17 plazas bajo la modalidad de Honorarios Asimilables a Salarios. De las plazas autorizadas, 338 son de confianza y 45 de base; 260 corresponden a funciones operativas y 146 a funciones administrativas, por lo que se manejan dos tabuladores salariales para el personal.

Con fecha de noviembre de 2025, se tienen 383 plazas ocupadas y 23 vacantes. Del total de las plazas ocupadas, 190 corresponden a personal femenino y 193 a personal masculino.

La ocupación del personal se distribuye en rangos de edad de la siguiente manera: de 18 a 30 años, 128 personas; de 31 a 40 años, 123 personas; de 41 a 50 años, 84 personas; de 51 a 60 años, 42 personas; y de 61 años o más, 6 personas.

La formación académica del personal de Escudo Urbano C5 se clasifica de la siguiente forma: 14 personas con Educación Básica, 147 personas con Educación Media Superior y 222 personas con Educación Superior.

A continuación, se presenta la tabla que muestra el tipo de nombramiento por género, así como el enlace donde se pueden consultar los siguientes apartados:

- Personal según sexo

- Personal por rango de sueldos
- Plantilla de personal Autorizado 2025

**Tabla 2.** Personal según tipo de nombramiento, 2025

Tipo de nombramiento	Hombres	Mujeres	Totales
Confianza	168	170	338
Base o sindicalizados	25	20	45
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>190</b>	<b>383</b>

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

Enlace <https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion/contenido/127/122>

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 Cómputo del Estado de Jalisco, así como por la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Asimismo, el personal operativo que realiza actividades relacionadas con la seguridad pública se rige conforme a lo dispuesto en los artículos 21 y 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 una área profesional y especializada para la atención psicológica del personal, la 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*.

Adicionalmente, el Centro dispone de un área de atención médica para el personal, a fin de fortalecer su bienestar físico y emocional y garantizar condiciones laborales adecuadas para el desempeño de sus funciones.

## 2.2. Recursos financieros

El Escudo Urbano C5, ha mostrado un comportamiento presupuestario creciente, de acuerdo con datos publicados en el portal de Presupuesto Ciudadano de Jalisco. Se observa una tendencia al alza, con una variación presupuestal del 222%, deriva de la comparación entre el presupuesto asignado en 2021 y el correspondiente a 2025 para este Organismo Público Descentralizado.

**Tabla 3.** Presupuesto de Egresos por años del 2021 - 2025.

Presupuesto	2021	2022	2023	2024	2025
Aprobado	\$ 420,501,616	\$ 569,658,437	\$ 623,075,599.97	\$ 494,076,251.34	\$ 937,358,843.00

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



Por otro lado, el comportamiento por capítulos presupuestales desde el año 2021 se ha mantenido de manera recurrente, ya que prevalecen los capítulos 1000 (Servicios Personales), 2000 (Materiales y Suministros), 3000 (Servicios Generales), y 5000 (Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles) como los capítulos base para la operación del Organismo Público Descentralizado Escudo Urbano C5. Por su parte, en el año 2021 el capítulo 6000 (Inversión Pública) tuvo presencia al igual que el capítulo 7000 (Inversiones Financieras y Otras Provisiones) en el presupuesto aprobado del año 2025.

**Tabla 4.** Egresos por capítulo que comprende los años del 2021 - 2025.

CAPÍTULO	2021	2022	2023	2024	2025 Aprobado
1000	\$ 80,268,269.27	\$127,572,403.56	\$ 139,240,953.00	\$ 149,756,368.00	\$ 164,735,027.00
2000	\$ 9,855,983.41	\$ 11,749,927.00	\$ 12,888,339.00	\$ 13,031,014.33	\$ 14,835,000.00
3000	\$ 257,378,959.22	\$ 310,416,457.00	\$ 343,121,181.00	\$ 282,875,739.25	\$ 332,738,816.00
5000	\$ 162,533.61	\$ 28,192,803.00	\$ 13,393,502.00	\$ 2,791,338.63	\$ 2,550,000.00
6000	3,959,267.47	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
7000	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 422,500,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 351,625,012.98</b>	<b>\$ 477,931,591.00</b>	<b>\$ 508,643,974.00</b>	<b>\$ 448,454,460.00</b>	<b>\$ 937,358,843.00</b>

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

En la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, en lo relativo a la estructura de la Dirección Administrativa y Financiera, no se contempla un área que tenga entre sus atribuciones conducción de la política hacendaria, en consecuencia, el ejercicio del presupuesto, la administración de las finanzas públicas, bienes y servicios. (Coordinación de Recursos Financieros).

### 2.3. Servicios de Apoyo.

La Dirección de Área Administrativa y Financiera, a través de la Subdirección de Servicios de Apoyo, garantiza la adecuada gestión y optimización de los recursos institucionales mediante diversas Jefaturas de Unidad Departamental. Entre ellas se encuentra la Jefatura de Servicios Generales, encargada de la operación, control y mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular que consta de 50 unidades propias y en comodato, así como de la distribución y supervisión del consumo de combustibles para los vehículos oficiales, camiones y plantas de emergencia. Asimismo, es responsable de coordinar los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios para su correcto funcionamiento.

**Tabla 5. Parque vehicular**

Núm.	Régimen jurídico	2025
1	Propio	23
2	Comodato	27
<b>Total</b>		<b>50</b>

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

El Escudo Urbano C5, cuenta un al Parque Vehicular de 23 Vehículos el cual se puede consultar en el siguiente link:

<https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion/contenido/141/122>

La Jefatura de Mantenimiento es responsable de conservar en óptimas condiciones los equipos de generación eléctrica, los sistemas de aire acondicionado, las redes hidráulicas y la infraestructura de la Oficina Central, así como de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) y SITIOS ubicados tanto en la Zona Metropolitana como en el interior del Estado de Jalisco, derivados de convenios de colaboración con diversos municipios. Con ello se asegura la continuidad de los servicios de emergencia y de monitoreo.

**Tabla 6. Inmuebles**

Oficina	Dirección	Régimen jurídico	Funciones
Tlajomulco de Zúñiga	Calle Paseo de la Cima s/n, Fraccionamiento El Palomar Sección Bosques, Tlajomulco de Zúñiga, C.P. 45643	Comodato	Oficina principal, encargada de la operación de la Sala de Videomonitoreo y de la gestión de llamadas a los números de Emergencias, responsable de la captación, análisis y distribución estratégica de información para la toma de decisiones en los tres órdenes de gobierno.
Ciudad Guzmán	Carretera a Ciudad Guzmán – El Grullo km 9.5 sin número, Centro, Ciudad Guzmán, C.P. 49000	Comodato	Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) con cobertura en la Región Sur, tiene como objetivo brindar atención oportuna y eficiente a las llamadas recibidas a través de las líneas de emergencias, para situaciones de emergencia, destinadas a denuncias anónimas.
Puerto Vallarta	Carretera a Las Palmas km 6.5, Ixtapa, Puerto Vallarta, C.P. 48280	Comodato	Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) con cobertura en la Región Costa Norte, tiene como objetivo brindar atención oportuna y eficiente a las llamadas recibidas a través de las líneas de emergencias, destinadas a denuncias anónimas.

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

La Jefatura de Almacén y Activos es responsable de la administración de inventarios, el resguardo y la distribución de bienes muebles e insumos, vigilando su adecuada conservación y disposición final, bajo criterios de eficiencia, control y transparencia.

El Área de Compras tiene a su cargo la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y la ejecución de los procesos de licitación; adjudicación directa sin concurrencia de comité; adjudicación directa con concurrencia de comité; licitaciones con concurrencia de comité; fondo revolvente; así como los procesos derivados del convenio de colaboración con la Secretaría de Administración relacionados con la adquisición de bienes y la contratación de servicios, con el propósito de satisfacer de manera oportuna y eficaz las necesidades del Centro.

### **3. La Dirección Jurídica**

La Dirección Jurídica constituye un pilar estratégico para el funcionamiento institucional, al asegurar que todas las actuaciones, decisiones y procesos del organismo se desarrollen con pleno apego al marco legal y bajo criterios de certeza, legalidad y responsabilidad pública. Su labor no se limita a la atención de conflictos, sino que se orienta de manera preventiva y transversal, acompañando a las distintas áreas del centro en la correcta interpretación y aplicación de la normatividad vigente.

En un entorno operativo caracterizado por la alta complejidad técnica, la coordinación interinstitucional y la celebración de contratos con proveedores especializados, la Dirección Jurídica desempeña un papel clave en la gestión de riesgos legales y en la consolidación de prácticas administrativas sólidas. A través de su intervención, se fortalecen los procesos internos, se protege el interés público y se garantiza que la actuación institucional se alinee con los principios de legalidad, transparencia y rendición de cuentas.

Asimismo, la Dirección Jurídica funge como un órgano de apoyo estratégico para la toma de decisiones, proporcionando criterios jurídicos que permiten a la institución operar con seguridad, anticiparse a posibles contingencias y responder de manera oportuna a los desafíos normativos que surgen en el desarrollo de sus funciones. Para el cumplimiento de estas atribuciones, la Dirección Jurídica se organiza en jefaturas especializadas que atienden de forma integral los distintos ámbitos del quehacer jurídico del centro.

#### **3.1. Jefatura de la Unidad Departamental de Transparencia.**

El objetivo de la Jefatura de la Unidad Departamental de Transparencia es difundir de manera objetiva, veraz, clara y oportuna la información relativa al cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, a fin de que la ciudadanía pueda comprender el trabajo que realiza el centro en coordinación con los órganos de gobierno local, estatal, federal y municipal, así como instituciones y organismos privados. Lo anterior, mediante la documentación accesible, permanente y sencilla sobre el actuar de este Organismo.

Asimismo, la Unidad brinda en todo momento al funcionariado público herramientas en materia de transparencia y rendición de cuentas con perspectiva de seguridad, garantizando el derecho humano de acceso a la información pública y el ejercicio de los derechos ARCO, sin vulnerar las disposiciones normativas aplicables en materia de seguridad. De igual forma, asegura la confidencialidad y reserva de la información protegida, velando por el interés público superior y fortaleciendo los principios de certeza, eficacia, gratuidad, imparcialidad, máxima publicidad, objetividad, y profesionalismo.

Además de lo anterior, se da cumplimiento a la programación de actividades específicas, entre las que destacan:

1. Difusión mensual interna de la campaña institucional de concientización sobre las obligaciones en materia de transparencia, con el objetivo de fortalecer la eficacia en temas de transparencia y protección de datos personales.
2. Brindar atención oportuna y asesoría gratuita a la ciudadanía en materia de transparencia y protección de datos personales en posesión del Sujeto Obligado, a través de la Unidad de Transparencia.
3. Informar al Comité de Transparencia sobre deficiencias o incumplimientos por parte de las áreas internas del Organismo en los procedimientos de acceso a la información y protección de datos personales.
4. Realizar talleres internos con las diferentes áreas, con la finalidad de fortalecer la elaboración de pruebas de daño, considerando el interés público y con base en las disposiciones legales aplicables, garantizando la correcta ponderación de derechos.
5. Impulsar y gestionar la actualización permanente y oportuna de la información pública fundamental disponible en el portal oficial de transparencia del Organismo y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
6. Atender oportunamente los medios de impugnación recibidos por la Unidad de Transparencia, conforme a la normatividad aplicable.
7. Llevar el registro y estadística de las solicitudes de información pública, de acuerdo con la normativa vigente.
8. Atender y dar seguimiento a las solicitudes del funcionariado del Escudo Urbano C5, en materia de capacitación o asesoría sobre transparencia, acceso a la información y en protección de datos personales.
9. Capacitar de manera continua al personal de la Unidad de Transparencia, mediante la asistencia a foros, cursos, capacitaciones o diplomados impartidos por las autoridades competentes en la materia.
10. Actualizar semestralmente el índice de expedientes clasificados como reservados dentro del Organismo, conforme a la normatividad aplicable.
11. Difundir los avisos de privacidad y el documento de seguridad para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales.

Es importante señalar el incremento porcentual de la información generada de los años 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 de la Unidad de Transparencia:

1. Solicitudes de Acceso a la Información Pública: 44.24%
2. Solicitudes de Ejercicios de Derechos ARCOP: 24%
3. Recursos de Revisión: 6.25%

Derivado de las actividades realizadas, se busca la proyección de una Coordinación de Transparencia para dar cumplimiento en tiempo y forma con los requerimientos de la materia, de los cuales sus dos principales ramas de trabajo son los siguientes: derecho de acceso a la información pública y protección de datos de datos personales, con ello atendiendo lo establecido por el artículo 8 del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco.

Por consecuencia, es necesario la formación de la Jefatura de Acceso a la Información, misma que estará adscrita a la Coordinación de Transparencia, esto por la necesidad de recibir y dar atención a la gran cantidad de solicitudes que son recibidas en la unidad departamental, dicha jefatura requiere de dos abogados especializados para poder dar cumplimiento en tiempo y forma con los plazos establecidos por ley en cuanto a solicitudes de información, ya que tendrá que atender las siguientes actividades:

- 1.- Recepción y gestión de las solicitudes de información.
- 2.- Medios de impugnación
- 3.- Publicación de información
- 4.- Clasificación de información
- 5.- Actas del comité de transparencia

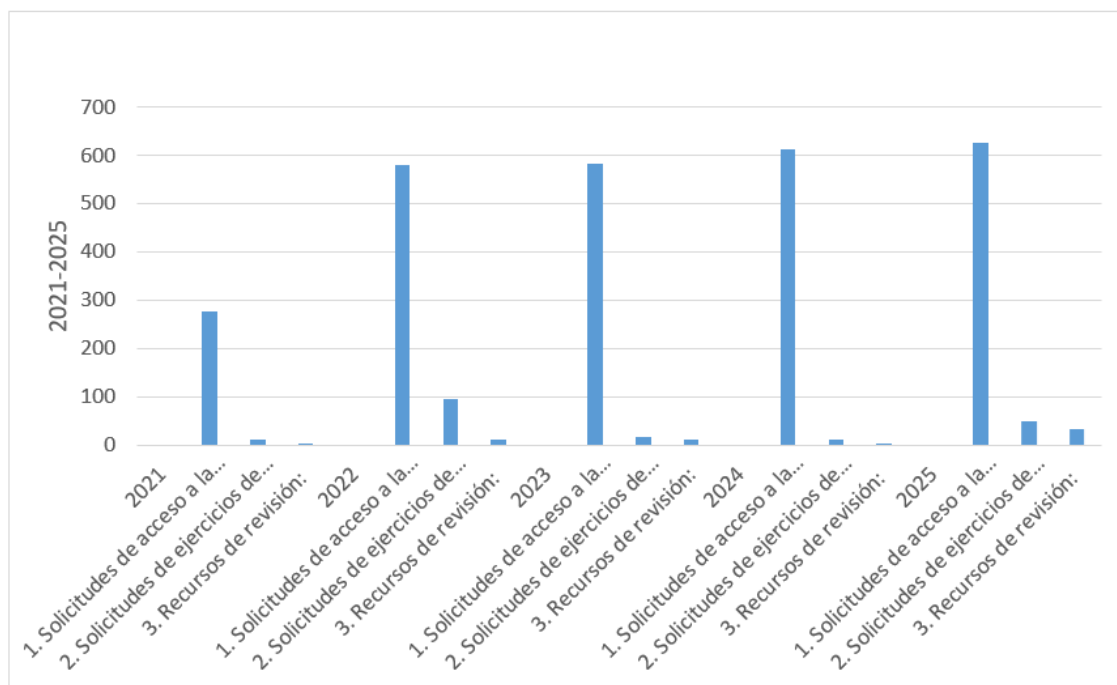
Ahora bien, con la reforma a la Ley General de Transparencia (marzo 2025) y futura homologación a la Ley Estatal de Transparencia, los solicitantes tendrán la posibilidad de presentar su inconformidad respecto a la respuesta de su solicitud mediante el amparo indirecto ante juzgados federales especializados en materia de transparencia, por lo que la instancia competente para atender dichos juicios es la Dirección Jurídica pues es el área responsable natural de coordinar y representar legalmente al sujeto obligado en controversias, incluidos los juicios de amparo.

Aunado a la reforma de la Ley General de Transparencia es necesaria la creación de la Jefatura de Datos Personales, en la que se designará a un oficial de protección de datos personales, especializado en la materia, quien realizará las atribuciones mencionadas en dicha ley y formará parte de la Coordinación de Transparencia.

Por ende, dicho oficial de protección de datos personales deberá contar con profesionales especializados, para llevar a cabo las siguientes funciones:

- 1.- Recepción y gestión de solicitudes ARCOP
- 2.- Atender los medios de impugnación derivados de las solicitudes de ejercicios de derecho ARCOP
- 3.- Evaluaciones y verificaciones en datos personales
- 4.- Elaboración de documento de seguridad
- 5.- Avisos de privacidad

**Gráfico 1.** Solicitudes de información recibidas 2021 – 2025.



Fuente: [https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion\\_fundamental/122](https://transparencia.jalisco.gob.mx/informacion_fundamental/122)

### 3.2. Jefatura de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales.

Es la Jefatura que se encarga llevar la defensa y la representación legal del centro, con más de 300 asuntos jurídicos anualmente atendidos en materia de Juicios de Amparo, Juicios civiles, Carpetas de Investigación, Incidentes Viales, Demandas Laborales, Reclamaciones Patrimoniales, Quejas en Materia de Derechos Humanos, apoyos legales, colaboraciones inter institucionales y en general todos los asuntos de carácter jurídico y legal que implique la negociación, colaboración, defensa o contienda judicial del Organismo frente a particulares, empresas u otras entidades públicas, llevando a cabo de manera estratégica el ejercicio de la defensa legal del patrimonio así como de los intereses jurídicos y financieros del Escudo Urbano C5.

A su vez y a falta de la existencia legal y orgánica de una *Comisión de Honor y Justicia*, así como de una *Jefatura de Asuntos Internos*, de manera provisional es la Jefatura en la que recaen las facultades de "instancia instructora" referida en el numeral 103 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Jalisco.

Lo anterior se materializó mediante Acuerdo/02/13SE/2022, publicado en el Periódico Oficial *El Estado de Jalisco*, el 21 veintiuno de junio de 2022 dos mil veintidós, a través del cual se habilitó y otorgó facultades como Instancia Instructora para instaurar los Procedimientos Administrativos de Separación, al personal operativo del centro que incumpla con los requisitos de ingreso o permanencia que se encuentran establecidos en la *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública*, así como, la *Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco*.

Sin que a la fecha exista un sistema de servicio profesional de carrera, régimen disciplinario o un Área de asuntos internos que funja para recibir e investigar hechos derivados de denuncias ciudadanas por actos u omisiones de los elementos operativos adscritos al Organismo.

Siendo evidente en este rubro la tendencia estadística *al alza*, de la instauración de los procedimientos administrativos de separación del personal operativo adscrito al Escudo Urbano C5, que incumpla con los requisitos de ingreso o permanencia tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 7.** Variación porcentual

<b>Año</b>	<b>Variación porcentual respecto al año anterior</b>
<b>2022-2023</b>	Incremento del 75 %
<b>2023-2024</b>	Incremento del 14.29 %
<b>2024-2025</b>	Incremento del 62.5 %

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

En tales condiciones y considerando que se planea aumentar el número de plazas operativas que laboren en este organismo así como que será necesaria una Coordinación, que lleve a cabo los procedimientos del régimen disciplinario, procesos de promoción así como recepción y trámite de denuncias ciudadanas por el hechos u omisiones de los elementos operativos de este Organismo bajo las leyes especiales de los integrantes de las instituciones policiales , es que es imperativa la creación orgánica y jurídica de una COORDINACIÓN DE ASUNTOS INTERNOS adscrita a la Dirección Jurídica, que pueda ser especializada en la instauración y seguimiento de los Procedimientos Administrativos de Separación, Régimen Disciplinario, Investigaciones internas y quejas ciudadanas, como ya se expuso con antelación.

### **3.3. Jefatura Unidad Departamental de lo Consultivo**

Ahora bien, respecto a la Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo, adscrita a la Dirección Jurídica, compete el otorgar asesoría legal en temas que competan a otras Unidades Administrativas del organismo, así como, sistematizar los criterios de interpretación y aplicación de las disposiciones normativas que disciplinan el funcionamiento del organismo, participar en la elaboración de acuerdos, bases, contratos y convenios que se pretenda celebrar con otras entidades federativas, la federación, dependencias y organismos locales, así como con los sectores social y privado, para el desarrollo y operación de los programas del organismo; elaborar y validar los instrumentos y documentos jurídicos que se requieran para el debido funcionamiento del organismo, entre otras. Entre los instrumentos jurídicos suscritos por este Organismo Público Descentralizado, se destacan los siguientes por su trascendencia e impacto social:

1. Convenio para implementar el aplicativo denominado “BOTÓN DE AUXILIO” celebrado con diferentes empresas del sector privado, a través del cual, se busca coordinar acciones para la debida y pronta atención de emergencias tanto en materia de seguridad pública, protección civil, servicios médicos, entre otros.
2. Convenio para impulsar el programa denominado “ZONAS PULSO DE VIDA” celebrado con diferentes empresas del sector privado, con el propósito de brindar principalmente a las mujeres del estado de Jalisco, así como a aquellas que transitan en



la entidad, un espacio dentro de los establecimientos comerciales de las referidas empresas, donde se puedan resguardar ante un riesgo o peligro que atente contra su integridad, su vida o su patrimonio.

3. Convenio de colaboración con diversas autoridades de los tres órdenes de gobierno para el otorgamiento de equipos de radiocomunicación, con el propósito de coordinar las comunicaciones y acciones entre las diversas autoridades del estado de Jalisco, para la debida y pronta atención de emergencias en materia de seguridad pública, servicios médicos, protección civil, movilidad, etc.

4. Convenio de colaboración con diversas autoridades de los tres órdenes de gobierno, así como organismos del sector social, para implementar un sistema denominado "Terminal Espejo" para la visualización remota de las cámaras de videovigilancia propiedad de este OPD, con el objetivo de coordinar acciones entre las diversas autoridades del estado de Jalisco, para la debida y pronta atención de emergencias en la entidad.

En tales condiciones, y derivado del crecimiento proyectado al Escudo Urbano C5, se vuelve necesario la creación de la Coordinación de lo Consultivo, misma que se encargará de coordinar las acciones realizadas por la Jefatura de Convenios y Contratos, cuya función será formalizar los contratos y convenios de este OPD, dándole seguridad jurídica a los actos celebrados por este Organismo Público Descentralizado, asimismo, se propone la creación de la Jefatura de Evaluación y Seguimiento, misma que se encargará de verificar el debido cumplimiento de las obligaciones contraídas por el centro, cuidando el archivo y acervo documental.

En este contexto, resulta necesario fortalecer los recursos financieros y materiales de la Dirección Jurídica, a fin de transitar de un modelo basado en esfuerzos extraordinarios a uno sustentado en capacidades formales, planificadas y suficientes. Este fortalecimiento permitirá consolidar la operación, reducir riesgos administrativos y asegurar el cumplimiento eficaz de los compromisos contractuales adquiridos, alineándose con una visión de crecimiento responsable y de largo plazo.

#### 4. Sistema de archivo

El **Sistema Institucional de Archivos (SIA)** del centro garantiza la organización y localización inmediata de la información, bajo los principios establecidos en la Ley General de Archivos y en la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios. Su implementación impulsa la modernización institucional mediante estructuras normativas y metodológicas que aseguran la preservación integral, el control documental y la optimización de los procesos operativos, consolidando una gestión pública transparente y eficiente.

El **SIA** del Centro se constituye como el eje articulador de la gestión documental, integrando procesos, criterios y herramientas que sustentan la actividad archivística, bajo lo establecido en los artículos 20 y 21 de la Ley General y 21 de la Ley Estatal. Para asegurar su operatividad, el **SIA** se estructura en un **Área Coordinadora** y tres áreas operativas estratégicas: **Unidad de correspondencia**, **Archivo de Trámite** (por unidad administrativa) y **Archivo de Concentración**.

El Escudo Urbano C5, centra su planeación archivística en la **accesibilidad, conservación, continuidad, disponibilidad, integridad y procedencia de la información**. Para ello, se deberá llevar a cabo la actualización constante de los

documentos de control y consulta archivística, mismos que deberán acoplarse a necesidades y funciones sustantivas del Centro. Así mismo, se deberán fortalecer las capacidades del personal mediante una estrategia de profesionalización archivística continua, enfocada en la aplicación uniforme de procesos, criterios y herramientas de gestión documental.

Además, se deberán realizar las gestiones y actividades tendientes a asegurar el control y la mitigación de riesgos, a fortalecer las medidas técnicas y físicas de seguridad de la información, así como de implementar mecanismos que garanticen el ciclo vital de la documentación de una manera correcta.

Con ello se busca transitar hacia una administración moderna y ordenada, donde **la correcta gestión del archivo fortalezca la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia documental**, conforme a las funciones y atribuciones del centro.

## 5. Órgano Interno de Control

El Órgano Interno de Control desempeña un papel esencial dentro del Organismo, al promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del Sistema de Control Interno del Escudo Urbano C5. Sus atribuciones se encuentran 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 Actuación y Desempeño de los Órganos Internos de Control de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública y su Coordinación con la Contraloría del Estado de Jalisco.

Entre las atribuciones más relevantes para el fortalecimiento del control interno del “Escudo Urbano C5” se encuentran:

- 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.

En este contexto, nuestro Órgano Interno de Control, en el ámbito de sus atribuciones consolidará un sistema de control interno preventivo y eficaz que garantice la legalidad, integridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos, promoviendo la ética profesional y la transparencia proactiva de todas las personas servidoras públicas, a través los siguientes ejes rectores:

- Verificación del cumplimiento de metas y el ingreso, egreso y manejo del presupuesto.
- Prevención de la comisión de faltas administrativas antes que sancionarlas.
- Abatir la impunidad y garantizar el debido proceso.

- Fortalecimiento de la confianza ciudadana y la capacidad técnica y operativa del Órgano Interno de Control.

Para el cumplimiento de lo anterior, se reforzarán las acciones preventivas a través actualizaciones y capacitaciones en temas de cumplimiento de los procesos y responsabilidades administrativas; acompañamiento en procedimientos de licitación pública; fiscalización del ingreso, egreso y manejo de los recursos públicos; diagnóstico y evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno; capacitación y difusión del Código de Conducta; campaña para lograr el 100% de presentación de las Declaraciones de Situación Patrimonial y de Intereses; capacitación, especialización y actualización constante del personal adscrito al Órgano Interno de Control, y; atención con perspectiva de género a las personas víctimas de hostigamiento sexual y/o acoso sexual.

En esta tesitura, el éxito de la operación del Órgano Interno de Control OIC no se mide por la cantidad de sanciones impuestas, sino por la capacidad para detectar riesgos a tiempo, blindar el patrimonio estatal y profesionalizar el servicio público, garantizando así que la administración opere bajo los más altos estándares de transparencia y legalidad

## Identificación de problemas y oportunidades institucionales

El Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco (Escudo Urbano C5), es la instancia responsable de brindar los servicios de atención de llamadas al número de Emergencias 9-1-1, 089 denuncia anónima, y Locatel, así como de operar los sistemas de videovigilancia y administrar la red estatal de radiocomunicaciones.

Asimismo, el Centro coadyuva en la coordinación interinstitucional de las áreas de seguridad pública y servicios de emergencia, apoyándose en plataformas tecnológicas innovadoras para la captación, integración y análisis de información en beneficio de la ciudadanía. Su labor constituye directamente la preservación de la paz y el orden público en el Estado de Jalisco.

En este contexto, se presentan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) identificadas, mismas que se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Análisis FODA**

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sólido marco normativo.</b> La existencia de normatividad específica que regula la operación del Escudo Urbano C5 asegura que las acciones se desarrollen dentro de un marco legal, transparente y alineado a los principios de eficiencia y rendición de cuentas.</li> <li>● <b>Recursos presupuestales asignados.</b> El Centro cuenta con presupuesto destinado para la operación, mantenimiento y modernización de su infraestructura, lo que permite brindar servicios continuos y responder de manera oportuna a las necesidades institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Infraestructura física limitada.</b> Los espacios de trabajo presentan limitaciones en su distribución, ergonomía y capacidad instalada, y en algunos casos el mobiliario no cumple con las características necesarias para garantizar el adecuado desempeño de las funciones operativas administrativas.</li> <li>● <b>Alta incidencia de llamadas improcedentes o falsas.</b> Un volumen considerable de llamadas de broma, erróneas o malintencionadas provoca la saturación de las líneas de emergencia desviando recursos y atención del personal operativo, lo que</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Coordinación interinstitucional robusta.</b> El Escudo Urbano C5 mantiene una estrecha colaboración con instituciones públicas y privadas, así como con los tres órdenes de gobierno, fortaleciendo la seguridad, la atención de emergencias y la capacidad de respuesta conjunta.</li> <li>● <b>Generación y análisis de información estratégica;</b> El Escudo Urbano C5 produce información relevante para la toma de decisiones en materia de seguridad pública y atención a emergencias, permitiendo a las autoridades desarrollar estrategias más efectivas y oportunas.</li> <li>● <b>Enfoque preventivo.</b> A través de la videovigilancia, el análisis de datos y la coordinación con diversos actores institucionales, el Escudo Urbano C5 orienta sus acciones hacia la prevención del delito y la generación de entornos más seguros.</li> <li>● <b>Botón de Auxilio.</b> Permite al usuario activar o desactivar la llamada silenciosa, brindando la opción de recibir o no contacto telefónico del personal del Escudo Urbano C5 para dar seguimiento al alertamiento, lo que incrementa la seguridad y discreción en situaciones de riesgo.</li> <li>● <b>Perfil Código Violeta.</b> Mecanismo especializado que se activa dentro del 9-1-1 cuando una mujer, niña o niño se encuentran en una situación de violencia o riesgo, facilitando una atención prioritaria, sensible y con perspectiva de género.</li> </ul>	<p>impacta negativamente en la atención oportuna de incidentes reales.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Expansión y fortalecimiento del sistema de monitoreo y videovigilancia.</b> El Escudo Urbano C5 opera una amplia red de cámaras distribuidas estratégicamente para supervisar espacios públicos y detectar incidentes en tiempo real. La posibilidad de ampliar infraestructura y capital humano, representa una oportunidad para incrementar la cobertura y mejorar los tiempos de respuesta.</li> <li>● <b>Fortalecimiento de la atención de emergencias.</b> La gestión integrada por las líneas 9-1-1, 089 (denuncia anónima) y Locatel permite mejorar los procesos de atención, coordinación y canalización de incidentes.</li> <li>● <b>Impulso al desarrollo tecnológico.</b> La implementación y administración de tecnologías IP, bases de datos, analíticos y plataformas de comunicación abre la oportunidad de integrar sistemas más avanzados.</li> <li>● <b>Incremento del presupuesto aprobado para proyectos estratégicos.</b> Los recursos presupuestales contemplados para nuevos proyectos permiten fortalecer la infraestructura tecnológica, mejorar los sistemas de comunicación y expandir la capacidad operativa del centro.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Cobertura limitada de videovigilancia.</b> A pesar del alcance actual, aún se requieren más puntos de videovigilancia en zonas identificadas como vulnerables. La falta de cobertura suficiente dificulta la prevención y atención efectiva de incidentes delictivos.</li> <li>● <b>Ataques a la infraestructura tecnológica.</b> Se han registrado actos de vandalismo y daños intencionales a postes, cámaras y equipos del Escudo Urbano C5, principalmente en la Zona Metropolitana de Guadalajara. Estos ataques afectan la continuidad operativa y elevan los costos de mantenimiento y reposición.</li> <li>● <b>Uso indebido de la tecnología de emergencia.</b> La activación de reportes falsos a través del Botón de Auxilio del Escudo urbano C5 o llamadas improcedentes generan saturación en el sistema, provocan desvío de recursos y pueden retrasar la atención de emergencias reales.</li> <li>● <b>Desinformación y falta de confianza ciudadana.</b> En algunos sectores de la población persisten percepciones negativas respecto a la eficacia del Escudo Urbano C5, derivadas de la desinformación, falta de conocimiento sobre las funciones o la percepción de respuesta insuficiente ante ciertos incidentes. Esta situación puede afectar la colaboración ciudadana y limitar el impacto de las acciones de seguridad.</li> </ul>

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



# Apartado Estratégico

## 1. Objetivos institucionales

Los objetivos son el conjunto de resultados que se pretenden alcanzar por la dependencia u organismo a través de la ejecución de determinadas acciones, con un horizonte propuesto al 2030, y que sirven para mostrar el sentido en que deben implementarse las iniciativas de acción y mejora.

Los objetivos del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco están alineados al Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza, aplicable para el período del 2024-2030, “Hacia una ruta sustentable para las niñas y niños”, con una visión al 2050.

- **Objetivo institucional 1 (OI1).** Fortalecer y concientizar sobre el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1.
- **Objetivo institucional 2 (OI2).** Atender con calidad las emergencias de grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad.
- **Objetivo institucional 3 (OI3).** Fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos.
- **Objetivo institucional 4 (OI4).** Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género para mujeres, niñas, niños, adolescentes y otros grupos vulnerables.

Estos objetivos institucionales son estratégicos, ya que permiten establecer las actividades prioritarias necesarias para cumplir con la misión y visión institucional establecidas.

Los objetivos tienen su origen en los elementos más relevantes del análisis FODA previamente realizado, así como en las atribuciones que el marco legal confiere a la dependencia o entidad.

## 2. Líneas de acción

Una línea de acción es una intervención concreta, específica y operativa que deriva directamente de un objetivo institucional y que expresa cómo la dependencia contribuirá a su cumplimiento mediante acciones estratégicas.

Representa el vínculo entre el objetivo y las actividades para su implementación, y permite trazar una ruta clara hacia los resultados esperados.

**Tabla 10:** Determinación de las líneas de acción

Área	Objetivos Institucionales	Líneas de acción	Aliados estratégicos
Dirección de Atención a Llamadas De Emergencias	OI1 Fortalecer y concientizar sobre el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1	L1. Realizar campañas de concientización sobre el uso adecuado de la línea de emergencias del 9-1-1, dirigidas a distintos sectores de la población.	Fiscalía, Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas, Ayuntamientos, Mesas de Paz Federales, Consejo Estatal de Seguridad Pública, Bomberos, Seguridad Pública.
Dirección General	OI2 Atender con calidad las emergencias de grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad.	L2. Mejorar la calidad y calidez de la atención interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional y especializada incorporando un enfoque diferencial para grupos vulnerables.	Fiscalía Estatal, Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, Seguridad Pública, Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas
Dirección de Área Administrativa y Financiera y la Dirección de Área De Tecnologías de La Información Y Comunicaciones	OI3 Fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos.	L3 Implementar estrategias que fortalezcan la capacitación y el desarrollo profesional del personal. L3.1 Ampliar y modernizar la infraestructura tecnológica del Escudo Urbano C5, con el fin de optimizar la operación, incrementar la capacidad de respuesta y fortalecer la prestación de los servicios.	Fiscalía Estatal, Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, Seguridad Pública, Contraloría del Estado, Municipios.
Dirección del Área Operativa	OI4 Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género para mujeres, niñas, niños, adolescentes y otros grupos vulnerables.	L4 Contar con personal profesional multidisciplinario especializado en la atención de emergencias con perspectiva de género y enfoque de protección para grupos vulnerables.	Fiscalía Estatal, Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas y C5 Municipales, Seguridad Pública, Protección Civil, Servicios Médicos, Bomberos, Entidades Federales, Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, Centro de Justicia para las Mujeres, Sector Privado

### 3. Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Se identifica la contribución del Plan Institucional al desarrollo estatal en el marco del Sistema Estatal de Planeación Participativa, señalando su alineación con otros instrumentos de planeación, tales como el Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza (PEDG) vigente y los programas que de él se deriven. Asimismo, se establece su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

**Tabla 11. Vinculación del Plan institucional al PEDG y ODS áreas sustantivas**

Objetivo sectorial	Desarrollar un entorno libre de violencia, donde la seguridad ciudadana se ejerce como derecho humano, con instituciones articuladas, eficientes, con enfoque centrado en las personas, cuerpos policiales profesionalizados, una ciudadanía participativa y un sistema de investigación y persecución del delito que garantice acceso efectivo a la justicia, que fortalezcan el tejido comunitario, generando confianza, paz social y cohesión territorial y la atención coordinada interinstitucional para prevenir y remediar la desaparición de personas.		
Objetivo temático	Reducir la impunidad en Jalisco mediante la consolidación de las dependencias especializadas, el fortalecimiento y modernización de las instituciones de procuración de justicia, así como la profesionalización y equipamiento del personal que las integran, todo ello para brindar atención integral a las víctimas, mejorar la investigación y persecución de los delitos.	ALINEACIÓN CON ODS META 10.3, 16.5 y 16.6	
Resultado(s) esperados del PEDG	Objetivos Institucionales	Área sustantiva responsable del objetivo	Líneas de acción
R1.4.2. Las instituciones de procuración de justicia cuentan con herramientas tecnológicas ágiles..	<p>O11 Fortalecer y concientizar sobre el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1.</p> <p>O12 Atender con calidad las emergencias de grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad.</p> <p>O13 Fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos.</p> <p>O14 Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género para mujeres, niñas, niños, adolescentes y otros grupos vulnerables.</p>	<p>Dirección General Dirección de Área Administrativa y Financiera, Dirección de Área de Tecnologías de La Información Y Comunicaciones, Dirección de Atención a llamadas de Emergencias Dirección del Área Operativa Dirección Jurídica</p>	<p>L1. Realizar campañas de concientización sobre el uso adecuado de la línea de emergencias del 9-1-1, dirigidas a distintos sectores de la población.</p> <p>L2. Mejorar la calidad y calidez de la atención interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional y especializada incorporando un enfoque diferencial para grupos vulnerables.</p> <p>L3 Implementar estrategias que coadyuven a la Capacitación del Personal.</p> <p>L3.1. Ampliar y modernizar la infraestructura tecnológica del Escudo Urbano C5 para optimizar la operación y capacidad de respuesta.</p> <p>L4. Contar con personal profesional multidisciplinario especializado en la atención de emergencias con perspectiva de género y enfoque de protección para grupos vulnerables.</p>

Fuente: Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza 2024-2030

## VI. Programas presupuestarios y objetivos institucionales

### 1. Identificación de programas presupuestarios y su contribución a los objetivos institucionales

A partir de los objetivos del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, se establecen los programas presupuestarios que permitirán implementar las líneas de acción necesarias para alcanzar dichos objetivos.

**Tabla 12.** Programas presupuestarios y objetivos institucionales.

Área responsable	Objetivo institucional	Programa Presupuestario MIR/TIG
Dirección de Atención A Llamadas De Emergencias	OI1 Fortalecer y concientizar sobre el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1.	SC5-Fortalecimiento interinstitucional para la atención de Emergencias Ciudadanas
Dirección General	OI2 Atender con calidad las emergencias de grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad	SC5-Fortalecimiento interinstitucional para la atención de Emergencias Ciudadanas
Dirección de Área Administrativa y Financiera y la Dirección de Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	OI3 Fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos	SC5-Fortalecimiento interinstitucional para la atención de Emergencias Ciudadanas
Dirección del Área Operativa	OI4 Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género para mujeres, niñas, niños, adolescentes y otros grupos vulnerables	SC5-Fortalecimiento interinstitucional para la atención de Emergencias Ciudadanas

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

## 2. Mecanismos de evaluación y seguimiento

El Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco cuenta con el Programa Presupuestario Sustantivo “Fortalecimiento interinstitucional para la atención de Emergencias Ciudadanas”, el cual se caracteriza por ser el primer contacto ciudadano para la atención de emergencias. Este programa integra la atención de servicios de emergencia, la recepción de denuncias anónimas y la localización de personas reportadas como extraviadas.

El objetivo principal de este Programa es fortalecer la seguridad pública y consolidar el primer contacto ciudadano encargado de la coordinación interinstitucional en materia de seguridad ciudadana, urgencias médicas, protección civil, movilidad y medio ambiente. Esto se realiza mediante la atención de servicios de emergencia, recepción de denuncias anónimas y la localización de personas 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, así como mediante la operación de la sala de videovigilancia. De esta manera se genera la captación, análisis y distribución de información para la toma de decisiones de instancias de los tres órdenes de gobierno.

### **Objetivos Institucionales vinculados al PEDG 2024-2030**

1. Fortalecer y concientizar sobre el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1.
2. Atender con calidad las emergencias de grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad.
3. Fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos.
4. Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género para mujeres, niñas, niños, adolescentes y otros grupos vulnerables.

El Programa “*Fortalecimiento interinstitucional para la atención de Emergencias Ciudadanas*” cuenta con cuatro indicadores a nivel Componente, que permiten dar seguimiento a la *Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)*, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El C5 cuenta con tres indicadores operativos y un indicador administrativo-financiero para dar seguimiento y evaluación integral.

### **Componentes Operativos**

- 01 Llamadas ciudadanas al 9-1-1, 089 y a la línea de personas extraviadas atendidas.
- 02 Intervenciones realizadas en el control de videovigilancia y Arcos Carreteros del Escudo Urbano C5
- 03 Reportes transmitidos mediante el Sistema de radiocomunicación, para la atención de Emergencias Ciudadanas

### **Componente Administrativo y Financiero**

- 04 Gastos de operación ejercidos para la gestión administrativa y el desarrollo del programa

## VII. Contribución a los temas transversales

**Tabla 13.** Contribución de las acciones o proyectos a las temáticas transversales

Objetivo Institucional	Acciones Proyectos /	Estrategias de los Temas Transversales del PEDG	Temas transversales* (Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza 2024-2030)					
			T1	T2	T3	T4	T5	T6
Objetivo O1 Fortalecer y concientizar sobre el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1	Aplicar Llamadas de líneas de emergencias, para los reportes ante la Violencias Contra niñas, niños y adolescentes del Estado de Jalisco.	ET1.1.1 Implementar la estrategia "Ante la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco".	X					
Objetivo O2 Atender con calidad las emergencias de grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad	Aplicar alertas de seguridad, a través de los Reportes de Emergencias, y en vinculación con las instituciones responsables, para la atención de Personas Vulnerables ante una situación Crítica.	ET5.2.3 Implementar una estrategia de comunicación ágil y objetiva que coadyuve a la confianza hacia las autoridades de seguridad, mitigue la desinformación y contribuya a la prevención social de la violencia y evite la victimización.					X	
Objetivo O3 Fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos.	Promover y dar Mantenimiento a los CALLE's, para la protección Ciudadana a través del buen uso de la Tecnologías	ET5.7.1 Fortalecer los Consejos Ciudadanos para identificar las necesidades particulares en materia de seguridad, por municipio y región.					X	
Objetivo O4 Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género para mujeres, niñas, niños, adolescentes y otros grupos vulnerables	Promover la aplicación de Botón de Auxilio y los Protocolos para el buen uso a las líneas de Emergencias ante la situación de Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco	ET1.1.2 Promover la aplicación de mecanismos y protocolos de actuación en caso de identificación y atención de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia, con pertinencia a las atribuciones de cada nivel de atención	X					

\*Temas transversales: T1 Desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes; T2 Igualdad sustantiva entre mujeres y hombres; T3 Garantía y protección efectiva de derechos, humanos; T4 Desarrollo sustentable y acción ante el cambio climático; T5 Gobernanza y Cultura de Paz, y; T6 Transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción

## VIII. Atención a grupos prioritarios

### 1. Contribución a la atención a grupos prioritarios

**Tabla 14.** Vinculación de acciones o proyectos para la atención de grupos prioritarios.

Objetivo	Acciones / Proyectos	Descripción de la transversalización (contribución a los grupos prioritarios)	Grupos prioritarios* (Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza 2024-2030)									
			GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	GP9	
Objetivo O1 Fortalecer y concientizar sobre el buen uso del servicio de atención de emergencias 9-1-1	Aplicar y fortalecer la atención de llamadas realizadas a líneas de emergencia para reportes relacionados con violencia contra niñas, niños y adolescentes del Estado de Jalisco, garantizando una respuesta oportuna, especializada y coordinada	T1 Desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes	X									
Objetivo O2 Atender con calidad las emergencias de grupos vulnerables y sectores específicos de la sociedad	Implementar y gestionar alertas de seguridad derivadas de reportes de emergencia, en coordinación con las instituciones responsables, para asegurar la atención de personas en situación de vulnerabilidad ante escenarios críticos	T5 Gobernanza y Cultura de Paz	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Objetivo O3 Fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos.	Promover, supervisar y dar mantenimiento a los Centros de Atención y Llamadas de Emergencia (CALLE), reforzando su operatividad y contribuyendo a la protección ciudadana mediante el buen uso adecuado y eficiente de las tecnologías de seguridad.	T5 Gobernanza y Cultura de Paz	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Objetivo O4 Garantizar la atención integral de emergencias con perspectiva de género para mujeres, niñas, niños, adolescentes y otros grupos vulnerables	Promover el uso adecuado del Botón de Auxilio y difundir los protocolos establecidos para su correcta aplicación en situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes, impulsando una cultura de prevención, reacción oportuna y protección integral.	T1 Desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes.	X									

\*GP1 Niñas, niños y adolescentes; GP2 Juventudes; GP3 Mujeres; GP4 Personas migrantes; GP5 Personas con discapacidad; GP6 Personas de la diversidad sexual; GP7 Personas de pueblos originarios; GP8 Personas adultas mayores; GP9 Personas cuidadoras

## IX. Cartera de proyectos institucionales

### 1.C5 Escudo Jalisco y Nuevo Edificio del C5i

Hoy, la seguridad no se limita únicamente a incrementar la presencia en las calles; la forma de proteger a la ciudadanía ha evolucionado. En Jalisco, más que fuerza, necesitamos inteligencia.

Por ello, nuestro estado implementará Escudo Jalisco C5i, una estrategia de seguridad que integra nueva infraestructura y una plataforma tecnológica inteligente de última generación, con el propósito de fortalecer la protección y el bienestar de las familias de nuestro Estado.

**Tabla 15:** Proyectos Institucionales:

Nombre del Proyecto	Descripción del proyecto	Alcance (estatal, regional, municipal)	Periodo de implementación (Años)	Área(s) responsable(s)	Objetivo institucional
Servicio integral de Enlace, Despacho, Monitoreo, videovigilancia e Integración Tecnología, así como el Mantenimiento para el Estado de Jalisco (Escudo Jalisco C5 y Edificio C5i)	El C5 Escudo Jalisco es el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, responsable de operar los servicios de emergencia 911, denuncia anónima 089 y Locatel, así como de administrar la red estatal de videovigilancia y radiocomunicación. Con la instalación del nuevo edificio del C5i, que incorpora tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, se fortalecerán las capacidades de análisis, coordinación e inteligencia operativa, marcando una nueva etapa en la gestión de la seguridad pública en el Estado.	ESTATAL	2026-2030	Dirección General, Dirección de Área De Tecnologías de La Información y Comunicaciones.	Implementar una estrategia de seguridad que integra nueva infraestructura y una plataforma tecnológica inteligente de última generación, para proteger a las familias de nuestro Estado. - 2,448 cámaras nuevas - 30 Kits de Lectura de Placas en Patrullas - 8 Arcos carreteros nuevos - 459 Cámaras LPR - Puntos de análisis forenses - Sistema de monitoreo y eventos NOC / SOC - Plataforma VMS - Sistema de Ciberseguridad - Escudo Jalisco C5, - Sistema de Despacho,
Servicio Integral para el Sistema de Radiocomunicaciones troncalizado P25 para el C5 Jalisco	El C5 Escudo Jalisco es el Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, responsable de administrar las plataformas de radiocomunicación de misión crítica. Con la instalación del nuevo edificio del C5i, que incorpora tecnologías avanzadas como nuevos despachos para los operadores, se fortalecerán las capacidades de respuesta, coordinación e inteligencia operativa, garantizando ofrecer los servicios a los cuerpos de emergencia para los tres órdenes de gobierno en el Estado.	ESTATAL	2026-2030	Dirección General, Dirección de Área De Tecnologías de La Información y Comunicaciones.	Implementar una estrategia de seguridad que integra nueva infraestructura y una plataforma tecnológica enfocada a la misión crítica de última generación, para brindar la señal y garantizar la cobertura en nuestro Estado. - 1000 radios APX900 - 200 dispositivos LTE - 3 sitios localizados para reforzar AMG. - 1 nuevo sitio P25 para cerro bola de viejo - Actualización del sistema central, así como de los 15 repetidores existentes. - Sistema de monitoreo y eventos en los sitios de telecomunicaciones - 48 consolas de despacho nuevas.

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

## X. Bibliografía

1. Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. (2025). Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza 2024-2030. Hacia una ruta sustentable para las niñas y niños, con una visión al 2050.
2. Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, (2022), (2024) y (2025), Escudo Urbano C5.
3. Norma Técnica establece la Estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia (27 de febrero de 2024) con el objetivo de promover la homogeneidad en la operación y organización de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE)

## Glosario

- **App:** Programa informático diseñado para realizar una o varias funciones específicas en un dispositivo.
- **Botón de Auxilio:** App desarrollada y administrada por Escudo Urbano C5, para dispositivos móviles para que el usuario reporte alguna emergencia.
- **Botón de pánico:** Dispositivo SIP para hacer y recibir llamadas.
- **CJM:** Centro de Justicia para las Mujeres
- **C2:** Centros de Comando y Control para videovigilancia
- **CALLE:** Centros de Atención de Llamadas de Emergencia
- **Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias V 3.0:** es un sistema clave en México para homologar y estandarizar la clasificación, nomenclatura y códigos de atención de emergencias (médicas, seguridad, desastres, etc.) que llegan a los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), como el 911, para mejorar la calidad y consistencia en la respuesta de los servicios de emergencia a nivel nacional.
- **COBUPEJ:** Comisión Estatal de Búsqueda de Personas del Estado de Jalisco.
- **Escudo Urbano C5:** Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco
- **FODA:** es una herramienta estratégica que analiza Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
- **Google Play:** Tienda oficial de aplicaciones, juegos, música, películas, libros y otros contenidos digitales para dispositivos con sistema operativo Android.
- **IJCF:** Instituto de Ciencias Forenses del Estado de Jalisco
- **iOS:** Sistema operativo móvil desarrollado por Apple, diseñado específicamente para dispositivos como el iPhone, iPad y iPod Touch.
- **LPR:** Por sus siglas en inglés *License Plate Recognition*, "Reconocimiento de Placas"
- **MIR:** Matriz de Indicadores para Resultados

- **ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Organismo Público Descentralizado:** Entidad creada por el Estado para cumplir funciones específicas de interés público, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Aunque forman parte de la administración pública, cuentan con autonomía técnica, administrativa y financiera para gestionar sus actividades.
- **PEDG:** Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza.
- **Punto de Monitoreo de Lectura (PML):** Infraestructura conformada por un poste, dispositivos de red y cámaras con tecnología LPR.
- **Punto de Monitoreo Inteligente (PMI):** Infraestructura conformada por un poste, dispositivos de red y cámaras para la videovigilancia.
- **PPNA:** Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
- **Red CJM:** Red de Centros de Justicia para las Mujeres.
- **SIBP:** Secretaría de Inteligencia y Búsqueda de Personas.
- **SIP:** Por sus siglas en inglés *Session Initiation Protocol*, es un protocolo de red para establecer, modificar y finalizar sesiones multimedia interactivas (llamadas de voz, videollamadas, etc).
- **SISEMH:** Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres.
- **SIPINNA:** Sistema Nacional de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes
- **Sistema Operativo:** Por sus siglas en inglés OS (*Operative System*), es el software principal que administra y controla los recursos de una computadora o dispositivo electrónico, permitiendo que el hardware y las aplicaciones funcionen de manera coordinada. Funciona como puente entre el usuario y el dispositivo.
- **TETRAPOL:** Es un estándar de radiocomunicaciones digitales profesionales que proporciona sistemas de comunicación seguros y resistentes, utilizados principalmente por fuerzas de seguridad y otras organizaciones públicas. Se destaca por su arquitectura robusta, comunicaciones encriptadas de extremo a extremo y la capacidad de soportar múltiples organizaciones y redes extensas de forma fiable.

## **XI. Directorio**

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

Lic. Juan Carlos Contreras Vargas  
Director General

Dr. Pablo García Escalera  
Titular del Órgano Interno de Control

Lic. Nazir Merza Lauriano González Padilla  
Director de Área Administrativa y Financiera

Ing. Héctor Villegas Rosas  
Director de Área de Análisis Estratégico e Inteligencia

Lic. Ricardo David Miranda Cisneros  
Director de Área De Tecnologías de La Información Y Comunicaciones

Mtro. Jorge Ignacio Montes Iñiguez  
Director de Área Jurídica

Lic. Alfonso Mendoza Ramos  
Director de Área Operativa

Lic. María del Rocío Arredondo Flores  
Directora de Atención de Emergencias

### **Coordinación General Estratégica de Seguridad**

Mtro. Roberto Alarcón Estrada  
Coordinador General Estratégico de Seguridad

Dr. Pedro Javier Carrasco Rueda  
Director General de Análisis y Políticas Públicas

Edgar Octavio Cárdenas Morales  
Coordinador Especializado J

**Validación técnica de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana**

Andrea Zarzosa Codocedo  
Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Javier Sosa Pérez Maldonado  
Director de Planeación Institucional por Resultados

Sandra Abigail López Ruvalcaba  
Analista técnico.

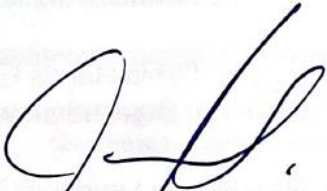
**Integración y edición de la información**  
Coordinación de Proyectos Estratégicos.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Plan Institucional entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco”.

**SEGUNDO.** Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan a las contenidas en el presente Plan Institucional.

Así lo formuló y propone el Lic. Juan Carlos Contreras Vargas, Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.



**Lic. Juan Carlos Contreras Vargas**  
Director General  
Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y  
Cómputo del Estado de Jalisco



C.P.

**Coordinación General Estratégica de Seguridad**  
Oficio No. CGES/0114/2026  
Asunto: **Validación del Plan Institucional del C-5**  
Guadalajara, Jalisco, a 27 de enero de 2026

**Lic. Juan Carlos Contreras Vargas**  
Director General del Centro de Coordinación, Comando,  
Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.  
Presente

Con el gusto de saludarle, hago referencia a su oficio **EUC5/DG/85/2026**, de fecha 20 de enero del año en curso, mediante el cual remite el **Plan Institucional del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco**, a su cargo, el cual cuenta con la revisión favorable por parte de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 85 fracción IV, de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios; a efecto de que esta Coordinación General Estratégica de Seguridad, realice lo propio en el ejercicio de sus atribuciones.

Al respecto, se informa que, una vez realizado el análisis correspondiente, se constató que el citado instrumento de planeación atiende los criterios de alineación estratégica establecidos, destacando:

- Su congruencia con el Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza 2024–2030.
- Su articulación con el Plan Sectorial de Seguridad "Jalisco Tranquilo y en Paz" 2024–2030.
- La incorporación de los enfoques transversales de igualdad de género y atención prioritaria a grupos vulnerables, que rigen la planeación del desarrollo en las materias competencia de esta Coordinación General Estratégica.

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

28 ENE 2026  
1402  
Pulina  
RECIBIDO  
OFICINA DE PARTES

Anexos CIA - Hora 16:15hrs  
04. Copias



Av. Unión #292, Col. Deitz,  
Guadalajara, Jalisco. C.P. 44158  
33 3668 7900 Ext. 18155





En virtud de lo anterior, y toda vez que el documento se ajusta a las disposiciones establecidas en el artículo 23 de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, así como a los artículos 6, 7 y 8 del Reglamento Interno de esta Coordinación General Estratégica de Seguridad, se **emite la validación correspondiente para los efectos administrativos conducentes.**

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente



**Mtro. Roberto Alarcón Estrada**  
Coordinador General Estratégico de Seguridad

Copias para:  
Archivo.  
NQM



Av. Unión #292, Col. Deitz.  
Guadalajara, Jalisco. C.P. 44158  
33 3668 7900 Ext. 18155



