

Manual de Organización 2021-2024

Dirección General
del Centro de Control,
Comando, Cómputo
y Comunicación (C4),
Emergencias Tlajomulco



Tlajomulco) es túyo

Índice

1.	<i>Mensaje del Presidente</i>	1
2.	<i>Objetivo del Manual de Organización</i>	2
3.	<i>Rumbo de Gobierno</i>	3
4.	<i>Fundamento Legal</i>	5
5.	<i>Marco de referencia</i>	7
6.	<i>Estructura Orgánica</i>	9
7.	<i>Objetivos y Facultades o Funciones de las unidades orgánicas</i>	10
8.	<i>Protocolo en caso de contingencias</i>	15
9.	<i>Glosario</i>	16
10.	<i>Autorización del Manual de Organización</i>	17

1. Mensaje del Presidente

Para consolidar a nuestro municipio como referente local y nacional de Buen Gobierno, es importante contar con una administración ordenada donde la calidad en sus procesos, el uso de tecnología y el apego a la normatividad formen parte de las actividades cotidianas que las y los servidores públicos realizan.

De esta manera, el presente Manual de Organización se convierte en el instrumento administrativo mediante el cual se institucionalizan y documentan de manera formal la normatividad, la planeación estratégica, la política de calidad, las atribuciones, la estructura orgánica, las funciones, los objetivos, así como los procesos sustantivos que dirigen el actuar del personal y permiten el cumplimiento de la agenda de trabajo planteada para cada dependencia.

Además este documento hace visible la conexión de la estructura gubernamental con sus usuarios internos y externos, donde la información contenida permite formalizar las prácticas administrativas de las dependencias y de los organismos públicos al tiempo que orienta a la ciudadanía sobre las funciones y atribuciones de cada área de gobierno.

El valor del presente como instrumento de trabajo radica en la información que contiene, por lo tanto, exhorto a todo el personal del servicio público a utilizar, consultar y apropiarse de su contenido, lo cual nos permitirá desarrollar las actividades encomendadas y cumplir con los objetivos que nos hemos trazado en materia de administración pública.

ATENTAMENTE

Salvador Zamora Zamora

Presidente Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco

2. Objetivo del Manual de Organización

Este Manual de Organización muestra de manera sencilla, efectiva y completa las funciones y responsabilidades para los distintos niveles de la estructura organizacional que conforma al Gobierno de Tlajomulco, teniendo como finalidad que las y los servidores públicos conozcan su puesto y el alcance de sus labores.

Por lo anterior, este documento:

- Ofrece una visión de la organización institucional.
- Precisa las áreas de responsabilidad y competencia de cada dependencia, las cuales deben orientarse a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Muestra las actividades de cada dependencia a fin de evitar la duplicidad de funciones, que repercuten en el uso indebido de recursos y en detrimento de la calidad y productividad.
- Actúa como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la labor del personal y orienta al de nuevo ingreso en el contexto de la dependencia.
- Sirve como marco de referencia para la evaluación de resultados.

3. Rumbo de Gobierno

La presente administración se ha planteado 8 objetivos fundamentales en los que habrá de presentar resultados en el corto, mediano y largo plazo. Estos compromisos son:

1. Construir la paz, la inclusión social, la garantía y respeto de los derechos humanos de todas las personas.
2. Consolidar a Tlajomulco como municipio sustentable y resiliente en el manejo integral del agua, considerando su ciclo natural y aprovechando su ubicación y condición geográfica, demostrando que la planeación hidrológica es la principal alternativa ante las condiciones de escasez a las que nos enfrentamos en el AMG.
3. Consolidar a Tlajomulco como un municipio con infraestructura pública de calidad en todos sus rubros, así como servicios públicos con mayor cobertura, calidad y eficiencia.
4. Construir nuestro territorio con orden, planeación y un enfoque más humano.
5. Reforzar la política social municipal en beneficio de los distintos sectores poblacionales del municipio.
6. Consolidar la excelencia en administración y gestión pública, a través de la mejora de los procesos y la atención oportuna de la población de Tlajomulco.
7. La prevención del delito, la mitigación de riesgos y la capacidad de respuesta ante cualquier tipo de circunstancia que pueda vulnerar la seguridad y el orden de la población del municipio.
8. Impulsar la reactivación y generar alternativas viables, acordes a cada una de las zonas que conforman el territorio municipal, así como a los diferentes sectores de actividad económica que existen en nuestro municipio.

Para lograrlo es necesario que las políticas públicas y programas se lleven a cabo en función de las demandas y problemas que enfrenta el municipio en el contexto actual, de esta manera se vuelve necesario asegurar que los avances y progresos que van alcanzándose en todos los frentes no se pierdan, lo que a su vez implica la creación de instancias, mecanismos y fórmulas para consolidar experiencias, capitalizar aprendizajes y consolidar las plataformas sucesivas para un desarrollo sostenido y auténtico progreso.

4. Fundamento Legal

A continuación se presenta, de manera enunciativa, el fundamento legal al que habrá de apegarse la **Dirección General Del Centro De Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco** para la realización de sus actividades.

Orden Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 911.

Norma Técnica para la Estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Video-Vigilancia para la Seguridad Pública.

Catálogo Nacional de Emergencias 911.

Las demás Leyes aplicables.

Orden Estatal

Constitución Política del Estado de Jalisco.

Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Jalisco.

Las demás Leyes aplicables.

Orden Municipal

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Los demás Reglamentos aplicables.

5. Marco de referencia

Misión

Servir a los ciudadanos y demás partes interesadas con personal honesto, competente y con tecnologías innovadoras en función de nuestro contexto para hacer de Tlajomulco una ciudad modelo, segura y sustentable en el marco de la cultura de prevención, ofreciendo servicios públicos de calidad y con una eficiente planeación urbana, a fin de seguir generando confianza y continuar impulsando la participación ciudadana, propiciando el desarrollo socioeconómico del Municipio.

Visión

Consolidar a Tlajomulco como referente de ciudad modelo a nivel metropolitano, nacional e internacional por la eficacia y eficiencia de su gestión, a través de un gobierno conformado por personal capacitado, que utilice tecnologías de vanguardia y que procure finanzas sanas, servicios de calidad total y conectividad urbana, logrando hacer del municipio el lugar propicio para el desarrollo social y económico.

Política de calidad y antisoborno

El Gobierno de Tlajomulco líder en sistemas internacionales de calidad, se compromete a servir con experiencia y honradez a los habitantes del Municipio y demás partes interesadas; así como a cumplir con nuestras leyes aplicables, código de ética y reglamento antisoborno; además, contamos con un comité del cumplimiento al cual reconocemos su plena independencia. Conscientes de nuestro contexto analizamos riesgos para mitigar el impacto, como Gobierno confiable nos medimos con objetivos claros y sancionamos el soborno. Todo esto bajo un clima laboral de confianza, en donde se incentiva la participación de los servidores públicos para exponer inquietudes o

denunciar de buena fe malas prácticas sin temor a represalias. Así mismo, nos comprometemos a cumplir con los sistemas de gestión de calidad y de antisoborno, promovemos la mejora continua e innovamos para administrar con eficiencia los recursos públicos, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico sustentable de la ciudad.

Filosofía

El liderazgo es nuestro principal motor, por ello trabajamos rumbo a la ciudad modelo que queremos hacer de Tlajomulco, con personal competente que practique nuestros principios al servicio de la ciudadanía para continuar siendo un gobierno exitoso.

Principios del servidor público

Congruencia: este gobierno es coherente entre lo que dice y hace.

Competencia: el funcionario público que labora en el gobierno tiene la formación y habilidades requeridas para servir a la ciudadanía con calidad.

Integridad: desempeñamos nuestras funciones de manera correcta, buscando el bienestar social y el buen clima laboral.

Inclusión: con la diversidad se fortalece el servicio público, nuestro personal es talentoso porque somos un gobierno incluyente.

Innovación: la característica principal del Gobierno es la modernidad, con tecnología de vanguardia trabajamos hacia una ciudad modelo.

Honestidad: rechazamos la corrupción en todas sus formas, nos desempeñamos con normas anti-soborno para generar certidumbre en la ciudadanía.

6. Estructura Orgánica



7. Objetivos y Facultades o Funciones de las unidades orgánicas

Las facultades de la **Dirección General Del Centro De Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco** y su cuerpo de apoyo técnico y administrativo se encuentran establecidas en los **Artículos 204, 205, 206 y 207** del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco. Las funciones se establecen en el presente documento en concordancia al área que pertenecen y lo establecido en el reglamento en mención.

Unidad orgánica: Dirección General Del Centro De Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco.

Objetivo: Ser un eje de coordinación interdisciplinaria el cual está diseñado para brindar soporte mediante su infraestructura tecnológica, permitiendo la obtención de información para una toma de decisiones más eficiente y a su vez propiciar la optimización de los recursos, fortaleciendo la capacidad de reacción en los tiempos de respuesta de las distintas instituciones de seguridad en los tres órdenes de gobierno, para brindar una atención oportuna y profesional ante cualquier situación de emergencia.

Facultades:

Artículo 204.- De la Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco depende directamente de la Presidenta Municipal o el Presidente Municipal, coordinándose con la o el titular de la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal para el desempeño de sus funciones, siguiendo las directrices que se establezcan por parte de la Presenta o el Presidente Municipal.

Artículo 205.- De la Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco, es un área auxiliar de las dependencias

municipales en materia de seguridad pública, protección civil y servicios médicos municipales, por lo que las o los titulares de cada una de las dependencias municipales colaborarán y se coordinarán con este Centro en sus respectivos ámbitos de competencia.

Artículo 206.- De la Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco, tiene un titular denominado Directora o Director General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4) Emergencias Tlajomulco, quien tiene las facultades siguientes:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección General, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo y proponer a la Presidenta o el Presidente Municipal acciones continuas para el mejor ejercicio de sus funciones;

II.- Acordar con la Presidenta o el Presidente Municipal sobre el despacho de los asuntos que le corresponde a la Dirección General;

III.- Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección General, así como de las áreas a su cargo;

IV.- Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección General;

V.- Impulsar las acciones de la Dirección General hacia un enfoque estratégico, a fin de contribuir de manera significativa con los Planes y Programas Municipales;

VI.- Dirigir, administrar y coordinar las operaciones internas de dicho Centro, orientadas a la realización de actividades y acciones en conjunto con las distintas corporaciones policiales establecidas en el Municipio; así como con las organizaciones asistenciales y de protección civil, apoyándose para ello en sistemas informáticos, de radiocomunicaciones y de telecomunicaciones;

- VII.- Establecer contacto permanente con las o los titulares de las corporaciones que tienen presencia en el Centro con los tres órdenes de gobierno y sus dependencias;
- VIII.- Coordinar las operaciones entre las corporaciones del área de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno, a través de la Red Municipal y Estatal de Comunicaciones;
- IX.- Coordinar tareas de planeación para el crecimiento y mejora del Servicio Telefónico de Atención a Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima;
- X.- Supervisar los trabajos de la integración y manejo de las diferentes bases de datos que permitan la operación del Centro o equivalentes, del Servicio Telefónico de Atención a Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima;
- XI.- Efectuar labores de Video-vigilancia dentro de su competencia;
- XII.- Cooperar con las autoridades competentes a efecto de prevenir la comisión de faltas a la normatividad municipal y delitos;
- XIII.- Establecer enlace institucional con el Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza teniendo como objetivo concentrar la información, administrarla y programar las evaluaciones del personal que integra la Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco;
- XIV.- Sistematizar la información generada por el centro y vincularla por áreas de prioridad social;
- XV.- Presentar un parte de novedades de manera mensual a la Presidenta o el Presidente Municipal, o en casos de urgencia, tras la comisión de un hecho doloso o culposo; y
- XVI.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruyan el Ayuntamiento, la Presidenta o el Presidente Municipal.

Artículo 207.- La Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco, tiene a su cargo para el desarrollo de sus facultades a la dependencia municipal siguiente:

I.- La Dirección Operativa.

Unidad orgánica: Dirección Operativa

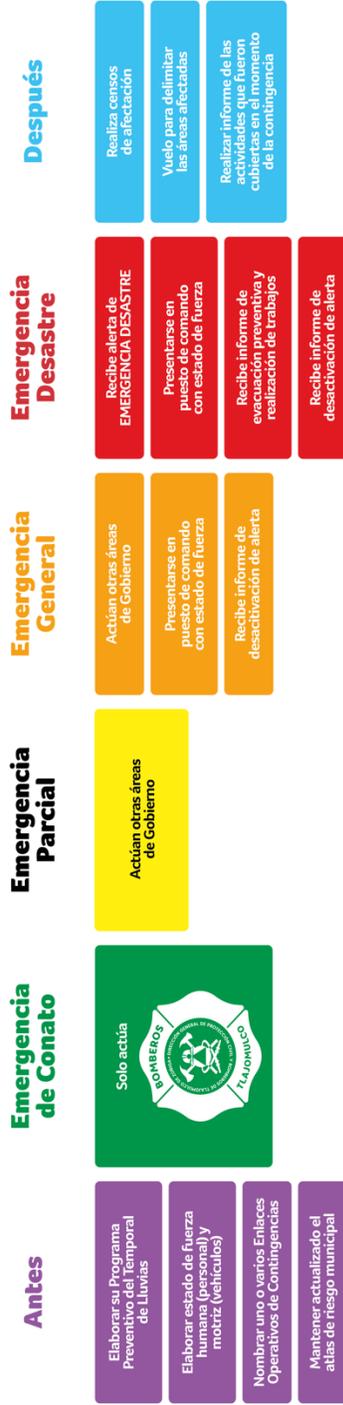
Objetivo: Supervisar y garantizar que las operaciones que se desprenden de cada una de las áreas del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco, se cumplan apegadas a los protocolos de emergencia así como a la política de calidad.

Funciones:

1. Verificar la asistencia del personal del C4 y C5 mediante el pase se lista así como el estado de fuerzas de las corporaciones.
2. Supervisar que los equipos de video vigilancia (PMI'S) funcionen correctamente (LPRs prioridad).
3. Apoyar al personal en el transcurso de una emergencia, para evitar que pierdan el control del incidente en caso que el personal no domine por completo sus funciones brindar retroalimentación.
4. Informar inmediatamente al Director General incidentes, reportes de auxilio o denuncia de hechos delictivos considerados relevantes o de alto impacto.
5. Elaborar y remitir al Director General un informe diario sobre la operación y novedades presentadas en su turno.
6. Verificar el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos, plataformas digitales y mobiliario.

7. Supervisar que al momento de cambio de turno sea de modo escalonado evitando que las líneas de emergencias se inhabiliten.
8. Supervisar que los protocolos de emergencias sean aplicados correctamente.
9. Supervisar y verificar la correcta elaboración del parte de novedades.
10. Dar seguimiento aleatoriamente a servicios considerados como bajo o medio impacto.
11. Enviar información preliminar al personal y dependencias correspondientes de servicios o incidentes de alto impacto.
12. Estar pendiente de los requerimientos de información o servicios recibidos mediante redes sociales y código rojo.
13. Supervisar la información de servicios del C5 sea la adecuada.
14. Establecer una eficiente coordinación con las dependencias en la atención de un servicio.
15. Dar seguimiento aleatoriamente a servicios considerados como bajo o medio impacto.

8. Protocolo en caso de contingencias



9. Glosario

Emergencia: Es un situación anormal que puede causar un daño a los individuos o a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad, integridad e incluso la vida de la población en general, generada o asociada a la presencia de un agente perturbador que puede ser de origen humano o natural.

Operador Interviniente: Persona encargada de atender en primer instancia las llamadas de emergencia, de obtener de manera clara y precisa la información necesaria para identificar el tipo de incidente y el lugar dónde está ocurriendo el incidente.

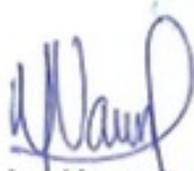
Radio Operador o Despachador: Persona encargada de la correcta canalización de unidades para la atención oportuna de la emergencia.

Video Operador: Persona encargada de monitorear las cámaras de video vigilancia instaladas en el Municipio de Tlajomulco y quien alerta al personal del C4 sobre cualquier incidente relevante.

10. Autorización del Manual de Organización



Elaboró – Miriam Gómez Sermeño
Enlace del área.



Asesoró – Ana Margarita Vázquez López
Jefa de Políticas Públicas.



Autorizó – Agustín Jesús Jiménez Ibarra



Director General Del Centro De Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4),
Emergencias Tlajomulco



Ayuntamiento Constitucional de
Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco
2021 - 2024

Tlajomulco) es **tuyo**