



Manual de Organización

2018 - 2021

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

**Tlajomulco**

ÍNDICE

Mensaje del Presidente	7
Objetivo del Manual	11
Rumbo de Gobierno	15
Fundamento Legal	19
Atribuciones legales	23
Planeación estratégica	29
Política de calidad	33
Estructura Orgánica	37
a) Organigrama	
b) Descripción de la Estructura Orgánica	
Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas	41
Listado general de los procedimientos certificados en ISO 9001:2015	47
Trámites y servicios	51
a) Trámites y servicios externos	
b) Trámites o servicios internos.	
Protocolo en caso de contingencias	55
Glosario	59
Autorización del Documento	63





**MENSAJE
DE SALVADOR
ZAMORA**

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 y Procesos 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





OBJETIVO DEL MANUAL

Este Manual de Organización y Procesos 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 y los procesos de la dependencia.
- 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.





RUMBO DE GOBIERNO

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

1. Hacer de Tlajomulco una ciudad cercana, compacta, conectada, equitativa y coordinada con el resto de los municipios del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG).
2. Hacer de Tlajomulco un lugar seguro para contribuir con la tranquilidad de sus habitantes por medio de acciones que involucren a los tres órdenes de gobierno y a los demás Ayuntamientos del AMG.
3. Consolidar a Tlajomulco como parte de una ciudad sustentable y resiliente, a través de acciones sustentables fortalecidas y que tengan impacto en los demás municipios metropolitanos.
4. Hacer de Tlajomulco un municipio autosustentable en el manejo del agua respetando su ciclo natural mediante tres líneas de acción fundamentales: captación, potabilización-abastecimiento y saneamiento.
5. Mejorar la prestación de servicios municipales en Tlajomulco a través de procesos de calidad, uso de tecnología y marcos jurídicos, así como dar seguimiento a las actividades a través de indicadores de gestión.
6. Impulsar a Tlajomulco como el polo económico más importante del AMG, a través del aprovechamiento de su ubicación geográfica para propiciar actividades industriales, logísticas, comerciales y de servicios.
7. Consolidar a Tlajomulco como uno de los mejores gobiernos metropolitanos y del país en materia de innovación y en el uso de tecnologías para mejorar la prestación de los servicios municipales.
8. Consolidar a Tlajomulco como un municipio con calidad democrática, donde la gobernanza sea un estilo de gobierno y la participación ciudadana una relación positiva entre ciudadanía y gobierno.



IV

FUNDAMENTO LEGAL

A continuación, se presenta el fundamento legal al que habrá de apegarse la Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones (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.
Todas 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.
Todas las demás Leyes aplicables.

Orden Municipal

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.
Todos los demás Reglamentos aplicables.



V

**ATRIBUCIONES
LEGALES**

Las facultades de la Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco se encuentran establecidas en los artículos 115, 116, 117 y 118 del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, como a continuación se mencionan:

Artículo 115.- El Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco depende directamente de la Presidenta Municipal o el Presidente Municipal, coordinándose con 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 116.- El Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco, es un área auxiliar de las dependencias en materia de seguridad pública, protección civil y servicios médicos municipales, por lo que las o los titulares de cada una de las dependencias colaborarán y se coordinarán con este Centro en sus respectivos ámbitos de competencia.

Artículo 117.- El 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 la evaluación del personal que integra el 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 118.- ELa Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación (C4), Emergencias Tlajomulco, tiene a su cargo para el desarrollo de sus facultades a las áreas siguientes:

- I.- La Jefatura de la Unidad de Análisis e Inteligencia;
- II.- La Jefatura de Análisis Forense;
- III.- La Jefatura Operativa Turno 1;
- IV.- La Jefatura Operativa Turno 2;
- V.- La Jefatura Operativa Turno 3; y
- VI.- La Jefatura Operativa Turno 4.



VI

**PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA**

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 sugestión, 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.

FILOSOFÍA

El liderazgo es nuestro principal motor, trabajamos rumbo a la ciudad modelo que queremos hacer de Tlajomulco; con personal competente practicamos los principios al servicio de la ciudadanía para ser un Gobierno exitoso.

PRINCIPIOS

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.



VII

**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 anti soborno; 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. Asimismo, nos comprometemos a cumplir con los sistemas de gestión de calidad y de anti soborno, promovemos la mejora continua e innovamos para administrar con eficiencia los recursos públicos; contribuyendo así al desarrollo socioeconómico sustentable de la ciudad.



VIII

**ESTRUCTURA
ORGÁNICA**

a) Organigrama



b) Descripción de la Estructura Orgánica.

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

1.1. Jefatura de la Unidad de Análisis e Inteligencia

1.2. Jefatura de Análisis Forense

1.3. Jefatura Operativa Turno 1

1.4. Jefatura Operativa Turno 2

1.5. Jefatura Operativa Turno 3

1.6. Jefatura Operativa Turno 4



IX

OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS

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 niveles de Gobierno Federal, Estatal y Municipal para brindar una atención oportuna y profesional ante cualquier situación de emergencia.

Funciones:

1. Velar por la integridad del personal adscrito al Centro de Emergencias.
2. Establecer contacto permanente con los titulares de las corporaciones de los tres órdenes de Gobierno.
3. Analizar información recabada en el centro de emergencias con el objetivo de que la misma permita generar estrategias de prevención del delito, combate a la delincuencia y crimen organizado.
4. Gestionar recursos financieros, muebles y toda aquella herramienta que sea necesaria para que el Centro de Emergencia trabaje en óptimas condiciones.
5. Implementar acciones para supervisar el correcto funcionamiento de las áreas que componen el Centro de Emergencia.
6. Promover una cultura organizacional donde se desarrolle un buen clima laboral con seguridad y orden.
7. Promover la profesionalización de personal adscrito al Centro de Emergencias.
8. Avalar y aprobar todo mecanismo implementado para optimizar las actividades de cada área.
9. Dar cumplimiento en tiempo y forma a todo requerimiento solicitado por alguna dependencia de gobierno.



10. Proponer al pleno del ayuntamiento estrategias de mejora que permitan optimizar al máximo el funcionamiento de Centro de Emergencias.

11. Implementar mecanismos de difusión en el municipio que promuevan el correcto uso de la línea de emergencia.

12. Hacer uso correcto de toda aquella información obtenida por medio del Centro de Emergencia, así como del equipo tecnológico y de comunicación proporcionado.

13. Hacer cumplir el reglamento del Centro de Emergencias.

Unidad orgánica: Jefatura de la Unidad de Análisis e Inteligencia

Funciones:

1. Hacer llegar a los sectores el concentrado de IPH que se generaron durante un turno anterior.
2. Supervisar la correcta recepción de los IPH generados por los sectores.
3. Llevar un minucioso control sobre la entrega de los IPH a los distintos sectores mediante una metodología eficaz.
4. Supervisar la correcta captura de los IPH en plataforma México.
5. Asegurar que se cumpla el objetivo acordado mensualmente con el Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Consejo Estatal de Seguridad Pública.
6. Implementar el uso de bases de datos la cual permita tener control sobre los informes entregados a los sectores y cuántos han sido utilizados con el fin de suministrar nuevamente.
7. Implementar estrategias para conocer la eficiencia del personal de captura.
8. Supervisar que el personal cumpla con el objetivo diario acordado de captura, así como apoyar la operación de la Unidad de Análisis.
9. Supervisar el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos como del portal de registro (Plataforma México).
10. Cumplir con la política del centro así como demás funciones que se asigne por su jefe inmediato.



11. Contribuir y aportar mejoras que puedan optimizar los procedimientos así como el desempeño de su áreas.

Unidad orgánica: Jefatura de Análisis Forense

Funciones:

1. Ubicar por medio de las grabaciones del sistema de Video Vigilancia, delitos de alto impacto captados durante la ejecución del delito.
2. Extracción de videos solicitados por instancia gubernamental para su uso como evidencia de algún delito así como para la integración del expediente o C.I.
3. Consultar por medio del software Plataforma México base de datos criminalistas de personas o vehículos.
4. Trazar probables rutas de personas o vehículos causantes de algún delito.
5. Extracción de rutas de unidades de emergencias involucradas en algún por medio del software GPS.
6. Transferir al turno entrante la información del estatus de equipo así como de los reportes pendientes.

Unidad orgánica: Jefatura Operativa (Turnos 1, 2, 3 y 4)

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 Operativo incidentes, reportes de auxilio o denuncia de hechos delictivos considerados relevantes o de alto impacto.
5. Elaborar y remitir al Director Operativo 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.





**LISTADO
GENERAL DE LOS
PROCEDIMIENTOS
CERTIFICADOS EN
ISO 9001:2015**

No Aplica



XI

**TRÁMITES Y
SERVICIOS**

A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en el “Registro Municipal de Trámites y Servicios” en el portal web municipal (www.tlajomulco.gob.mx) por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

Para efectos del presente manual solo se mencionan los trámites y servicios que la Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones C4 Emergencias Tlajomulco brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

a) Trámites y servicios externos

1. Atención a Llamadas de Emergencias.

b) Trámites o servicios internos.

No aplica



XII

**PROTOCOLO
EN CASO DE
CONTINGENCIAS**

La Dirección General del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones C4 Emergencias Tlajomulco no tiene establecida su intervención directa en el caso de contingencias, sin embargo la Dirección deberá estar pendiente de ser necesaria su participación.



XIII

GLOSARIO

Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE): Los CALLE como se les conoce por sus siglas son instalaciones que operan las 24 horas y los 365 días del año, bajo esquemas de alta disponibilidad para la atención de emergencias ciudadanas.

C4: Centro de control, comando, cómputo y comunicación; es la unidad administrativa en Tlajomulco que coordina a las corporaciones de seguridad pública, servicios médicos y, protección civil y bomberos.

Usuario: Término comúnmente empleado para nombrar a la persona que realiza alguna llamada al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.

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.

Unidad de Emergencia: Es el vehículo oficial de las diferentes corporaciones o instituciones, a quienes se les canaliza una llamada de emergencia, siendo las Unidades uno de los recursos materiales más importantes para hacer llegar el apoyo oportunamente a los ciudadanos.
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.



XIV

**AUTORIZACIÓN
DEL DOCUMENTO**

COMISARIA DE LA POLICIA
PREVENTIVA MUNICIPAL DE
TLAJOMULCO DE ZUNIGA, JALISCO



Autorización del Documento

CENTRO DE INTERCONEXIÓN
PARA LA GENERACIÓN
DE INTELIGENCIA POLICIAL


Elaboró - Luis Alberto Patiño León /
Enlace del área.




Municipio de Tlajomulco
de Zúñiga, Jalisco
**DIRECCIÓN GENERAL DE
POLÍTICAS PÚBLICAS**


Asesoró - Alberto Ramírez Martínez /
Director General de Políticas Públicas

COMISARIA DE LA POLICIA
PREVENTIVA MUNICIPAL DE
TLAJOMULCO DE ZUNIGA, JALISCO




Autorizó - Agustín Jesús Jiménez /
Director General del Centro de
Comando, Cómputo y Comunicación C4
Emergencias Tlajomulco.

CENTRO DE INTERCONEXIÓN
PARA LA GENERACIÓN
DE INTELIGENCIA POLICIAL





Tlajomulco

