

# Plan anual de trabajo 2026

2024 - 2027



**DIRECCIÓN DEL**

**CENTRO, COMANDO,  
CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN  
EMERGENCIAS TLAJOMULCO**



Elaboró: Miriam Gómez Sermeño / Jefa de Análisis / [mgomez@tlajomulco.gob.mx](mailto:mgomez@tlajomulco.gob.mx) / ext. 6337

**TLAJOMULCO** Siempre Cerca

## 1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones (C4) emergencias Tlajomulco del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, presenta el siguiente Plan de Trabajo PAT 2026, con el propósito de tener una estrategia alineada al Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024 – 2027 y de esta manera rendir cuentas de manera clara, objetiva y transparente sobre las acciones emprendidas durante este ejercicio.

El Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones (C4) emergencias Tlajomulco continuará consolidándose como un **componente esencial en la estrategia integral de seguridad pública**, fortaleciendo la prevención, atención y seguimiento de incidentes que afectan a la ciudadanía. Su operación eficaz ha permitido y permitirá que nuestro municipio sea un referente en materia de innovación tecnológica, coordinación interinstitucional y resultados medibles en la región metropolitana.

Este avance solo será posible con la **dirección estratégica, la disciplina operativa, la capacidad tecnológica y el compromiso del personal**, alineados a los ejes de gobierno municipal, estatal y federal.

El trabajo que se realiza demuestra que, con liderazgo, disciplina y aprovechamiento de los recursos tecnológicos, es posible **generar un impacto real y positivo en la seguridad y tranquilidad de la población**.

## 2. OBJETIVOS

Objetivo de Gobernanza	Objetivo temático narrativo	Resultado general esperado en 2026	Resultados Específicos Objetivos del Desarrollo Sostenible
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eje Municipal transversal 1 Tlajo de Paz:</b> Contribuir a un municipio seguro y ordenado, fortaleciendo la movilidad, la videovigilancia y la atención inmediata a emergencias.</li> <li>• <b>Eje Estatal:</b> Apoyar la coordinación interinstitucional en seguridad, garantizando interoperabilidad</li> </ul>	<p>Puesta en marcha de las nuevas instalaciones y tecnologías del Centro de Control C5, en concordancia con la planeación, organización y capacitación de los nuevos elementos que desarrollaran actividades en cumplimiento a las estrategias de seguridad pública y prevención del delito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención eficiente y eficaz de llamadas de emergencia ciudadanas (Objetivo 4.2 Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga).</li> <li>• Fortalecimiento de sistemas de videovigilancia (Objetivo 4.1 Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga).</li> <li>• Equipamiento de Radiocomunicación y coordinación de corporaciones.</li> </ul>	<p>Paz, Justicia e Instituciones solidas</p>

<p>y capacidad de reacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eje Federal:</b> Aportar a la estrategia nacional de paz y seguridad mediante la prevención, inteligencia y combate a la incidencia delictiva.</li> </ul>		<p>(Objetivo 4 Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de análisis estadístico e inteligencia. (Objetivo 4 Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga.</li> <li>• Refrendar la certificación ISO:900: 2015 (Objetivo 4.2 Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga)</li> <li>• Migración Operativa y tecnológica (Objetivo 4.4 Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga)</li> </ul>	
---	--	--	--

Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo Jalisco 2018 -2024 · visión 2030.  
Actualización

Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza (PMDG) 2024 – 2027, Gobierno de  
Tlajomulco de Zúñiga, 2024.

### 3. ANÁLISIS FODA

SITUACIÓN ACTUAL	FACTORES CLAVE POR REALIZAR /CAMBIAR	SITUACIÓN DESEADA
OPORTUNIDAD 1 1. Gestión de recursos adicionales	Probabilidad de obtener financiamiento estatal, federal o privado para incrementar salarios, contratar más personal y adquirir equipo adicional.	Contar con recursos suficientes para la operatividad
OPORTUNIDAD 2 2. Plan de Salud	Implementación del Plan de salud mental para el personal del Centro	Mejorar las condiciones laborales
OPORTUNIDAD 3 3. Plan de Capacitación	Plan de capacitación para servidores públicos	Capacitación integral de los servidores públicos
OPORTUNIDAD 4 4. Migración	Migración a las Nuevas instalaciones del C4	Iniciar con Operaciones en las nuevas instalaciones
OPORTUNIDAD 5 5. Contratación de personal	Contar con más personal para el desarrollo de actividades	Que se contrate al nuevo personal para el centro

<p>DEBILIDADES 1</p> <p>1. Falta de personal suficiente</p>	<p>Déficit en el número de operadores, analistas y supervisores para atender la carga de trabajo, lo que genera sobrecarga laboral y fatiga.</p>	<p>Que se realice la contratación de personal</p>
<p>DEBILIDADES 2</p> <p>2. Falta de remplazo de cámaras</p>	<p>Falta de implementación de programa de remplazo por tiempo de vida de cámaras.</p>	<p>Aprobación y asignación de recurso del Plan de sustitución</p>
<p>DEBILIDADES 3</p> <p>3. Percepciones salariales por debajo de sus similares</p>	<p>1. Los sueldos de los operadores están por debajo del promedio nacional, lo que genera desmotivación y riesgo de fuga de talento hacia otras instituciones mejor remuneradas.</p>	<p>Homologar sueldos con zona metropolitana</p>
<p>DEBILIDADES 4</p> <p>4. Desactualización tecnológica parcial</p>	<p>1. Algunas plataformas no han recibido mantenimiento o actualizaciones necesarias, lo que compromete la eficacia de las operaciones.</p>	<p>Solicitar la actualización tecnológica derivada de un análisis técnico de vida útil.</p>
<p>DEBILIDADES 5</p> <p>5. Infraestructura tecnológica limitada</p>	<p>Los Sistemas de radiocomunicación como P25/Tetrapol, etc.). por la forma de distribución de la red de radiocomunicación de gobierno del estado y la orografía del municipio dificultan la operación al 100 % de la red de radio.</p>	<p>Contar con más recursos de radiocomunicación</p>
<p>AMENAZA 1</p> <p>1. Competencia salarial con otras instituciones</p>	<p>El sector de seguridad en áreas metropolitanas ofrece mejores salarios y beneficios, atrayendo al talento capacitado.</p>	<p>Mejores sueldos para el personal</p>

<p>AMENAZA 2 2. Desgaste del personal</p>	<p>La carga laboral excesiva y las condiciones laborales actuales incrementan el riesgo de errores operativos y afectan el bienestar del personal.</p>	<p>Mejorar condiciones laborales</p>
<p>AMENAZA 3 3. Percepción pública negativa</p>	<p>La falta de resultados tangibles y las carencias internas pueden debilitar la confianza de la ciudadanía y de las autoridades en el C4.</p>	<p>Mejorar la percepción ciudadana</p>

Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1. Versión 2.0 Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Consejo Ciudadano de Seguridad / Tecnologías del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5.

#### 4. MIR

ID MIR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Denominación del programa
1		Proceso para el resguardo del Informe Policial Homologado





## 5.1 PLAN DE MIGRACIÓN A LA NUEVA SEDE DEL C4

### 5.1.1 MIGRACIÓN A LA NUEVA SEDE DEL C5

Durante el 2026 el C4, Emergencias Tlajomulco, tendrá una actividad primordial como lo es la migración a la nueva sede, la cual, contara con nueva tecnología y esto conlleva un movimiento de personal y bienes, por lo que se tiene planeado realizar las siguientes actividades con la finalidad de realizar una transición transparente y eficiente:

- Identificación de Servicios críticos
- Preparación de conectividad y comunicación
  - Sistema de radio
  - Sistema de CAD C5
  - Plataforma de Video C5
  - Sistema de CAD C4
  - Plataforma de Video C4
  - Servicio de Voz sobre IP
  - Servicios de Conectividad
  - Plataforma México
- Preparar la continuidad operativa de los servicios críticos (Continuidad Operativa)
- Traslado de elementos tecnológicos indispensables y reubicar al personal (Traslado de elementos)
- Traslado de Archivo de IPH y documentación administrativa.
- Notificación Legal por cambio de domicilio del Centro de Control.

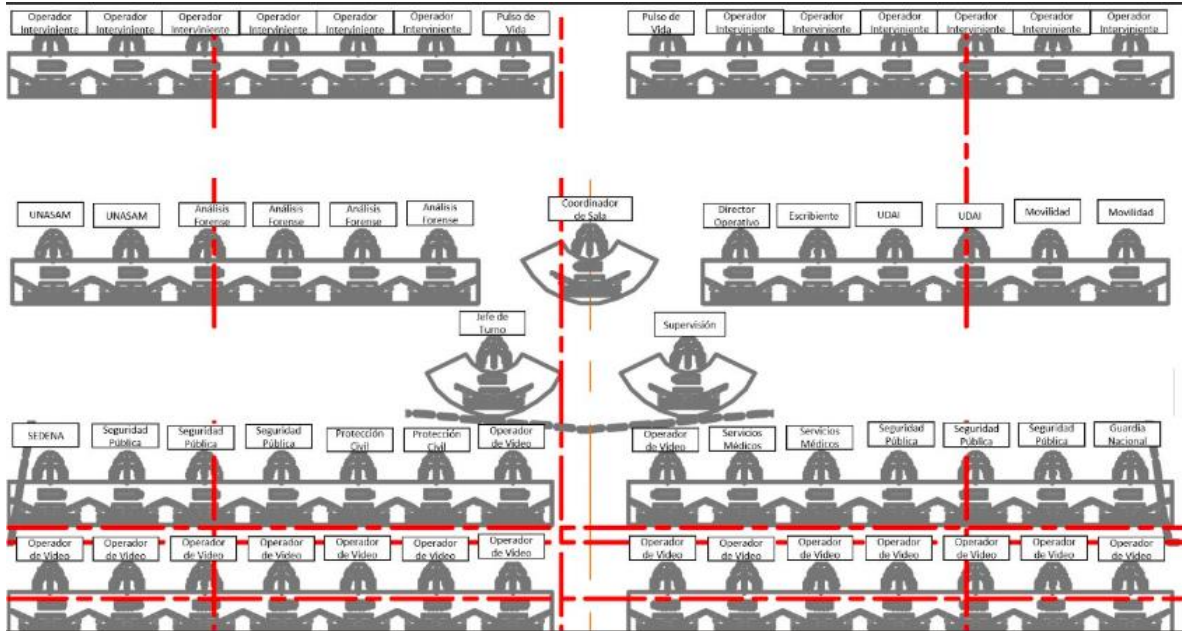
<i>N°</i>	<i>Actividad</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>
1	Identificar servicios críticos			
2	Conectividad y comunicación			
3	Traslado de elementos			
4	Traslado de Archivo			
5	Notificación Legal			

### 5.1.2 PLANEACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DEL CENTRO

Este diseño garantiza:

- **Flujo de trabajo eficiente** entre operadores, supervisores y jefes de turno.
- **Visibilidad clara** para monitoreo y toma de decisiones.
- **Ergonomía y confort** para jornadas 24/7.
- **Zonificación estratégica** para evitar saturación y mejorar la concentración.

### 5.1.3 SALA OPERATIVA



## 5.2 PLAN DE SALUD MENTAL PARA SERVIDORES PÚBLICOS

### INTRODUCCIÓN E INICIO DEL PROYECTO DE SALUD MENTAL PARA EL PERSONAL DEL C4 TLAJOMULCO

#### “Bienestar Mental en la Primera Línea”

##### 5.2.1. ANTECEDENTES

El Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C4) de Tlajomulco es un punto clave en la respuesta a emergencias, donde el personal se enfrenta diariamente a situaciones de alta presión y estrés. Los operadores, supervisores y demás trabajadores están expuestos a llamadas de crisis, incidentes violentos y toma de decisiones en tiempo real, lo que puede generar desgaste emocional, fatiga mental y riesgo de trastornos como estrés postraumático, ansiedad y depresión.

Estudios a nivel internacional han demostrado que el personal de emergencias tiene una mayor predisposición a padecer trastornos psicológicos debido a la naturaleza de su trabajo. En México, aunque existen esfuerzos por mejorar las condiciones laborales, el bienestar mental sigue siendo un área con poca intervención estructurada dentro de estas instituciones.

##### 5.2.2. JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral y la exposición constante a eventos traumáticos pueden disminuir la capacidad de respuesta y toma de decisiones del personal del C4, afectando la seguridad y eficiencia en la atención de emergencias. Implementar un programa de salud mental contribuirá a mejorar la calidad del servicio, reducir la rotación de personal y prevenir enfermedades mentales a largo plazo.

Además, un enfoque integral en la salud mental permitirá fortalecer la resiliencia del equipo, mejorar el clima organizacional y disminuir el ausentismo laboral por causas relacionadas con el estrés y la fatiga. A nivel institucional, este proyecto refuerza el compromiso del gobierno municipal con el bienestar de sus trabajadores y la calidad en la atención a la ciudadanía.

### **5.2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El personal del C4 Tlajomulco enfrenta altos niveles de estrés y exposición a eventos traumáticos sin un programa estructurado de apoyo psicológico, lo que puede derivar en afectaciones a su salud mental, deterioro en su desempeño laboral y riesgo de desgaste profesional.

Preguntas clave:

¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que afectan al personal del C4?

¿Qué estrategias pueden implementarse para mejorar la salud mental y la resiliencia en este equipo de trabajo?

¿Cuál es el impacto de un programa de bienestar psicológico en la eficiencia y calidad del servicio del C4?

## 5.2.4. OBJETIVOS

### **Objetivo General**

Implementar un programa de salud mental integral para el personal del C4 Tlajomulco, con estrategias de prevención, intervención y seguimiento, con el fin de mejorar su bienestar psicológico y desempeño laboral en un periodo de tres años.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los niveles de estrés, ansiedad y otros indicadores de salud mental en el personal del C4.
2. Desarrollar estrategias de intervención temprana para la gestión del estrés y prevención del desgaste profesional.
3. Capacitar al personal en herramientas de regulación emocional y afrontamiento ante eventos críticos.
4. Implementar espacios seguros y redes de apoyo para fomentar un clima laboral saludable.
5. Evaluar periódicamente el impacto del programa y realizar ajustes según las necesidades detectadas.

### 5.2.5. METODOLOGÍA

#### Fase 1: Diagnóstico (Mes 1 - 3)

- Aplicación de encuestas y entrevistas para evaluar la salud mental del personal.
- Identificación de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS.
- Revisión de indicadores de ausentismo y rotación laboral por estrés o problemas emocionales.

#### Fase 2: Diseño del Programa (Mes 4 - 6)

- Elaboración de talleres y materiales de intervención.
- Diseño de un protocolo de atención psicológica en crisis.
- Establecimiento de un canal de apoyo confidencial para el personal.

#### Fase 3: Implementación (Mes 7 - 36)

- Talleres de regulación emocional, mindfulness y afrontamiento del estrés.
- Atención psicológica individual y grupal para el personal que lo requiera.
- Espacios de descompresión y pausas activas dentro del centro de trabajo.
- Desarrollo de una red de apoyo interna con supervisores capacitados en salud mental.

#### Fase 4: Evaluación y Seguimiento (Anual)

- Aplicación de encuestas de bienestar cada seis meses.
- Medición de impacto en indicadores de desempeño y ausentismo.
- Ajustes en las estrategias según los resultados obtenidos.

## 5.2.6. RECURSOS NECESARIOS

### Recursos Humanos

- Psicólogos especializados en intervención en crisis
- Facilitadores para talleres de manejo del estrés.
- Coordinador del programa de salud mental.
- Personal administrativo para seguimiento del programa.

### Recursos Materiales

- Material para talleres (guías, videos, presentaciones).
- Espacios adecuados para sesiones de grupo e individuales.
- Plataforma digital o línea de apoyo confidencial.

### Recursos Financieros

- Presupuesto para honorarios de profesionales.
- Material didáctico y tecnológico.
- Infraestructura para espacios de bienestar en el C4.

## 5.2.7. INDICADORES DE ÉXITO

Corto Plazo (6 meses - 1 año):

- a) Diagnóstico de salud mental del personal realizado.
- b) Implementación de los primeros talleres de manejo del estrés.
- c) Creación de una red de apoyo inicial dentro del C4.

Mediano Plazo (1 - 2 años):

- a) Disminución en niveles de estrés y ansiedad según encuestas de seguimiento.

- b) Reducción en índices de ausentismo y rotación laboral.
- c) Mayor participación en actividades de bienestar.

Largo Plazo (2 - 3 años):

- a) Consolidación del programa como parte del sistema operativo del C4.
- b) Mejora en la percepción del clima laboral.
- c) Evidencia de impacto positivo en desempeño y toma de decisiones en emergencias.

### **5.2.8. IMPACTO ESPERADO**

Este programa busca generar un cambio cultural dentro del C4 Tlajomulco, promoviendo una visión en la que la salud mental es tan prioritaria como la respuesta operativa. Se espera que el bienestar del personal se refleje en una mejor calidad en la atención a emergencias, una mayor estabilidad en la plantilla laboral y una disminución en el desgaste profesional.

A largo plazo, el modelo podrá replicarse en otros centros de emergencia dentro del estado, sirviendo como referencia para políticas de bienestar en el sector.

### **9.2.9 ENTREGABLES**

A lo largo de los tres años de ejecución, este proyecto generará diversos productos y resultados tangibles que evidencien su progreso y cumplimiento de objetivos.

#### **1. Diagnóstico (Meses 1 - 3)**

A. Informe de Evaluación Inicial: Resultados de encuestas y entrevistas sobre salud mental del personal.

B. Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial: Documento alineado con la NOM-035-STPS.

C. Análisis de Indicadores Laborales: Informe sobre ausentismo, rotación y desempeño.

## 2. Diseño del Programa (Meses 4 - 6)

A. Plan de Intervención Psicológica: Estrategias para prevención y manejo del estrés laboral.

B. Guías de Talleres: Materiales didácticos para regulación emocional y afrontamiento del estrés.

C. Protocolo de Atención en Crisis: Procedimiento de actuación ante emergencias psicológicas.

D. Red de Apoyo Interna: Lista de personal capacitado en primeros auxilios psicológicos.

## 3. Implementación (Mes 7 – 36)

A. Registros de Capacitación: Listado de asistentes y evaluaciones de cada taller.

B. Talleres de Regulación Emocional: Evidencia de sesiones, material y asistencia.

C. Atención Psicológica Individual: Reporte con estadísticas de consultas brindadas.

D. Espacios de Bienestar Activos: Evidencia de adecuaciones en las instalaciones del C4.

#### 4. Evaluación y Seguimiento (Anual)

- A. Encuestas Semestrales de Bienestar: Comparación de niveles de estrés y satisfacción laboral.
- B. Informe de Ajustes al Programa: Mejoras y optimización de estrategias según resultados.
- C. Medición de Impacto: Comparativa de indicadores laborales antes y después del programa.

Estos entregables servirán como evidencia del avance del proyecto y garantizarán su impacto en la salud mental del personal del C4 Tlajomulco.

### 5.3 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2026 ÁREA DE PSICOLOGÍA – C4

**Responsable:** Área de Psicología

**Periodo:** Enero – Diciembre 2026

**Población objetivo:** Personal operativo, paramédico, administrativo y mandos.

**Diagnóstico base:**

- Burnout: **40%**
- Depresión: **30%**
- Estrés Alto: **20%**
- Ansiedad: **10%**

### **5.3.1 INTERVENCIONES TERAPÉUTICAS**

#### **3.1 Terapia Individual (Todo el año)**

- Atención psicológica breve (20–40 min).
- Casos de riesgo (depresión moderada, ansiedad significativa, estrés crónico) con seguimiento semanal.
- Evaluación trimestral con pruebas estandarizadas.

#### **3.2 Terapia Grupal (A partir de abril – Mensual)**

### **5.3.2. INDICADORES DE EVALUACIÓN**

#### **Cualitativos**

- Mejora en la percepción del clima laboral
- Mayor claridad en la comunicación interna
- Reducción de quejas interpersonales
- Aumento en autocontrol emocional durante emergencias

### **5. RESULTADOS ESPERADOS**

- Personal con mayor resiliencia y herramientas emocionales
- Reducción real de indicadores de burnout y estrés
- Mandos con liderazgo operativo más humano y eficiente
- Incremento de la cohesión y disminución de conflictos
- Mejor desempeño durante eventos críticos

### 5.3.3. CONCLUSIÓN

El personal del C4 Tlajomulco desempeña un papel crucial en la seguridad pública, enfrentando un alto nivel de estrés y presión emocional. La implementación de un programa de salud mental no solo beneficiará su bienestar individual, sino que también optimizará la respuesta a emergencias y fortalecerá el sistema de seguridad del municipio. Con un enfoque basado en la prevención, intervención y seguimiento, este proyecto busca construir una cultura organizacional más saludable, resiliente y eficiente.

## 5.4. PLAN DE CAPACITACIÓN DE NUEVOS INGRESOS Y CAPACITACIÓN CONTINUA DE PERSONAL DEL AL C4

### 5.4.1. INTRODUCCIÓN

Los procesos de capacitación se han vuelto necesarios dentro del C4, contar con un programa de capacitación nos ha permitido fortalecer el conocimiento de los servidores públicos y ser un área competitiva por la creación y planificación de este tipo de tareas. A través de estos años hemos aprendido y reafirmado que nuestro proceso de capacitación se determina por:

1. **Identificación:** realizar un análisis diario de aquellas habilidades que necesitan ser fortalecidas, ya sea por la creación de nuevas actividades, el ingreso de nuevo personal, actualización tecnológica o cualquier otra acción que sea determinante en la operación diaria del centro.
2. **Clasificación del Requerimiento:** una vez que hemos identificado la necesidad es importante clasificar la materia o rubro en la cual se establece la necesidad, esto debido a que será indispensable focalizar y buscar las instancias competentes para la realización de la capacitación.
3. **Determinación de Objetivos:** Ser claros en lo que pretendemos generar en el personal en relación a las capacitaciones que se brinden, logrando de manera acertiva el aprendizaje y dominio de temas dentro del campo laboral.
4. **Programación:** Una vez que hemos identificado, clasificado y definido el objetivo, será indispensable obtener las capacitaciones y programarlas de acuerdo con las actividades del personal, con la finalidad de contar con la participación de todos, y de esta manera, cumplir con un programa de capacitación integral.

Reafirmamos que la capacitación continúa de los servidores públicos es una práctica que enriquece el crecimiento de la organización, ya que la organización es justamente, en esencia, el capital humano.

*Haz algo maravilloso. La gente va a imitarlo.*

**Albert Schweitzer**

#### **5.4.2. OBJETIVO**

Durante el siguiente ejercicio fiscal 2026 la administración pública dará un brinco en lo relativo a la evolución del C4, contaremos con instalaciones nuevas y tecnología de punta, sin duda alguna, los resultados y objetivos que se planean y proyectan, determinarán el nivel de crecimiento que debe de tener la organización. Es por ello, que las habilidades y competencias del personal que administrara y operara todos estos recursos serán de suma importancia para el éxito de este nuevo proyecto. Con ello, entendemos la responsabilidad de capacitar y preparar a todos los servidores públicos que integraran este equipo, siendo nuestro objetivo principal:

***“Proyectar logros específicos y medibles que se esperan alcanzar al termino de este ejercicio fiscal 2026”***

### 5.4.3. ALCANCE

Permitir que los participantes obtengan habilidades con las que puedan ejecutar los protocolos de acción de manera correcta y brindando a la ciudadanía una asistencia eficaz y con una actitud de calidez y seguridad.



### 5.4.3. CAPACITACIÓN INTERNA

Cuando ingresas a laborar a una nueva institución lo mas importante y probablemente lo que hara la diferencia en el desempeño de las personas, es el hecho de conocer que hay lineamientos y normatividades que aprender, es decir, si un servidor público desconoce su actuar aprendera posiblemente de las interpretaciones de los demas, sin embargo, si una persona desde su ingreso es cultivada con un conocimiento limpio y estrictamente vinculado con el deber ser, podrá desempeñar sus funciones de una manera muy satisfactoria, es por ello, que para nosotros es de suma importancia la prime capacitación, es decir, como funcionan las áreas sin interpretación, pero si con una guia para facilitar su incorporación a la nueva organización.

CRONOGRAMA								
Plan de capacitación nuevo ingreso								
N°	Nombre de la Capacitación	Área Capacitadora	Semana 1				Semana 2	
			día 1	día 2	día 3	día 4	día 5	día 6
1	Recepción y primer acompañamiento (firma de acuerdo de confidencialidad)	Jefatura de Administración						
2	Capacitación teórica (Manuales, lineamientos, Reglamentos)	Jefatura de Calidad						
3	Capacitación Tecnológica	Jefatura de Tecnologías						
4	Capacitación Operativa telefonistas	Capacitación de Operativos con acompañamientos						
5	Capacitación Operativa Videoperadores							
6	Capacitación Jefaturas							
7	Capacitación UDAI	Jefatura UDAI						
8	Capacitación Psicología	Psicología						
9	Entrega de códigos o inscripción a capacitaciones en curso	Dependencia encargada	Posterior a 1 mes del ingreso					

### Plan de capacitación documentación

N°	Nombre de la Capacitación	Área que Capacitará	Semana 1				Semana 2	
			día	día	día	día	día	día
			1	2	3	4	5	6
1	Catálogo Nacional de Incidentes	Jefatura de Calidad						
2	Reglamento del C4 Tlajomulco							
3	Norma CALLE							
4	Manual de Procedimiento							
5	Presentación del Manual							
6	Plan de desarrollo y gobernanza							
7	Norma técnica de Sistema de Video Vigilancia							
8	Protocolo específico de INMujeres							
9	Reglamento del Ayuntamiento							

#### 5.4.4. TEMARIO CALIDAD

Debido a que el C4 cuenta con una certificación en el procedimiento denominado “**Atención de llamadas de Emergencia**”, es que, consideramos de suma importancia que el personal que ingresa debe tener conocimiento total de dicha certificación y mas aun, si el nuevo elemento realizará actividades dentro del área operativa, ya que, sería personal involucrado directamente con este procedimiento.

N°	Nombre de la Capacitación	Área que se Capacitará
1	Introducción	<p>Área Operativa de Operadoras Intervinientes, área de Calidad y todo el personal de nuevo ingreso</p>
2	Organización Internacional de Normalización	
3	Beneficios de la aplicación ISO	
4	ISO 9001:2015	
5	Principios de la Gestión de Calidad	
6	Control Documental	
7	Contexto	
8	Alcances del Sistema de Gestión de Calidad	
9	Evidencia Documental	
10	Liderazgo	
11	Planificación	
12	Apoyo	
13	Operación	
14	Estructura de un procedimiento	
15	Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	
16	Evaluación de Desempeño	
17	Mejora	

### 5.4.5. TEMARIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

#### Plan de capacitación Tecnologías de la Información

N°	Nombre de la Capacitación	Área en la que se Capacitará	Semana 1					Semana 2	
			día	día	día	día	día	día	día
			1	2	3	4	5	6	7
1	Capacitación operativa de SafetyNET CAD	Sistema de Despacho							
2	Introducción al despacho de emergencias								
3	Beneficios de un Sistema de Despacho de Emergencias								
4	Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia								
5	Interfaz del Aplicativo								
6	Módulo de Registro de Incidentes								
7	Módulo de Incidentes Pendientes								
8	Ventana de Incidentes Activos								
9	Ventana de Estado de Unidades								
10	Ventana de Mapa								
11	Líneas de Comando CMD								
12	Descripción de Campos								
13	Tipificación del Incidente								
14	Ubicación de la Emergencia								
15	Corporación								
16	Persona Reportante								
17	Avisos								
18	Notas del Incidente								
19	Búsquedas								
20	Incidentes por Fecha SIF								
21	Historial de Teléfono RPH								
22	Emergencias por Usuario SC								

23	Historial de una Unidad UH	
24	Historial de Dirección PH	
25	Incidente Dividido	
26	Incidente Ligado	
27	Cartografía	
28	Mapas	
29	Ubicar el Folio en el MAP	
30	Introducción a la Video Vigilancia	
31	Beneficios de la Video Vigilancia	
32	Interfaz del Aplicativo	
33	Escritorio por Default	
34	Escritorio Módulo LPR	Sistema de Video Vigilancia
35	Reconocimiento automático de Placa	
36	Reproducción de videos grabaciones	
37	Controles PTZ	
38	Preset	



### 5.4.7. TEMARIO DE PSICOLOGÍA

**Plan de capacitación Psicología**

N°	Nombre de la Capacitación	Área que Capacitará	mes												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Taller comunicación asertiva	Psicología													
2	Liderazgo bajo presión														
3	Taller toma de decisiones en situación crítica														
4	Taller primeros auxilios psicológicos														
5	Taller psicoeducativo de depresión														
6	Taller Psicoeducativo ansiedad														
7	Taller psicoeducativo de estrés														
8	Taller de Psicodrama														
9	Terapia individual - Atención psicológica - Casos de riesgo														
10	Terapia Grupal - Manejo de desgaste emocional - Contención mutua - Diferenciación emocional y claridad del rol - Recuperación tras eventos críticos - Prevención del burnout														

En lo relativo a la terapia grupal los temas se abordaran una vez al mes, específicamente la última semana.

### 5.4.8. TEMARIO DERECHOS HUMANOS

En seguimiento con los convenios de colaboración con diferentes instituciones y como parte de las capacitaciones continuas, seguiremos avanzando con los cursos relacionado con Derechos humanos, ya que estos son una herramienta que aporta información de interes en esta materia.

#### Nombre de la capacitación

1	Fundamentos y desarrollo histórico de los derechos humanos
2	Sistema de protección de los derechos humanos
3	Derechos humanos y personas con discapacidad
4	Derechos humanos y servicio público
5	Derechos humanos de niñas, niños y adolescentes
6	Derechos humanos y mujeres
7	Derechos humanos y seguridad ciudadana
8	Derecho humano a la salud
9	Derecho humano a la educación
10	Derechos humanos de las personas migrantes
11	Cultura de la paz
12	Derechos laborales
13	Derechos de las personas adultas mayores
14	Diversidad sexual
15	Pueblos y comunidades indígenas de Jalisco en su relación con los derechos humanos
16	Agenda 2030 y derechos humanos
17	Derechos humanos de las personas privadas de la libertad en centros penitenciarios

- 18 Que es la comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco
- 19 Igualdad de género
- 20 Derechos humanos y desaparición de personas
- 21 Interés superior de la niñez
- 22 Abuso sexual infantil
- 23 Prevención de la violencia obstétrica
- 24 Derechos humanos y víctimas
- 25 Procuración de Justicia Ambiental
- 26 Empoderamiento femenino
- 27 El derecho humano a la libertad de expresión
- 28 El secreto privado y los derechos humanos
- 29 Tráfico y trata de personas
- 30 Violencia contra las personas LGBTI
- 31 El derecho humano al agua y saneamiento
- 32 Las juventudes y los derechos humanos
- 33 Derechos humanos y tortura
- 34 Desplazamiento forzado
- 35 Derecho a la Ciudad
- 36 Acceso Escolar
- 37 Lenguaje incluyente
- 38 Derecho Humano a la Alimentación



#### **5.4.9 CAPACITACIÓN POR PARTE DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES**

Durante este periodo se trabajara en coordinación con las áreas de Protección Civil y Bomberos, Seguridad Pública, Salud Pública, Movilidad y todas aquellas áreas que tengan injerencia, con la finalidad de que se proporcionen diferentes cursos de formación, mismos que son necesarios para las actividades que se realizan en el Centro y las cuales van de la mano con las actividades que realizan las dependencias que se mencionan. Aunado a esto se realizarán reuniones periodicas para analizar las áreas de oportunidad y establecer los canales adecuados para garantizar una atención integral a la ciudadanía que realiza un llamado de emergencia.

#### **5.4.10 CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA PERSONAL OPERATIVO DEL NUEVO C5 TLAJOMULCO.**

FIO-C5 Formación Inicial para Operadores en Centros de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo.

Brindar a los elementos operativos del actual C4 Tlajomulco las competencias técnicas, legales y humanas necesarias para la operación eficaz de los sistemas de videovigilancia, comunicación y gestión de emergencias.

### Nombre de la capacitación

1	Introducción institucional C5 y marco legal
2	Estructura y funciones de las instituciones intervinientes
3	Atención de incidentes y gestión de llamadas 9-1-1
4	Radiocomunicación táctica y disciplina operativa
5	Videovigilancia y monitoreo
6	Uso de base de datos (VMS y CAD) y Plataforma México
7	Principios de la seguridad de la información y ética
8	Protocolos de emergencia y reacción inmediata
9	Habilidades blandas y trabajo en equipo.
10	Fundamentos de la seguridad pública

### 6. BIBLIOGRAFÍAS

- Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2024 – 2030
- Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo Jalisco 2018 -2024 · visión 2030. Actualización
- Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza (PMDG) 2024 – 2027, Gobierno de Tlajomulco de Zúñiga, 2024.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1. Versión 2.0 Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Consejo Ciudadano de Seguridad / Tecnologías del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5.

- NOM-025-SSA2-2014: Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico-psiquiátrica.
- NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención.
- NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.
- Ley de Salud del Estado de Jalisco
- Ley de Salud Mental y Educación Emocional para el Estado de Jalisco
- Reglamento de Salud para el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga
- Reglamento del centro de control, comando, cómputo y comunicaciones (c4), emergencias del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco
- Comisión estatal de Derechos Humanos Jalisco <https://cedhj.org.mx/>
- Temario de capacitaciones y acciones para Certificación ISO 9001:2015 proporcionado por la Dirección de Productividad Gubernamental del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco 2022.

**RESPETUOSAMENTE:**

Mtro. Filemón Martínez Gutiérrez  
Director del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación C4,  
Emergencias Tlajomulco