MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

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

Jalisco
GOBIERNO DEL ESTADO

Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Fecha URDCR	Versión
04-may-2021	01

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO DE JALISCO.

TOMO I

Capítulo I, Sección Única: Aspectos Generales de la Institución

Capítulo II

Sección I: Despacho del Director General

Sección II: Dirección Jurídica

Sección III: Dirección de Atención de Emergencias

Jalisco
Gobierno del Estado de Jalisco

Fecha URDCR	Versión
04-may-2021	01

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE COORDINACIÓN, COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO DE JALISCO.

TOMO I

Sección IV: Dirección Operativa

Sección V: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Sección VI: Dirección de Análisis Estratégico

Sección VII: Dirección Administrativa y Financiera

Contenido

Introducción 17

Capítulo I, Sección única: Aspectos generales del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco..... 19

1. Organización interna de la Institución 21

Organigrama general..... 21

Suplencias..... 22

2. Arquitectura de procesos de la Institución 23

Relación de los Procesos sustantivos y las Tecnologías de la Información y Comunicación 24

3. Descripción de los Macro-procesos 25

Gestión de análisis..... 25

Procesamiento e integración de información..... 26

Gestión de apoyo 29

Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones. 30

Mejora continua. 32

Seguridad interna. 34

Gestión de recursos..... 37

Proceso de Oficialía de partes. 38

Proceso de Compras. 40

Proceso de Recursos humanos. 42

Proceso Financiero. *44*

Gestión de Directiva 46

Proceso Directivo. *47*

Gestión de Jurídica 49

Proceso Jurídico. *50*

Gestión de Operativa 53

Proceso Atención de emergencias. *54*

4. Indicadores de la Institución 57

Capítulo II, Sección I: Despacho de la Dirección General 59

1. Organigrama 61
2. Descripción de las unidades administrativas 63

Despacho del Director General 63

Subdirección de Logística *63*

Subdirección de Seguridad. *63*

3. Inventario y descripción de los procedimientos 65

Inventario de procedimientos 65

Descripción de los procedimientos 67

Procedimiento de Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación. *67*

Modelado del procedimiento de Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación. 68

Narrativa del procedimiento de Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación. 69

Procedimiento de Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno. *71*

Modelado del procedimiento de Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno. 72
Narrativa del procedimiento de Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno. 73
Procedimiento de Trabajos de colaboración interinstitucional. *75*
Modelado del procedimiento de Trabajos de colaboración interinstitucional. 76
Narrativa del procedimiento de Trabajos de colaboración interinstitucional. 77
Procedimiento de Atención de logística de eventos de Dirección General. *79*
Modelado del procedimiento de Atención de logística de eventos de Dirección General. 80
Narrativa del procedimiento de Atención de logística de eventos de Dirección General. 81
Procedimiento de Agenda de Dirección General. *82*
Modelado del procedimiento de Agenda de Dirección General. 83
Narrativa del procedimiento de Agenda de Dirección General. 84
Procedimiento de Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General. *86*
Modelado del procedimiento de Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General. 87
Narrativa del procedimiento de Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General. 88
Procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5. ..... *89*
Modelado del procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5. 90
Narrativa del procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5. 91
4. Indicadores 95
5. Fichas de los indicadores 97
6. Elaboración y autorización de la sección 105

Capítulo II, Sección II: Dirección Jurídica. 107

1. Organigrama 109
2. Descripción de las unidades administrativas 111

Dirección Jurídica 111

Jefatura de Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública 111

Jefatura de Unidad Departamental Consultiva 111

Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales. 112

3. Inventario y descripción de los procedimientos 113

Inventario de procedimientos 113

Descripción de los procedimientos 114

Procedimiento de Elaboración de convenios y contratos. 114

Modelado del procedimiento de Elaboración de convenios y contratos. 115

Narrativa del procedimiento de Elaboración de convenios y contratos. 116

Procedimiento de Atención de asuntos contenciosos. 118

Modelado del procedimiento de Atención de asuntos contenciosos. 119

Narrativa del procedimiento de Atención de asuntos contenciosos. 120

Procedimiento de Solicitudes de acceso a la información y/o derecho ARCO. 123

Modelado del procedimiento de Solicitudes de acceso a la información y/o derecho ARCO. 124

Narrativa del procedimiento de Solicitudes de acceso a la información y/o derecho ARCO. 125

Ficha del servicio de Acceso a la información. 128

Ficha del servicio de Ejercicio de derecho ARCO. 129

4. Indicadores 131
5. Fichas de los indicadores 133
6. Elaboración y autorización de la sección 137

Capítulo II, Sección III: Dirección de Atención de Emergencias. 139

1. Organigrama 141
2. Descripción de las unidades administrativas 143

Dirección de Atención de Emergencias. 143

Subdirección de Atención de Llamadas de Emergencias 143

Subdirección de Evaluación y Seguimiento del Servicio 143

3. Inventario y descripción de los procedimientos 145

Inventario de procedimientos 145

Descripción de los procedimientos 146

Procedimiento de Atención de llamadas 089. 146

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas 089. 147

Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas 089. 148

Ficha del servicio de Denuncia anónima 089. 149

Procedimiento de Atención de llamadas de emergencias. 150

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas de emergencias 151

Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas de emergencias. 152

Ficha del servicio de Número de emergencias 9-1-1. 153

Procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas. 154

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas. 155
Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas. 156
Ficha del servicio de Atención de llamadas de localización de personas. 157
Procedimiento de Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias. *158*
Modelado del procedimiento de Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias 159
Narrativa del procedimiento de Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias. 160
4. Indicadores 161
5. Fichas de los indicadores 163
6. Elaboración y autorización de la sección 167
Capítulo II, Sección IV: Dirección Operativa 169
1. Organigrama 171
2. Descripción de las unidades administrativas 173
Dirección Operativa 173
Subdirección de Operaciones *173*
Subdirección de Enlace *173*
3. Inventario y descripción de los procedimientos 175
Inventario de procedimientos 175
Descripción de los procedimientos 176
Procedimiento de Análisis de incidentes de emergencias. *176*
Modelado del procedimiento de Análisis de incidentes de emergencias 177
Narrativa del procedimiento de Análisis de incidentes de emergencias. 178

Procedimiento de Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco. *179*
Modelado del procedimiento de Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco. 180
Narrativa del procedimiento de Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco. 181
Procedimiento de Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente. *182*
Modelado del procedimiento de Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente. 183
Narrativa del procedimiento de Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente. 184
Procedimiento de Protocolo de uso de la sala de crisis. *185*
Modelado del procedimiento de Protocolo de uso de la sala de crisis. 186
Narrativa del procedimiento de Protocolo de uso de la sala de crisis. 187
4. Indicadores 189
5. Fichas de los indicadores 191
6. Elaboración y autorización de la sección 195
Capítulo II, Sección V: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. 197
1. Organigrama 199
2. Descripción de las unidades administrativas 201
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 201
Subdirección de Soporte *201*
Subdirección de Sistemas *201*
Subdirección de Comunicaciones *202*
3. Inventario y descripción de los procedimientos 203
Inventario de procedimientos 203

Descripción de los procedimientos 205
Procedimiento de Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. 205
Modelado del procedimiento de Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones 206
Narrativa del procedimiento de Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. 207
Procedimiento de Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación. 208
Modelado del procedimiento de Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación. 209
Narrativa del procedimiento de Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación. 210
Procedimiento de Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes. 213
Modelado del procedimiento de Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes. 214
Narrativa del procedimiento Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes. 215
Procedimiento de Mantenimiento preventivo de sistemas informáticos. 217
Modelado del procedimiento de Mantenimiento preventivo de sistemas informáticos. 218
Narrativa del procedimiento Mantenimiento preventivo de sistemas informáticos. 219
Procedimiento de Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV). 220
Modelado del procedimiento de Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV). 221
Narrativa del procedimiento Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV). 222
4. Indicadores 223
5. Fichas de los indicadores 225
6. Elaboración y autorización de la sección 231
Capítulo II, Sección VI: Dirección de Análisis Estratégico. 233
1. Organigrama 235

2. Descripción de las unidades administrativas 237
Dirección de Análisis Estratégica 237
Subdirección de Integración de Información. *237*
Subdirección de Estadística. *237*
Subdirección de Evaluación de Resultados. *238*
3. Inventario y descripción de los procedimientos 239
Inventario de procedimientos 239
Descripción de los procedimientos 240
Procedimiento de Integración de bases de datos internas y externas. *240*
Modelado del procedimiento de Integración de base de datos internas y externas. 241
Narrativa del procedimiento de Integración de base de datos internas y externas. 242
Procedimiento de Generación de producto de análisis estadístico. *244*
Modelado del procedimiento de Generación de producto de análisis estadístico. 245
Narrativa del procedimiento de Generación de producto de análisis estadístico. 246
Procedimiento de Administrar y resguardar la información. *248*
Modelado del procedimiento de Administrar y resguardar la información. 249
Narrativa del procedimiento de Administrar y resguardar la información. 250
4. Indicadores 251
5. Fichas de los indicadores 253
6. Elaboración y autorización de la sección 257

Capítulo II, Sección VII: Dirección Administrativa y Financiera. 259

1. Organigrama 261
2. Descripción de las unidades administrativas 263

Dirección Administrativa y Financiera 263

Jefatura de Unidad Departamental de Control y Movimientos del Personal 263

Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal 263

Subdirección de Servicios de Apoyo 264

3. Inventario y descripción de los procedimientos 265

Inventario de procedimientos 265

Descripción de los procedimientos 267

Procedimiento de Adquisiciones de bienes y servicios. 267

Modelado del procedimiento de Adquisiciones de bienes y servicios. 268

Narrativa del procedimiento de Adquisiciones de bienes y servicios. 269

Procedimiento de Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación. 273

Modelado del procedimiento de Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación. 274

Narrativa del procedimiento de Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación 275

Procedimiento de Elaboración de informes presupuestarios. 276

Modelado del procedimiento de Elaboración de informes presupuestarios. 277

Narrativa del procedimiento de Elaboración de informes presupuestarios. 278

Procedimiento de Revisión administrativa de convenios y contratos. 279

Modelado del procedimiento de Revisión administrativa de convenios y contratos. 280

Narrativa del procedimiento de Revisión administrativa de convenios y contratos. 281
Procedimiento de Elaboración del anteproyecto de presupuesto. *282*
Modelado del procedimiento de Elaboración del anteproyecto de presupuesto. 283
Narrativa del procedimiento de Elaboración del anteproyecto de presupuesto. 284
Procedimiento de Mejora y simplificación administrativa. *286*
Modelado del procedimiento de Mejora y simplificación administrativa. 287
Narrativa del procedimiento de Mejora y simplificación administrativa 288
Procedimiento de Baja de personal. *290*
Modelado del procedimiento de Baja de personal. 291
Narrativa del procedimiento de Baja de personal. 292
Procedimiento de Elaboración de nómina. *295*
Modelado del procedimiento de Elaboración de nómina. 296
Narrativa del procedimiento de Elaboración de nómina. 297
Procedimiento de Capacitación. *298*
Modelado del procedimiento de Capacitación. 299
Narrativa del procedimiento de Capacitación 300
Procedimiento de Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales. *302*
Modelado del procedimiento de Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales. 303
Narrativa del procedimiento de Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales. 304
Procedimiento de Actualización del programa interno de protección civil. *307*
Modelado del procedimiento de Actualización del programa interno de protección civil. 308

Narrativa del procedimiento de Actualización del programa interno de protección civil. 309

4. Indicadores 311
5. Fichas de los indicadores 313
6. Elaboración y autorización de la sección 323

Glosario 325

Anexos 327

1. Descripción de la referencia normativa 327
2. Simbología para la lectura de los modelados de los procesos y procedimientos 329

Bitácora de cambios 331

Supervisión de la elaboración 333

Autorizaciones Legales 335

Introducción

Los Manuales de Organización y Procedimientos (MOP) son instrumentos administrativos esenciales para la gestión pública porque hacen visible la operación de las entidades gubernamentales, y porque hacen evidente la conexión de su estructura organizacional con sus usuarios internos y externos, a través de las atribuciones que generan procesos, procedimientos y actividades específicas. Estos manuales son resultado de un exhaustivo trabajo de investigación, recopilación, análisis, sistematización y validación—individual y colectiva—de la información que permite formalizar las prácticas administrativas de las dependencias y organismos públicos.

Desde el punto de vista organizacional, la elaboración de estos manuales supone un ejercicio de simplificación de los procesos administrativos que debe hacer más ágil y esbelta la operación de las organizaciones. Los MOP deben facilitar a los usuarios, internos y externos, entender el diario accionar de la administración pública estatal e inscriben a las entidades públicas en la ruta del aprendizaje organizacional. Desde el punto de vista legal, los MOP están destinados a llenar el vacío normativo que existe entre las definiciones que se establecen en los Reglamentos Internos y la generación de actos administrativamente válidos.

En efecto, los reglamentos internos prescriben la organización y las acciones que las distintas unidades administrativas deben de realizar para que la dependencia u organismo público cumpla con las atribuciones que establece la LOPEEJ. Esta organización y distribución de responsabilidades se hace desde el punto de vista del deber ser y no tiene en cuenta las exigencias cotidianas de coordinación y cooperación entre unidades administrativas y dependencias, para la generación de actos administrativos válidos. Los MOP no prescriben acciones, sino que describen la operación regular de las dependencias y organismos públicos. En otras palabras, los MOP describen las prácticas administrativas de los organismos y formalizan la operación de estos. Esta formalización permite identificar con claridad los medios que utilizan los funcionarios y servidores públicos al ejercer sus atribuciones y las responsabilidades de su cargo.

Por esta razón, los MOP son un documento administrativo resultado de un proceso de definiciones internas que establece un marco de referencia para que cada uno de los funcionarios y servidores públicos puedan entender las exigencias legales, administrativas y operativas del cargo que desempeñan. El MOP establece una distribución vertical de responsabilidades, a lo largo de la cadena de mando, y horizontal, entre las unidades administrativas para facilitar la supervisión jerárquica, así como la coordinación y la cooperación tanto entre unidades administrativas entre sí, como entre las entidades públicas. Al mismo tiempo, este manual permite a los funcionarios y servidores públicos determinar su rol y el alcance de su participación en los procedimientos de sus unidades, así como en los procesos de su institución.

En este orden de ideas, el MOP se expide con fundamento en lo dispuesto por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco en los artículos: 5, numeral 1, fracción XII; 13, numeral 1 fracción X; 14, numeral 4; 15, numeral 1, fracción VIII y IX; y 19, numeral 1, fracción XV, así como lo establecido en la Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales del Estado de Jalisco, en sus puntos 1.13, 1.16, 1.19 al 1.24.

Asimismo, el MOP está compuesto de dos capítulos, el Capítulo I compuesto de una única sección que presenta las generalidades del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y el Capítulo II compuesto de 8 secciones —una por cada unidad administrativa — que cumple con una doble exigencia. Por una parte, se establecen las características y actividades que realiza la Institución tanto para garantizar el cumplimiento del Propósito para el que fue creada, como para coordinar a las distintas unidades administrativas que la conforman, estableciendo su contribución específica al cumplimiento de las atribuciones, objetivos y compromisos de la Institución. Se espera que el trabajo de organización y coordinación que llevó a la formalización de este manual contribuya a la gestión regular de los procesos y servicios de la Institución.

En particular, el presente documento integra los siguientes elementos:

1. El organigrama que soporta la gestión de los procedimientos asociados a los procesos de la Institución, así como la relación entre las unidades administrativas y las instancias públicas responsables de vigilar el cumplimiento de la Ley correspondiente.
2. La representación y la explicación de los Macroprocesos de: Gestión de análisis, Gestión de apoyo, Gestión de directiva, Gestión de jurídica, Gestión de operativa y Gestión de recursos.
3. La representación de los procesos sustantivos.
4. Los modelados, y la descripción narrativa de los procedimientos, así como las fichas de los servicios que se derivan de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y el Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.
5. Los indicadores que permiten medir la operación de los procesos y procedimientos, así como el cumplimiento de los objetivos establecidos en los instrumentos de planeación correspondientes.

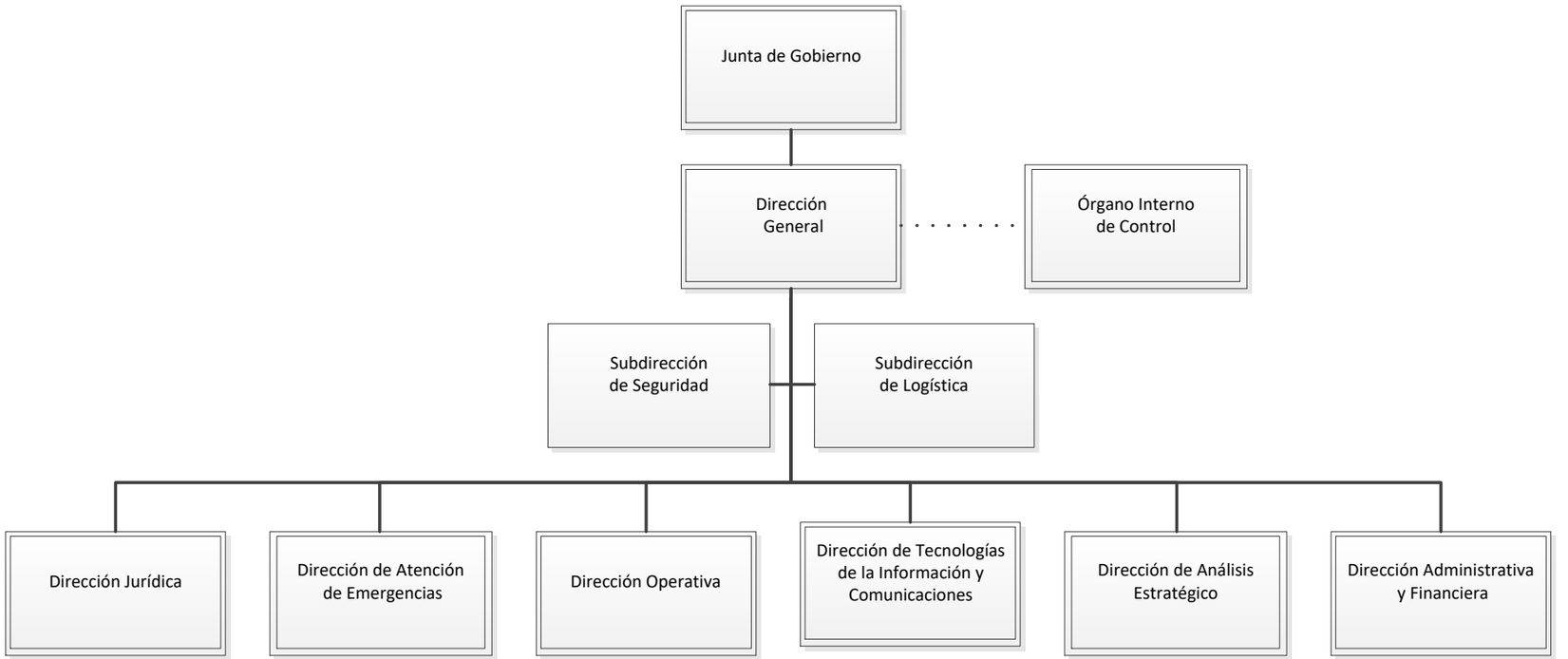
La integración de estos elementos en el MOP debe permitir a sus usuarios tener una vista global de los macroprocesos de la Institución y, al mismo tiempo, detallar la contribución específica de cada una de sus unidades administrativas. Debe, igualmente, establecer con claridad el esquema organizativo que soporta la gestión de los macroprocesos de la Institución, y por último, facilitar la identificación de las actividades que realiza cada funcionario y servidor público para satisfacer las distintas modalidades que tiene el quehacer diario de la Organización.

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo I, Sección única:
Aspectos generales del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

1. Organización interna de la Institución

Organigrama general



El organigrama oficial del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las Funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos.

A continuación, se presenta la Arquitectura de Procesos, representación gráfica que integra el entorno en el que se desenvuelve la Institución, los procesos que desarrolla, las relaciones que se establecen entre éstos y sus usuarios, proveedores, así como los sistemas de información y comunicación, implementados para dar soporte a la operación diaria.

Suplencias

Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

Capítulo IX

De las ausencias temporales

Artículo 34. En ausencia temporal del Director General hasta por treinta días, este será suplido en el siguiente orden: por el Director de Atención de Emergencias, por el Director de Operaciones y, en ausencia de estos dos por el Director de Análisis Estratégico.

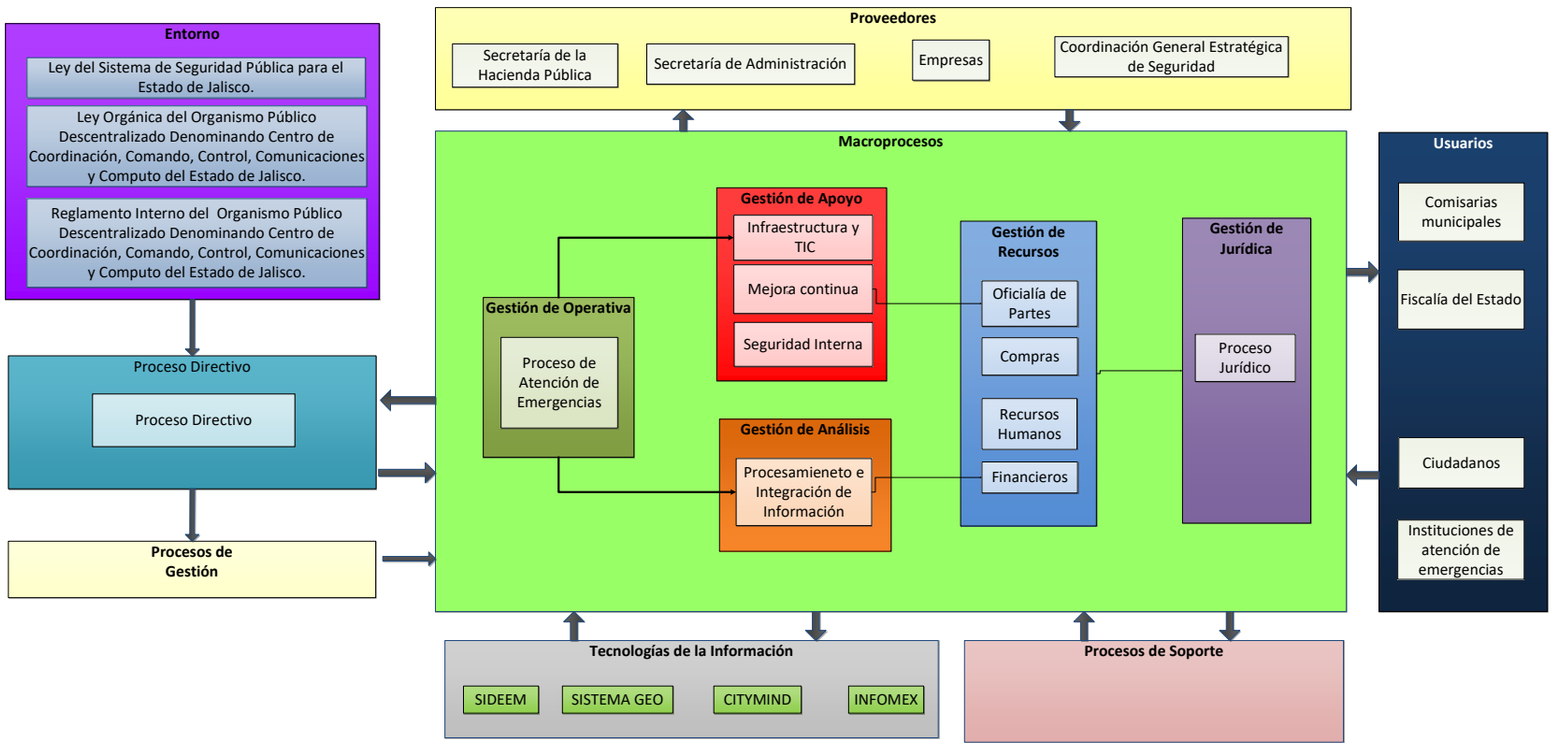
En ausencias temporales mayores a ese lapso, el Gobernador del Estado designará a la persona que ocupará dicha suplencia.

Artículo 35. En ausencia temporal de los titulares de las Direcciones de Área, el despacho y resolución de los asuntos correspondientes al mismo, recaerá en el funcionario que el Director General o el titular de la misma área designe, y en caso de no darse lo anterior, en el servidor público que sea el inferior jerárquico inmediato adscrito en la unidad administrativa que corresponda.

Artículo 36. En ausencia temporal de los titulares de las demás áreas adscritas al organismo, cuando no exista designación por escrito de sus superiores, el encargo recaerá en el servidor público que sea el inferior jerárquico inmediato adscrito en el área que corresponda.

2. Arquitectura de procesos de la Institución

La arquitectura de procesos representa una visión sistémica de la Institución con base en sus procesos sustantivos, así como los procesos directivos, de gestión y de apoyo, al tiempo que hace explícita su relación con el entorno económico, social y político, con el contexto normativo y regulatorio, con asociados y colaboradores y con sus usuarios y proveedores. El propósito de esta vista consiste en mostrar los elementos que interactúan de forma dinámica, participando en los distintos trámites y servicios que día a día realiza la institución.



Relación de los Procesos sustantivos y las Tecnologías de la Información y Comunicación

Los procesos sustantivos que cuentan con alguna solución en materia de tecnología de la información y comunicación son:

Proceso Sustantivo	Solución TIC	Área usuaria de la TIC
Oficialía de partes	Sistema GEO (Gestión de Oficios C5 Jalisco)	Dirección General
Procesamiento e integración de información	SIDEEM	Dirección de Análisis Estratégico Dirección Operativa
Procesamiento e integración de información	CityMIND	Dirección Operativa
Proceso Jurídico	INFOMEX	Dirección Jurídica

3. Descripción de los Macro-procesos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas de la organización desde una perspectiva estática, la arquitectura de procesos que es una visión sistémica que apunta a una vista dinámica de la institución, expresando los procesos sustantivos agrupados en los Macro-procesos. A continuación, se describen los macro-procesos, se listan y representan los procesos que los conforman, así como las instancias que tiene bajo su responsabilidad el adecuado funcionamiento de éstos y de sus servicios derivados.

Gestión de análisis

El macro-proceso de Gestión de análisis cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en su artículo 28 fracciones I, II, VII y en el Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco artículo 25. Y tiene por propósitos:

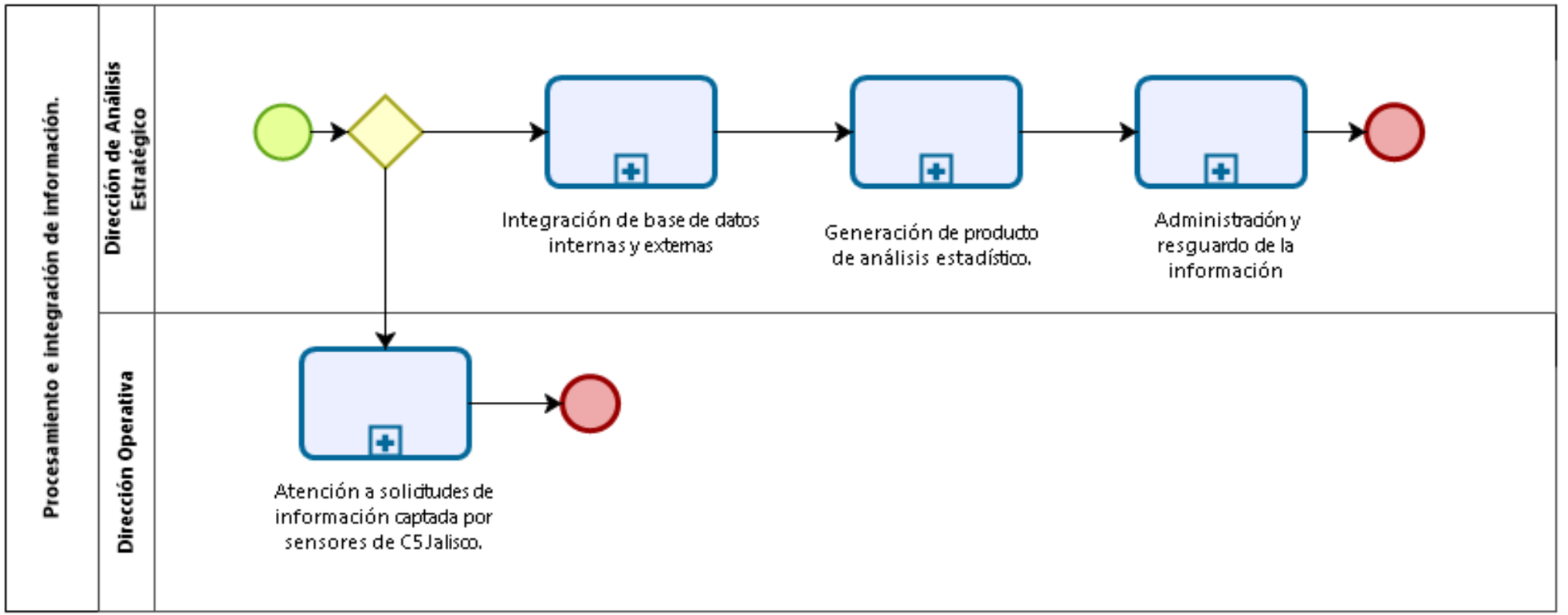
- Analizar y procesar las bases de datos internas para la generación de productos analíticos.
- Procesar información para atender solicitudes de información captada por Escudo Urbano C5.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión de análisis son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Procesamiento e integración de información.	Dirección de Análisis Estratégico
	Dirección Operativa

Procesamiento e integración de información.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Procesamiento e integración de información.
Descripción	Consiste en la recopilación de la información que se genera en las distintas bases de datos y su procesamiento para los informes respectivos que elabora la Dirección General.
Macro-proceso rector	Gestión de análisis.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Bases de datos internas de Escudo Urbano C5.
Resultado(s) del proceso	Material gráfico e informes.
Áreas responsables	Dirección de Análisis Estratégico. Dirección Operativa.
Indicador	Número de productos elaborados.


Procesamiento e integración de información.
Dirección de Análisis Estratégico
Dirección Operativa
Integración de base de datos internas y externas
Generación de producto de análisis estadístico.
Administración y resguardo de la información
Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco.

Gestión de apoyo

El macro-proceso de gestión de apoyo cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en su artículo 27 fracciones II, III, V, VII y XV y en el Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco artículo 24. Y tiene por propósitos:

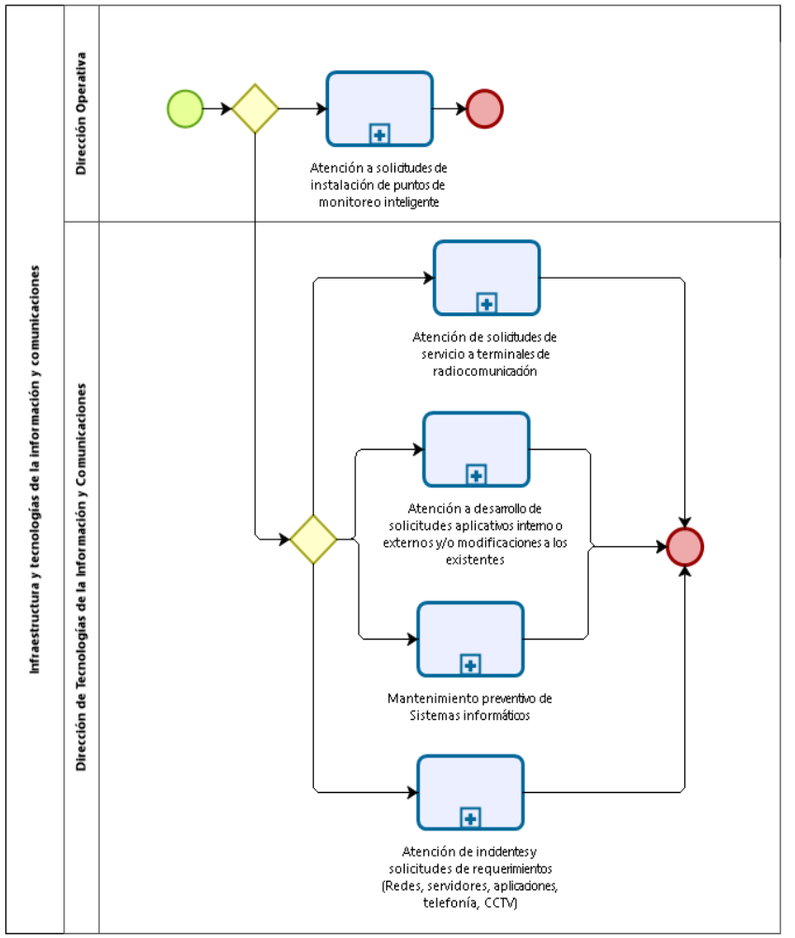
- Atender las solicitudes sobre nuevos puntos de monitoreo inteligente.
- Brindar soporte a los equipos tecnológicos con los que opera Escudo Urbano C5.
- Desarrollar aplicativos y demás herramientas tecnológicas que permitan la mejora continua de Escudo Urbano C5.
- Creación de programas de mejora continua así como el programa interno de protección civil.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión de apoyo son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones	Dirección Operativa
	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Mejora continua	Dirección Administrativa y Financiera.
Seguridad interna	Dirección Administrativa y Financiera.

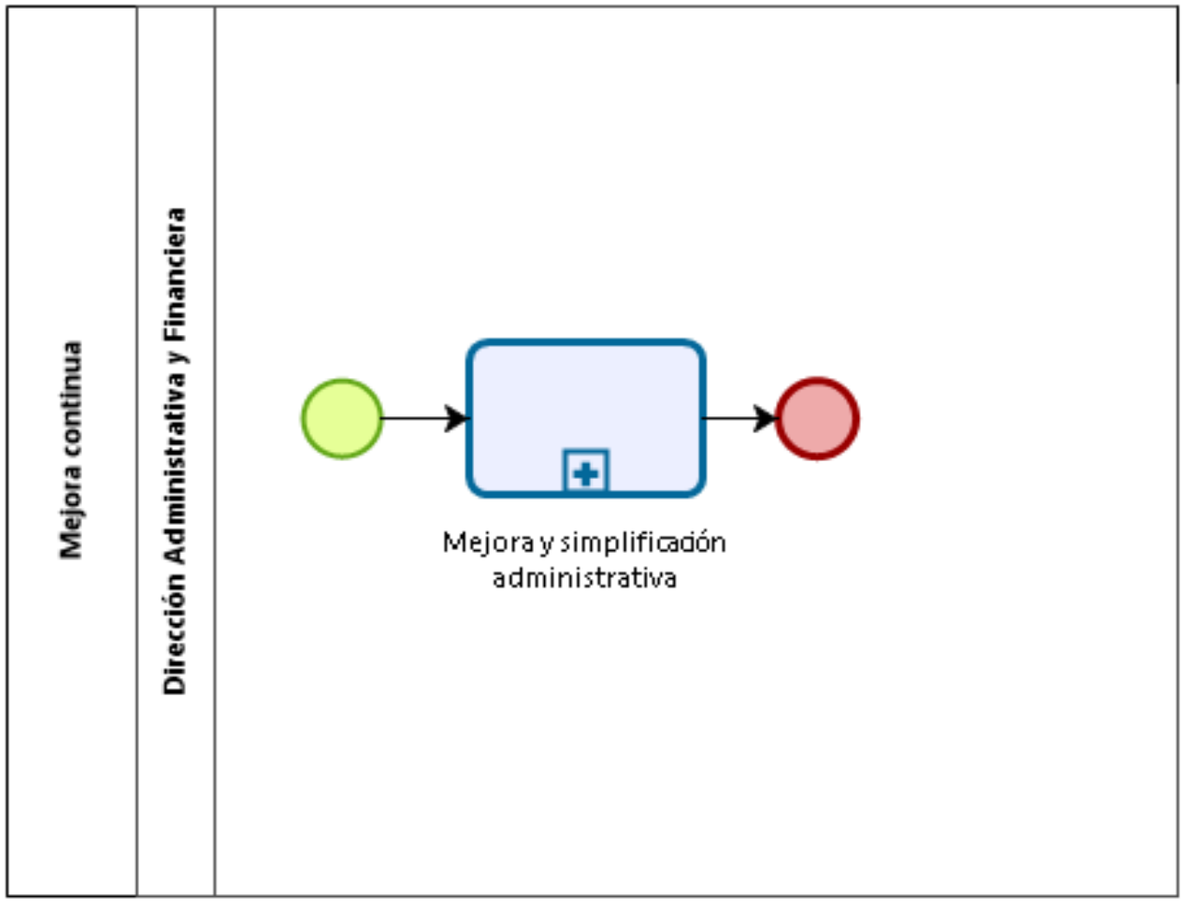
Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones.
Descripción	Muestra las acciones a realizar tanto para la atención a solicitudes de nuevos puntos de monitoreo inteligente, así como atender los incidentes y/o mantenimientos respectivos a los equipos tecnológicos y sistemas con los que opera Escudo Urbano C5.
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Oficio de solicitud y/o ticket de requerimiento.
Resultado(s) del proceso	Oficio de autorización y/o ticket cerrado .
Áreas responsables	Dirección Operativa. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Indicador	Número de solicitudes atendidas.


Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones
Dirección Operativa
Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación
Atención a desarrollo de solicitudes aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes
Mantenimiento preventivo de Sistemas informáticos
Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV)

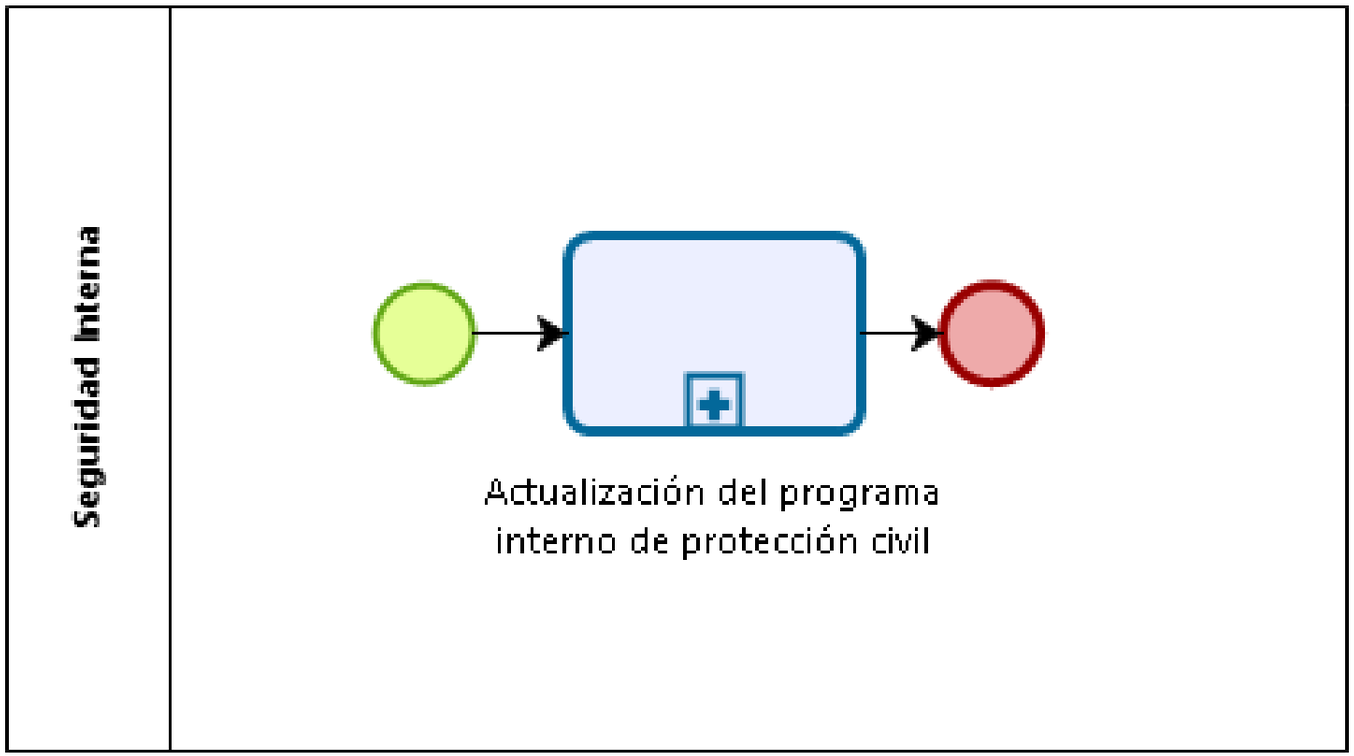
Mejora continua.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Mejora continua.
Descripción	Describe las acciones a realizar en la identificación de procesos a mejorar y/o identificar mejores prácticas que permitan hacer una adecuada operación hacia Escudo Urbano C5.
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Solicitud.
Resultado(s) del proceso	Proceso simplificado y/o mejorado.
Áreas responsables	Dirección Administrativa y Financiera.
Indicador	Número de proyectos de mejora implementados .


Mejora continua
Dirección Administrativa y Financiera
Mejora y simplificadón
administrativa

Seguridad interna.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Seguridad interna.
Descripción	Muestra las acciones que permiten salvaguardar la integridad física del personal de Escudo Urbano C5, generando acciones de prevención en materia de protección civil.
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Solicitud de programa interno de protección civil.
Resultado(s) del proceso	Programa interno de protección civil implementado.
Áreas responsables	Dirección Administrativa y Financiera.
Indicador	Porcentaje de implementación.


Seguridad Interna
Actualización del programa
interno de protección civil

Gestión de recursos

El macro-proceso de Gestión de recursos cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en su artículo 23 fracción III y el artículo 29 fracciones III, V, X, XI y XIII y en el Reglamento Interno de Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco artículo 26. Y tiene por propósitos:

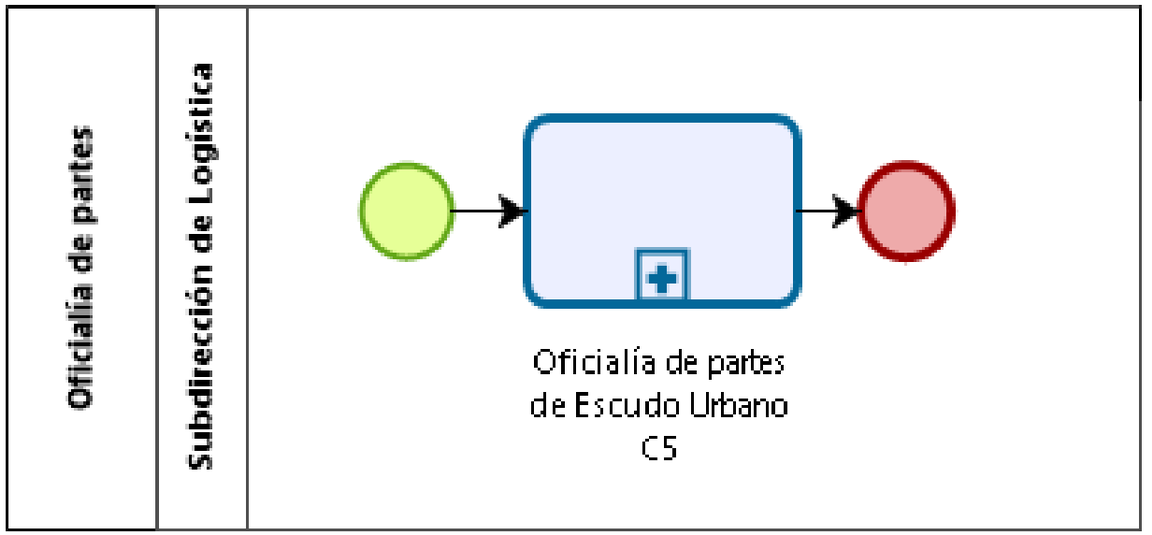
- Recibir y canalizar los oficios que ingresan a Escudo Urbano C5 así como derivar los emitidos por las áreas internas.
- Llevar a cabo la compra de materiales necesarios para el óptimo desempeño del centro.
- Atender requerimientos de recurso humano.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión de recursos son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Oficialía de partes	Dirección General
Compras	Dirección Administrativa y Financiera
Recursos humanos	Dirección Administrativa y Financiera
Financiero	Dirección Administrativa y Financiera

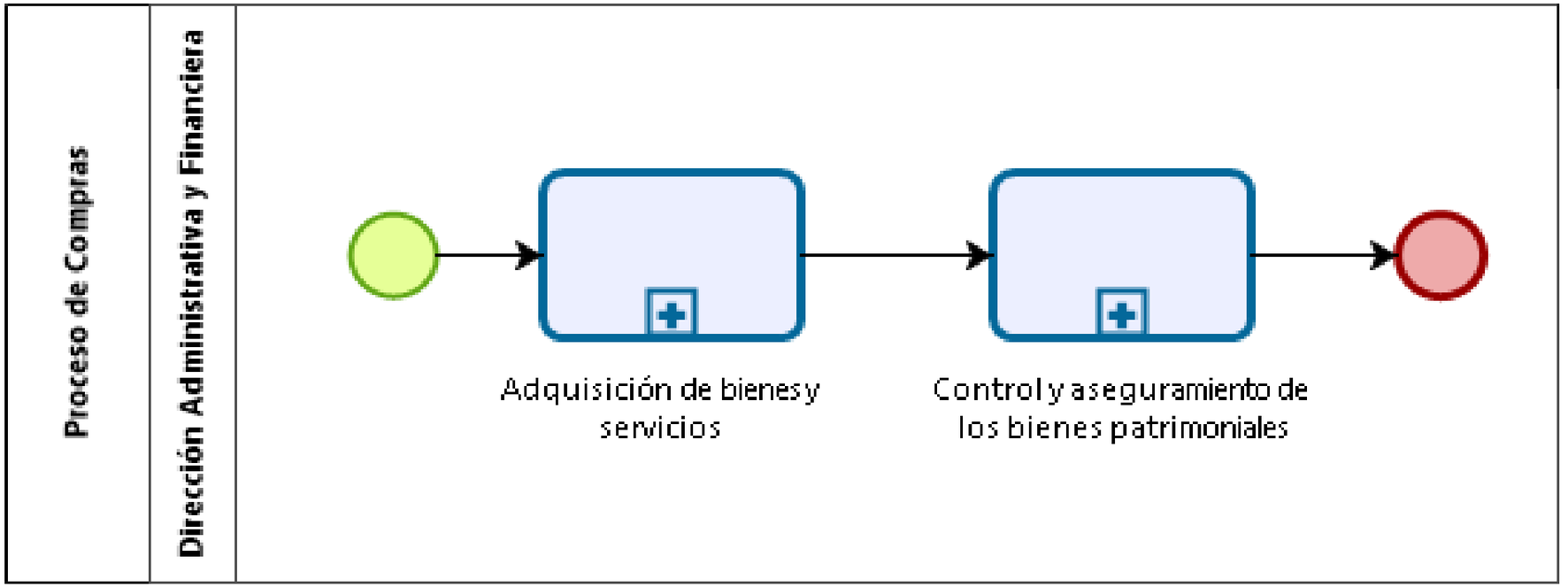
Proceso de Oficialía de partes.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Oficialía de partes.
Descripción	Coordinar el ingreso, registro, canalización y archivo de la documentación que ingresa y emite Escudo Urbano C5.
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Documentación diversa proveniente de instituciones gubernamentales y/o ciudadanos con asuntos específicos a tratar y sean competencia de Escudo Urbano C5.
Resultado(s) del proceso	Oficios registrados.
Áreas responsables	Dirección General.
Indicador	Número de oficios recibidos en un periodo.


Oficialía de partes
Subdirección de Logística
Oficialía de partes
de Escudo Urbano
C5

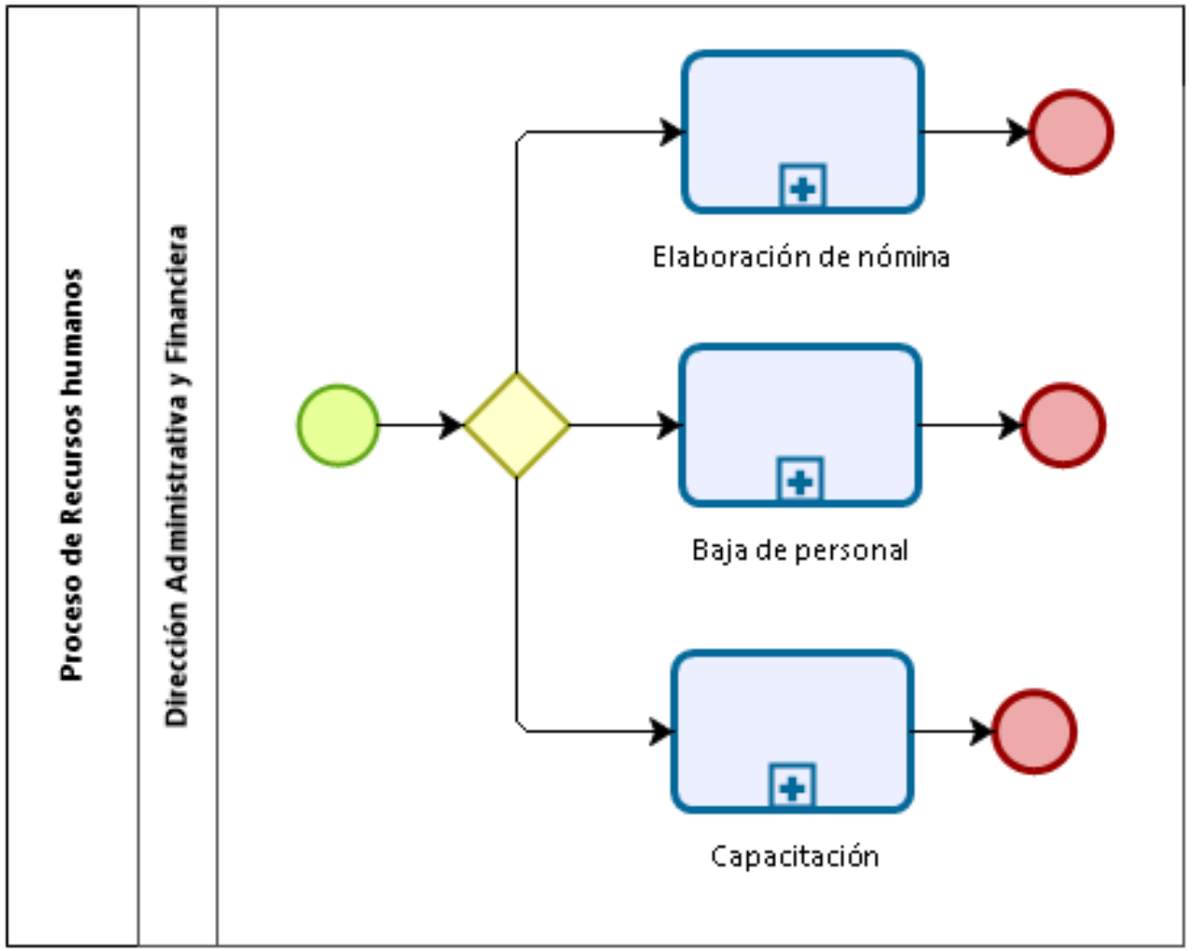
Proceso de Compras.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Proceso de Compras.
Descripción	Adquisición de bienes y/o servicios necesarios para el Escudo Urbano C5, así como la custodia de éstos.
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Oficio de solicitud de adquisición de un bien y/o servicio.
Resultado(s) del proceso	Bien y/o servicio recibido.
Áreas responsables	Dirección Administrativa y Financiera.
Indicador	Número de compras efectuadas.


Proceso de Compras
Dirección Administrativa y Financiera
Adquisición de bienes y servicios
Control y aseguramiento de los bienes patrimoniales

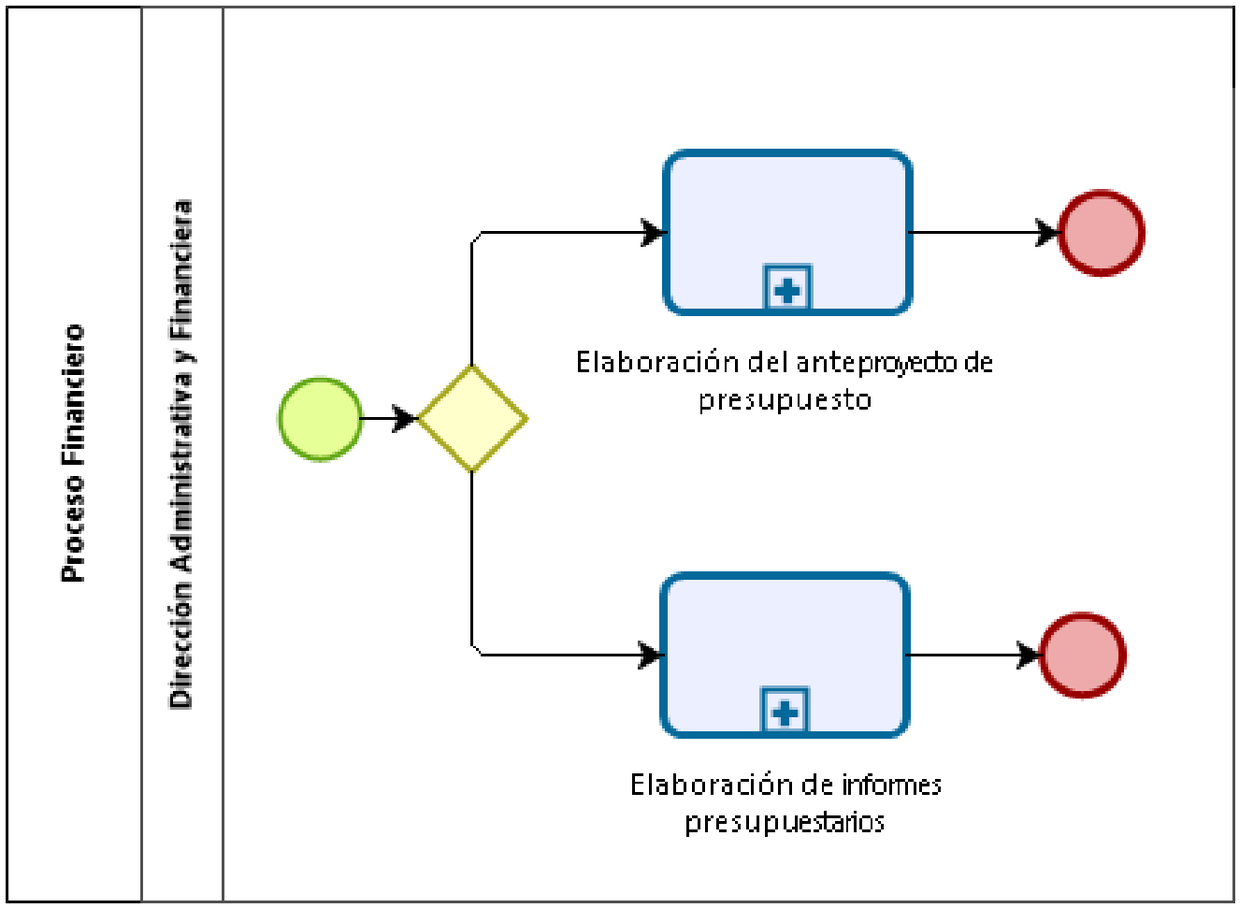
Proceso de Recursos humanos.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Proceso de Recursos humanos.
Descripción	Se establecen las acciones relacionadas al ciclo de vida del recurso humano dentro de Escudo Urbano C5.
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Solicitud de nuevo personal.
Resultado(s) del proceso	Personal contratado.
Áreas responsables	Dirección Administrativa y Financiera.
Indicador	Porcentaje de plazas autorizadas cubiertas.


Proceso de Recursos humanos
Dirección Administrativa y Financiera
Elaboración de nómina
Baja de personal
Capacitación

Proceso Financiero.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Proceso Financiero.
Descripción	Se establecen las acciones relacionadas a la conformación del presupuesto anual así como la elaboración de los informes establecidos por la normatividad respectiva.
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Oficio de solicitud de elaboración de presupuesto.
Resultado(s) del proceso	Presupuesto anual elaborado.
Áreas responsables	Dirección Administrativa y Financiera.
Indicador	-


Proceso Financiero
Dirección Administrativa y Financiera
Elaboración del anteproyecto de presupuesto
Elaboración de informes presupuestarios

Gestión de Directiva

El macro-proceso de Gestión de Directiva cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en su artículo 10 fracciones I, II, VII artículo 23 fracciones I, V, artículo 29 fracciones I, III, VI, XV y en el Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco artículos 16 y 26. Y tiene por propósitos:

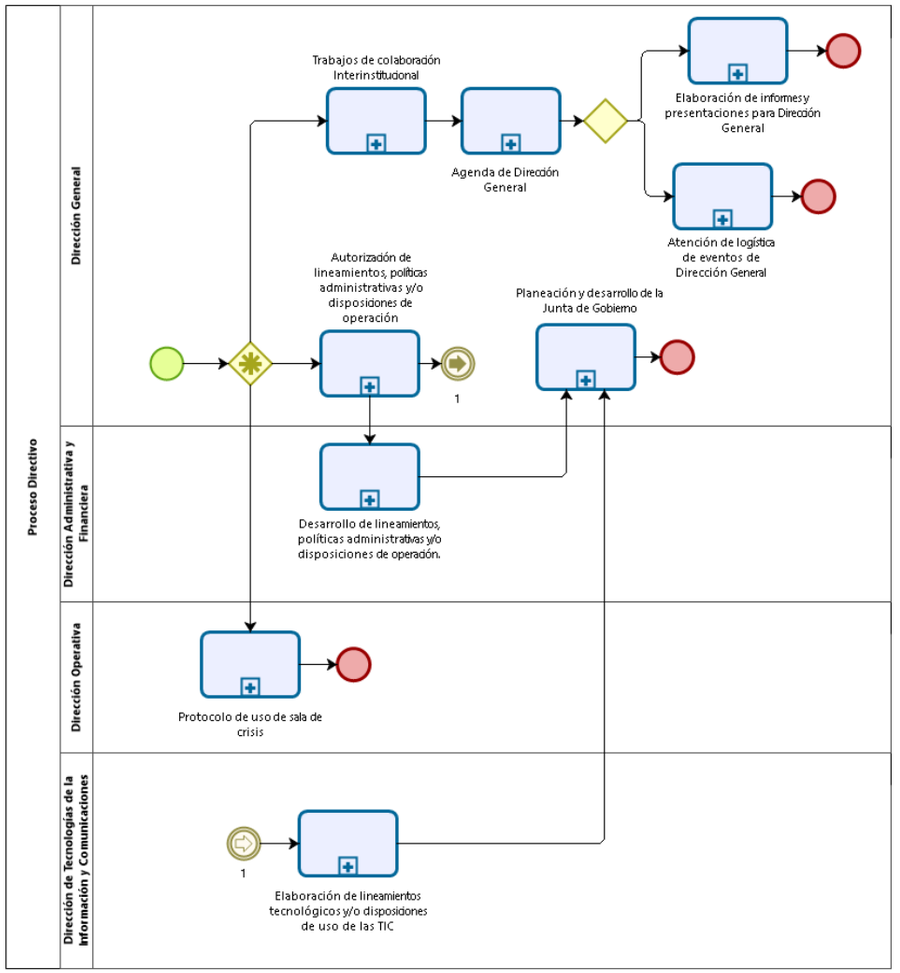
- Llevar a cabo las reuniones y mesas de trabajo entre la Dirección General y las distintas áreas en materia de seguridad.
- Desarrollar y aprobar lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones para la operación de Escudo Urbano C5.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión de Directiva son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Proceso Directivo	Dirección General
	Dirección Administrativa y Financiera
	Dirección Operativa
	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Proceso Directivo.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Proceso Directivo.
Descripción	Se refiere a las acciones y actividades que efectúa la Dirección General.
Macro-proceso rector	Gestión Directiva.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Solicitud de Junta de Gobierno.
Resultado(s) del proceso	Acta de sesión de Junta de Gobierno.
Áreas responsables	Dirección General.
Indicador	Número de sesiones de Junta de Gobierno efectuadas.


Proceso Directivo
Dirección General
Dirección Administrativa y Financiera
Dirección Operativa
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Trabajos de colaboración Interinstitucional
Agenda de Dirección General
Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General
Atención de logística de eventos de Dirección General
Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación
1
Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno
Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.
Protocolo de uso de sala de crisis
1
Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las TIC

Gestión de Jurídica

El macro-proceso de Gestión de Jurídica cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en su artículo 22 fracciones I, VII y VIII, artículo 29 fracción IX y en el Reglamento Interno de Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco artículos 21 y 26. Y tiene por propósitos:

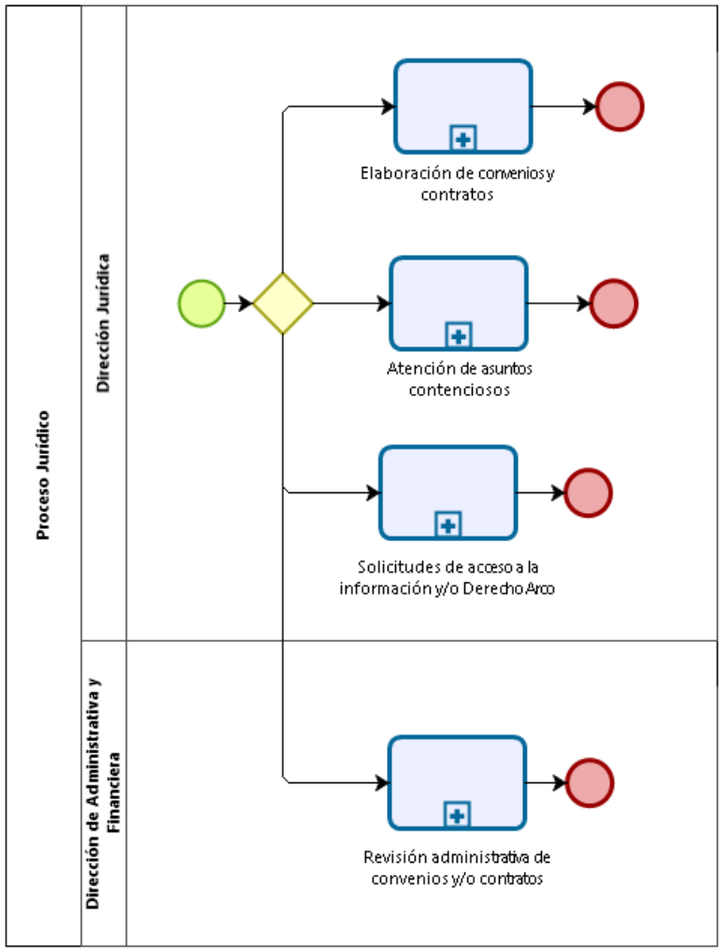
- Atender los asuntos jurídicos que son dirigidos a Escudo Urbano.
- Representar legalmente a Escudo Urbano C5 ante instancias legales que así se requiera.
- Atender las peticiones ciudadanas en materia de transparencia y acceso a la información.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión de Jurídica son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Proceso Jurídico	Dirección Jurídica

Proceso Jurídico.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Proceso Jurídico.
Descripción	Se refiere a las acciones jurídicas y de representación legal que compromete a Escudo Urbano C5.
Macro-proceso rector	Gestión Jurídica.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Oficio de solicitud de contrato.
Resultado(s) del proceso	Convenios celebrados con distintas instancias.
Áreas responsables	Dirección Jurídica.
Indicador	Número de contratos efectuados.


Proceso Jurídico
Dirección Jurídica
Elaboración de convenios y contratos
Atención de asuntos contenciosos
Solicitudes de acceso a la información y/o Derecho Arco
Dirección de Administrativa y Financiera
Revisión administrativa de convenios y/o contratos

Gestión de Operativa

El macro-proceso de Gestión de Operativa cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en su artículo 25 fracciones I, II, IV y V, artículo 26 fracción II y en el Reglamento Interno de Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco artículos 22 Y 23. Y tiene por propósitos:

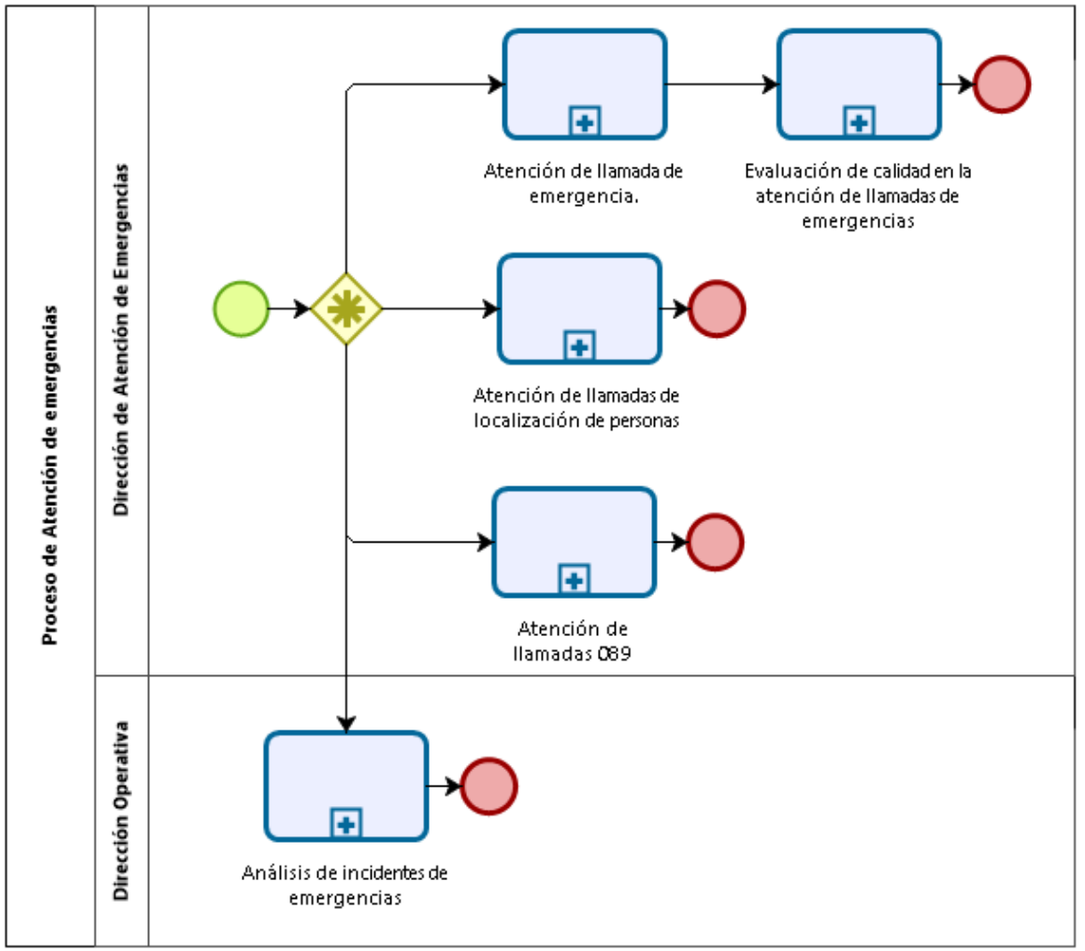
- Atender al ciudadano cuando tiene una emergencia.
- Vigilar la calidad en la atención brindada al ciudadano en un llamado de emergencia.
- Llevar a cabo análisis específicos de incidentes de emergencia.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión de Operativa son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Proceso de Atención de emergencias.	Dirección de Atención de Emergencias
	Dirección Operativa

Proceso Atención de emergencias.

Ficha del proceso sustantivo	
Nombre	Atención a emergencias.
Descripción	Brindar atención a las llamadas de emergencia por parte de la ciudadanía hacia Escudo Urbano C5.
Macro-proceso rector	Gestión operativa.
Recursos necesarios para iniciar el proceso	Llamada de emergencia.
Resultado(s) del proceso	Canalización de emergencia.
Áreas responsables	Dirección de Atención de Emergencias. Dirección Operativa.
Indicador	Número de llamadas de emergencia recibidas.


Proceso de Atención de emergencias
Dirección de Atención de Emergencias
Dirección Operativa
Atención de llamada de emergencia.
Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias
Atención de llamadas de localización de personas
Atención de llamadas 089
Análisis de incidentes de emergencias

4. Indicadores de la Institución

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a la Institución y alineados a los resultados comprometidos en algún instrumento de la planeación como con el Plan Estatal de Desarrollo, el Plan Institucional de la organización o cualquier otro.

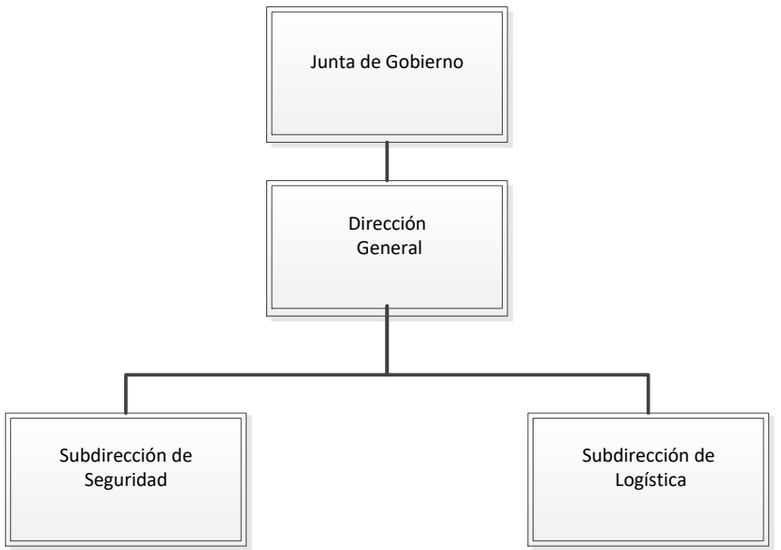
Tipo de Indicador	Nombre	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Plan Institucional	**Objetivo:** Incrementar los niveles de calidad en la atención de los servicios de emergencia. **Indicador:** Número de capacitaciones realizadas/número de capacitaciones programadas *100	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Anual	Ascendente
Plan Institucional	**Objetivo:** Renovar la infraestructura tecnológica. **Indicador:** Número de proyectos implementados.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cantidad	Anual	Ascendente
Plan Institucional	**Objetivo:** Garantizar la atención adecuada del Servicio de Llamadas de Emergencias al 9-1-1. **Indicador:** Número de llamadas abandonadas/ número de llamadas realizadas * 100	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Anual	Descendente
Plan Institucional	**Objetivo:** Consolidar el Sistema de Búsqueda de Personas Extraviadas. **Indicador:** Número de convenios logrados/número de convenios programados * 100	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Anual	Ascendente

Tipo de Indicador	Nombre	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Plan Institucional	**Objetivo:** Fortalecer el programa de Denuncia Anónima 089. **Indicador:** Número de denuncias atendidas / número de denuncias recibidas * 100	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Anualmente	Ascendente

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección I:
Despacho de la Dirección General

1. Organigrama



El organigrama de la Dirección General permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Despacho del Director General

Esta unidad administrativa tiene por propósito representar, administrar, operar, establecer acciones y estrategias para la operación de Escudo Urbano C5, así como colaborar con las distintas instituciones de seguridad pública y protección civil en la prevención, investigación y persecución de delitos.

Este Despacho se compone de:

Subdirección de Logística

a) Esta Subdirección de Logística tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 23 de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Directivo y Oficialía de partes.

Subdirección de Seguridad.

a) Esta Subdirección de Seguridad tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 24 de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Directivo.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

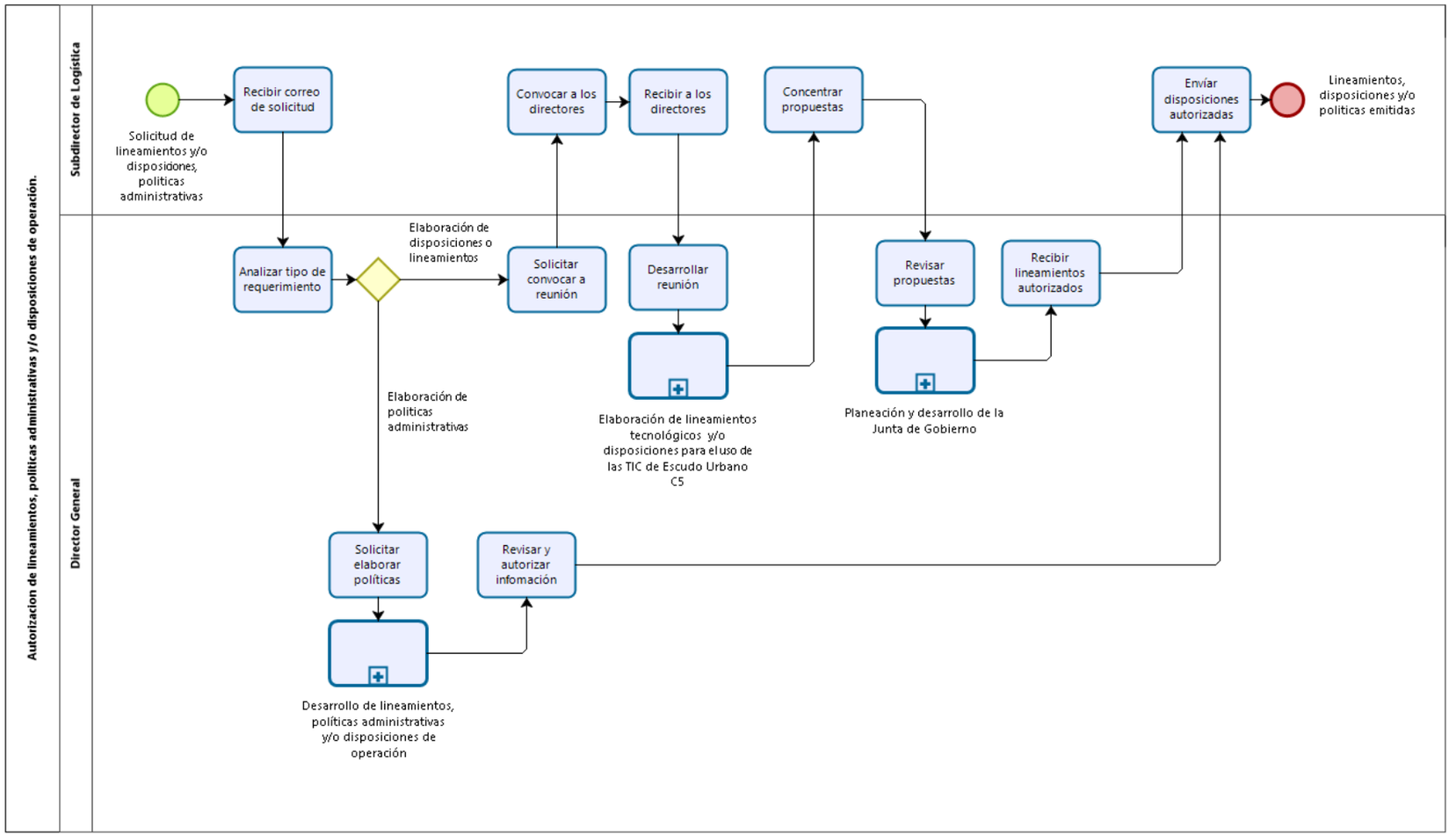
Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-10-I-RI-16-IX	Gestión de Directiva	Proceso Directivo	Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación	-
EUC5-10-II-RI-16-I	Gestión de Directiva	Proceso Directivo	Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno	-
EUC5-10-VII-RI-16-VII	Gestión de Directiva	Proceso Directivo	Trabajos de colaboración interinstitucional	-
EUC5-24-I	Gestión de Directiva	Proceso Directivo	Atención de logística de eventos de Dirección General	-
EUC5-23-I	Gestión de Directiva	Proceso Directivo	Agenda de Dirección General	-
EUC5-23-V	Gestión de Directiva	Proceso Directivo	Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General	-
EUC5-23-III	Gestión de recursos	Oficialía de partes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5	-

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.
Descripción	Consiste en las actividades relacionadas a la solicitud y autorización de lineamientos, políticas y/o disposiciones (internos y externos) para el adecuado funcionamiento de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-10-I-RI-16-IX
Macro-proceso rector	Gestión directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Procedimientos subsecuentes	Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación. Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las TIC. Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de lineamientos, políticas y/o disposiciones de operación.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Lineamientos y/o disposiciones de operación elaboradas. Políticas administrativas autorizadas.
Indicador	Total de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación elaboradas.

Modelado del procedimiento de Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.



Narrativa del procedimiento de Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.

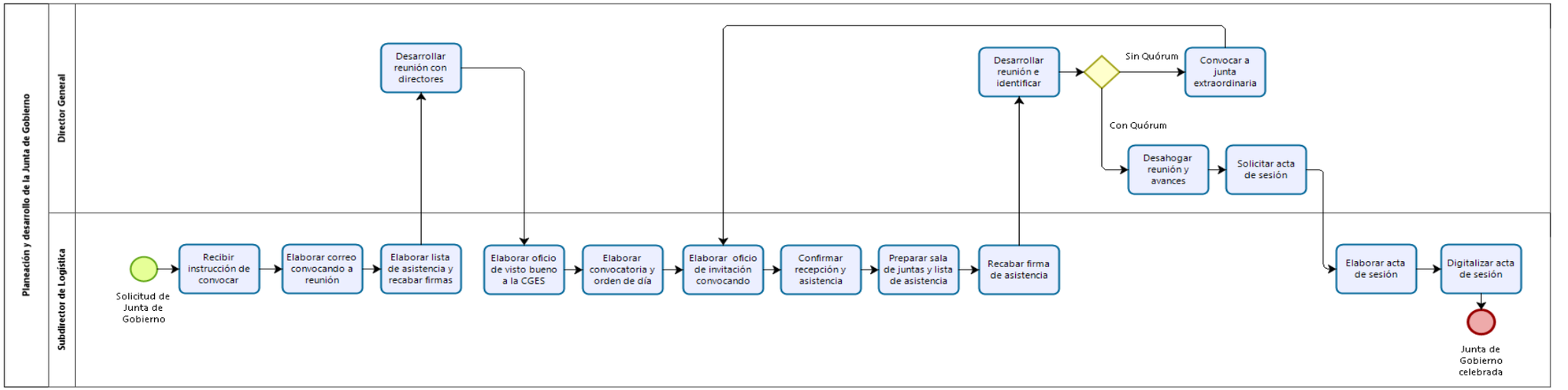
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Logística	Dirección General	Recibe por correo electrónico de alguna dirección de área requerimiento de elaboración y/o autorización de nuevas disposiciones, políticas administrativas o lineamientos de operación de Escudo Urbano C5, revisa el contenido del requerimiento, reenvía correo e informa verbalmente al Director General del asunto.	Requerimiento asignado de elaboración o autorización de nuevas disposiciones recibida.
2	Director General	Dirección General	Analiza requerimiento e identifica si es elaboración de disposiciones o lineamientos de operación externa a Escudo Urbano C5 o es política administrativa de operación interna.	Requerimiento analizado de elaboración o autorización de nuevas disposiciones.
3	Director General	Dirección General	En caso de ser elaboración de disposiciones o lineamientos de operación externa, solicita verbalmente a Subdirector de Logística convocar a reunión a los Directores de Área involucrados en el tema.	Solicitud asignada de convocatoria a reunión.
4	Subdirector de Logística	Dirección General	Convoca por correo electrónico a los Directores de Área , indicados por el Director General, a reunión conforme día y hora disponible en su agenda, espera día de la reunión.	Convocatoria de reunión enviada a Directores de Área .
5	Subdirector de Logística	Dirección General	Prepara sala de juntas, solicita a los Directores de Área convocados ingresar a la sala e informa verbalmente al Director General cuando se encuentran presentes todos los convocados.	Información verbal de Invitados recibidos.
6	Director General	Dirección General	Desarrolla la reunión, solicita verbalmente a los Directores de Área la elaboración de nuevas disposiciones o lineamientos externos de operación de Escudo Urbano, conforme solicitud recibida, espera recibir propuesta de lineamiento. Continúa procedimiento: Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones para el uso de las TIC de Escudo Urbano C5	Solicitud asignada de elaboración de disposiciones o lineamientos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Subdirector de Logística	Dirección General	Recibe por correo electrónico propuestas de disposiciones o lineamientos trabajados por los Directores de Área , concentra los mismos en un solo documento y envía por correo electrónico al Director General	Documento con propuesta normativa elaborada.
8	Director General	Dirección General	Revisa la propuesta de disposiciones o lineamientos de operación externa de Escudo Urbano C5 y solicita a Subdirector de Logística integrarlas en la próxima Junta de Gobierno ya sea Ordinaria o Extraordinaria. Continúa en el procedimiento “Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno”.	Propuesta normativa revisada Solicitud asignada de inclusión de propuesta en próxima Junta de Gobierno
9	Director General	Dirección General	Recibe lineamientos aprobados por la Junta de Gobierno, solicita se remitan al área solicitante continúa en actividad 12.	Solicitud asignada de envío al solicitante, de los documentos aprobados
10	Director General	Dirección General	En caso de ser política administrativa de operación interna, solicita al Director Administrativo y Financiero, elaborar las políticas administrativas, espera recibir propuesta. Continúa en procedimiento Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.	Solicitud asignada de elaboración de políticas administrativas
11	Director General	Dirección General	Recibe propuesta de políticas administrativas, revisa la información plasmada en el documento, firma de autorización el mismo y turna documento físicamente a Subdirector de Logística, solicita se remita al solicitante.	Políticas administrativas autorizadas
12	Subdirector de Logística	Dirección General	Escanea los lineamientos, disposiciones y/o políticas administrativas autorizadas, elabora y envía correo electrónico con documentos autorizados adjuntos, dirigido al Director de Área requirente, solicita se realice la publicación respectiva en los medios correspondientes (portal web interno y/o periódico oficial del Estado de Jalisco) concluye procedimiento.	Requerimiento de disposiciones y/o políticas autorizadas entregadas a solicitante

Procedimiento de Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno.
Descripción	Agrupa las actividades que conlleva la planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-10-II-RI-16-I
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Para una junta ordinaria se debe convocar a los miembros de la Junta de Gobierno con siete días de anticipación. Toda convocatoria a Junta de Gobierno debe ir acompañada de una orden de día y documentos relevantes a la reunión. Se deberá observar lo establecido en el Artículo 9 de Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco; y el apartado 2 de las Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información correspondiente al desglose del Orden del día y de todos los temas a tratarse. Visto bueno de la Coordinación General Estratégica de Seguridad.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Actas de sesión debidamente suscritas por los integrantes de la Junta de Gobierno.
Indicador	Número de sesiones de Junta de Gobierno.

Modelado del procedimiento de Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno.



Narrativa del procedimiento de Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno.

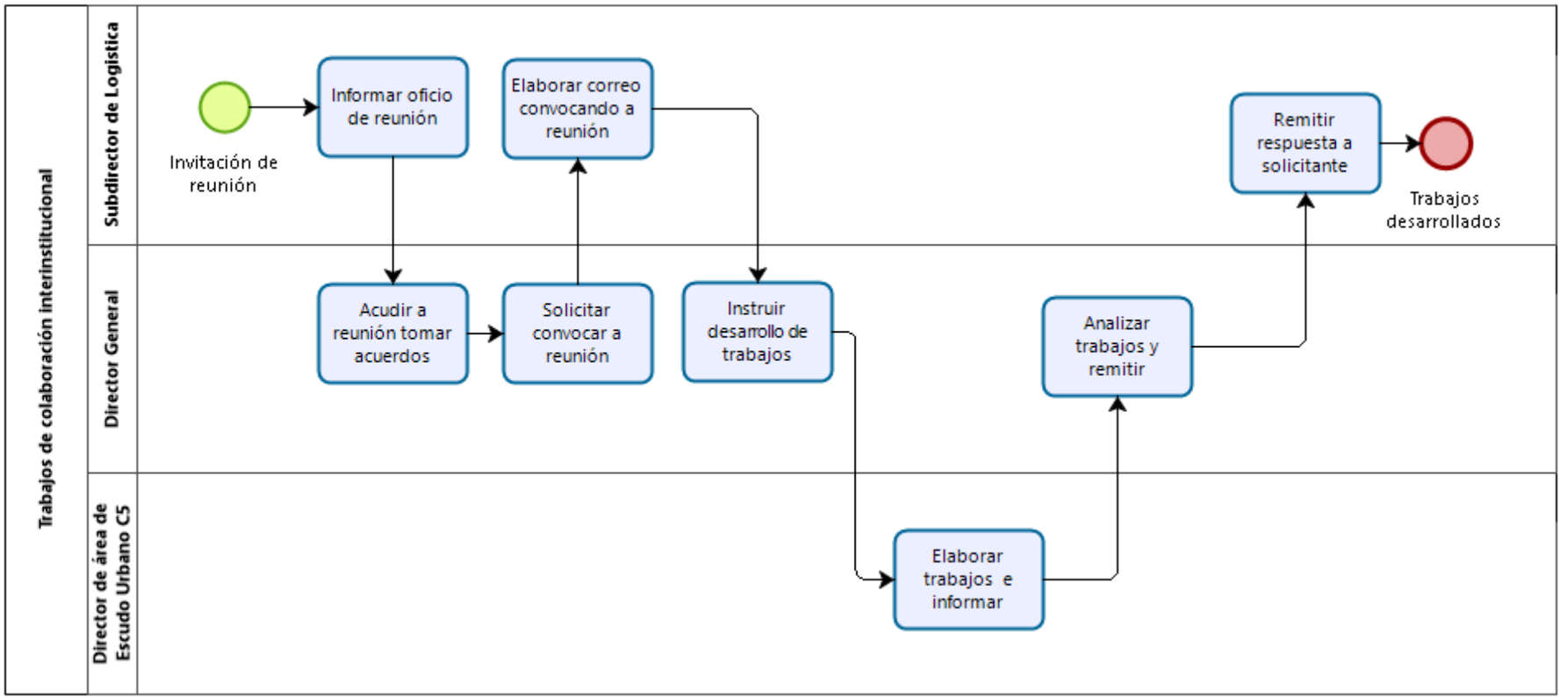
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de logística	Dirección General	Recibe instrucción verbal del Director General de convocar a todos los Directores de Área de Escudo Urbano C5 a reunión sobre temas relevantes para la Junta de Gobierno.	Solicitud asignada de convocatoria a reunión
2	Subdirector de Logística	Dirección General	Elabora y envía correo electrónico convocando a reunión a los Directores de Área , conforme día y hora de la agenda del Director General y espera el día del evento.	Convocatoria a reunión enviada por correo
3	Subdirector de Logística	Dirección General	Elabora Lista de Asistencia e informa al Director General contar con los Directores de Área disponibles a llevar a cabo la reunión, recaba firmas de asistencias de estos.	Lista de Asistencia firmada
4	Director General	Dirección General	Desarrolla la reunión con los Directores de Área , identifica temas necesarios a ser presentados en la Junta de Gobierno y solicita verbalmente al Subdirector de Logística elaborar convocatoria con los temas acordados en la reunión.	Solicitud asignada de elaboración de convocatoria de temas acordados
5	Subdirector de Logística	Dirección General	Elabora oficio dirigido a la Coordinación General Estratégica de Seguridad, solicitando visto bueno del orden del día, incluyendo los temas a someterse ante los integrantes de la Junta de Gobierno, según lo establecido en el numeral 2.11 de las Políticas Administrativas para Entidades Públicas Paraestatales del estado de Jalisco, recaba firma del Director General y entrega físicamente en la Oficialía de Partes. Continúa procedimiento: Oficialía de Partes de Escudo Urbano C5.	Oficio de visto bueno envidado a la Coordinación General Estratégica de Seguridad.
6	Director General	Dirección General	Recibe por sistema GEO oficio con visto bueno por parte de la Coordinación Estratégica de Seguridad, informa al Director General, elabora convocatoria y orden del día de la Junta de Gobierno, imprime documento y recaba firma del Director General.	Oficio de visto bueno recibido Convocatoria y orden de día firmada.
7	Subdirector de Logística	Dirección General	Elabora oficio de invitación, convocando a los integrantes de la Junta de Gobierno conforme día y hora especificada, imprime oficio y recaba firma del Director General; envía por correo electrónico oficio con convocatoria, anexos y toda la información a someterse en la sesión y espera día del evento.	Convocatoria y Orden del Día enviadas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Subdirector de Logística	Dirección General	Contacta vía telefónica a los integrantes de la Junta de Gobierno y confirma tanto la recepción de la convocatoria como la asistencia a la reunión, de no tener la conformación de la asistencia de más de la mitad de los integrantes, informa verbalmente al Director General.	Convocatoria y asistencia reunión confirmadas
9	Subdirector de Logística	Dirección General	Prepara la sala de juntas conforme a los integrantes de la Junta de Gobierno, elabora e imprime Lista de Asistencia.	Sala de Juntas preparada Lista de Asistencia elaborada
12	Subdirector de Logística	Dirección General	Recibe físicamente a los integrantes de la Junta de Gobierno, recaba firma de asistencia e informa verbalmente al Director General la asistencia de estos.	Lista de Asistencia firmada por integrantes de la Junta de Gobierno
13	Director General	Dirección General	Desarrolla reunión e identifica si se cuenta con el quorum respectivo conforme la normatividad respectiva.	Quórum Identificado
14	Director General	Dirección General	En caso de no tener quorum, informa verbalmente a los asistentes convocar a junta extraordinaria conforme la normatividad aplicable y procede a cerrar reunión, continúa con la actividad 9.	convocatoria extraordinaria notificada
15	Director General	Dirección General	En caso de contar con quorum, desahoga la reunión presentando los avances de los trabajos desarrollados, así como se toman notas de nuevos compromisos acordados en la reunión.	Avances presentados Compromisos nuevos registrados
16	Director General	Dirección General	Solicita verbalmente al Subdirector de Logística la elaboración del acta respectiva de la sesión.	Solicitud asignada de elaboración de acta
17	Subdirector de Logística	Dirección General	Elabora acta de sesión conforme los puntos tocados en la reunión, plasmando los acuerdos y nuevos compromisos acordados en la misma, imprime acta, recaba firmas de los asistentes en la reunión.	Acta elaborada y firmada por asistentes
18	Subdirector de Logística	Dirección General	Digitaliza acta de sesión y archiva el acta con su documentación adjunta; publica acta en portal web de Escudo Urbano C5, concluye procedimiento.	Acta de sesión archivada y publicada en página Web

Procedimiento de Trabajos de colaboración interinstitucional.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Trabajos de colaboración interinstitucional.
Descripción	Consiste en las acciones y trabajos que se llevan a cabo entre Escudo Urbano C5 y otras instituciones de seguridad.
Alineación normativa	EUC5-10-VII-RI-16-VII
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Agenda de Dirección General.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de reunión y/u oficio de invitación a evento.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Reunión interinstitucional atendido.
Indicador	Total de reuniones recibidas.

Modelado del procedimiento de Trabajos de colaboración interinstitucional.



Narrativa del procedimiento de Trabajos de colaboración interinstitucional.

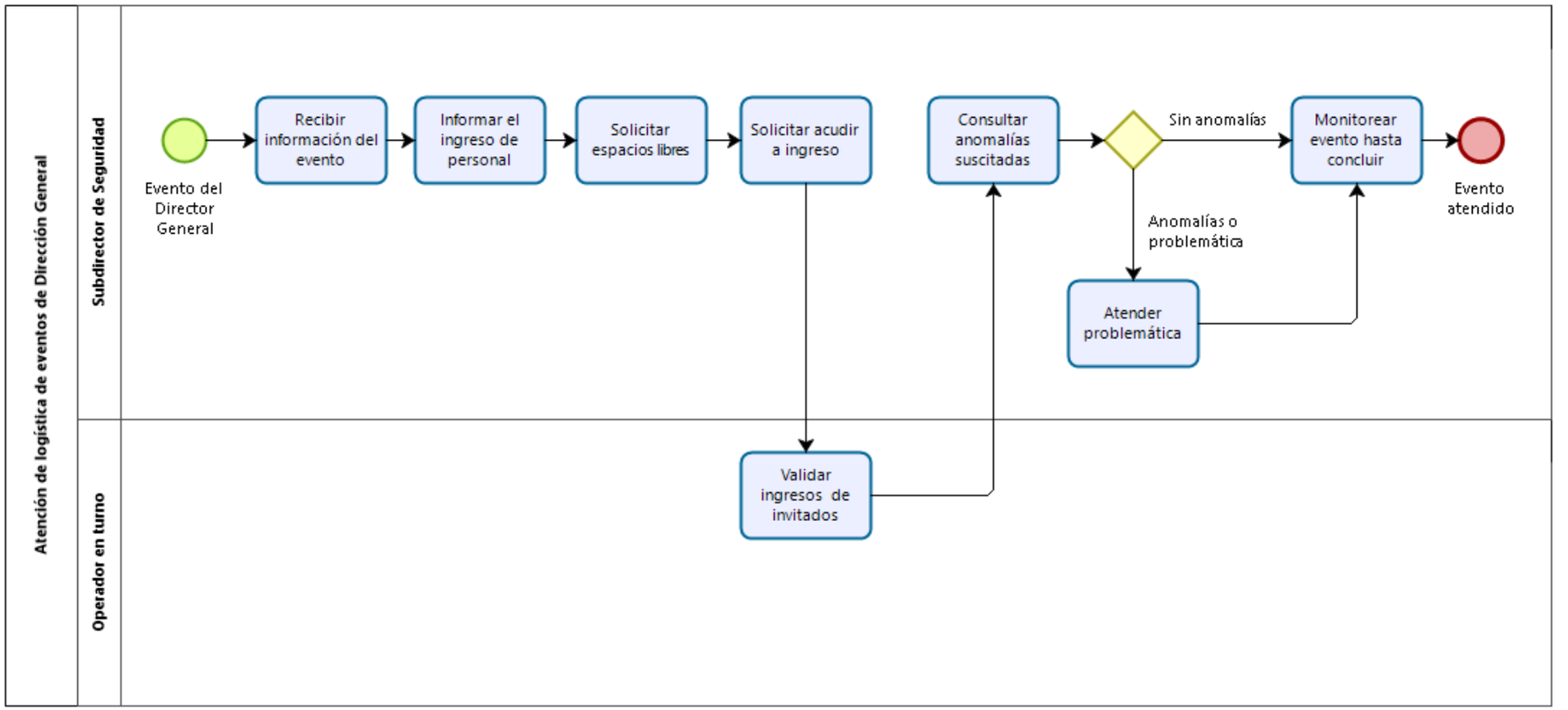
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Logística	Dirección General	Recibe por sistema GEO, oficio de reunión de trabajos y/o invitación a evento especifico entre distintas dependencias de seguridad y Escudo Urbano C5 dirigida al Director General, informa verbalmente al mismo del oficio. Continúa procedimiento de Agenda de Dirección General.	Evento informado al Director General
2	Director General	Dirección General	Acude conforme invitación día y hora establecida a la reunión de trabajo entre distintas dependencias de seguridad e identifica los acciones o acuerdos que competen a Escudo Urbano C5.	Reunión atendida Acuerdos identificados de competencia del C5
3	Director General	Dirección General	Solicita verbalmente a Subdirector de Logística convocar a reunión a los Directores de Área de Escudo Urbano C5 involucrados en el tema de la reunión que acudió.	Solicitud asignada de convocatoria a reunión
4	Subdirector de Logística	Dirección General	Elabora correo electrónico convocando a reunión a los Directores de Área señalados por el Director General, mencionando día y hora, así como el tema a tratar.	Convocatoria enviada a directores
5	Director General	Dirección General	Desarrolla reunión con los directores convocados, instruye la elaboración de determinados trabajos ante otras dependencias, así como desarrollar posibles convenios de colaboración de requerirse, espera recibir avance de los trabajos.	Solicitud asignada de trabajos interinstitucional con dependencias
6	Director de área de Escudo Urbano C5.	Dirección de área de Escudo Urbano C5	Contacta ya sea por correo electrónico o por teléfono a la Dependencia requirente y elaboran los trabajos solicitados, desarrollan informe respectivo de seguimiento y/o conclusión de la tarea y turna físicamente al Director General el resultado de estos.	Informe de seguimiento o informe de conclusión elaborados
7	Director General	Dirección General	Recibe físicamente informe de avances de trabajos y/o informe de conclusión de tares específica, analiza lo desarrollado turna a Subdirector de Logística y solicita remita respuesta a solicitante.	Informes de avances o informe de conclusión de trabajos analizados

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				Solicitud asignada de envío de informe a solicitante
8	Subdirector de Logística	Dirección General	Recibe físicamente trabajos realizados, remite respuesta a área solicitante por correo electrónico y archiva trabajos, concluye procedimiento.	Respuesta enviada a solicitante Trabajos archivados

Procedimiento de Atención de logística de eventos de Dirección General.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención de logística de eventos de Dirección General.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo para el desarrollo de un evento dentro de las instalaciones de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-24-I
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud debe describir día y hora del evento así como el número de personas que ingresaran al centro.
Procedimientos antecedentes	Agenda de Dirección General.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Correo electrónico con información de evento a desarrollarse dentro de Escudo Urbano C5.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Evento atendido.
Indicador	Total de eventos con logística atendidos.

Modelado del procedimiento de Atención de logística de eventos de Dirección General.



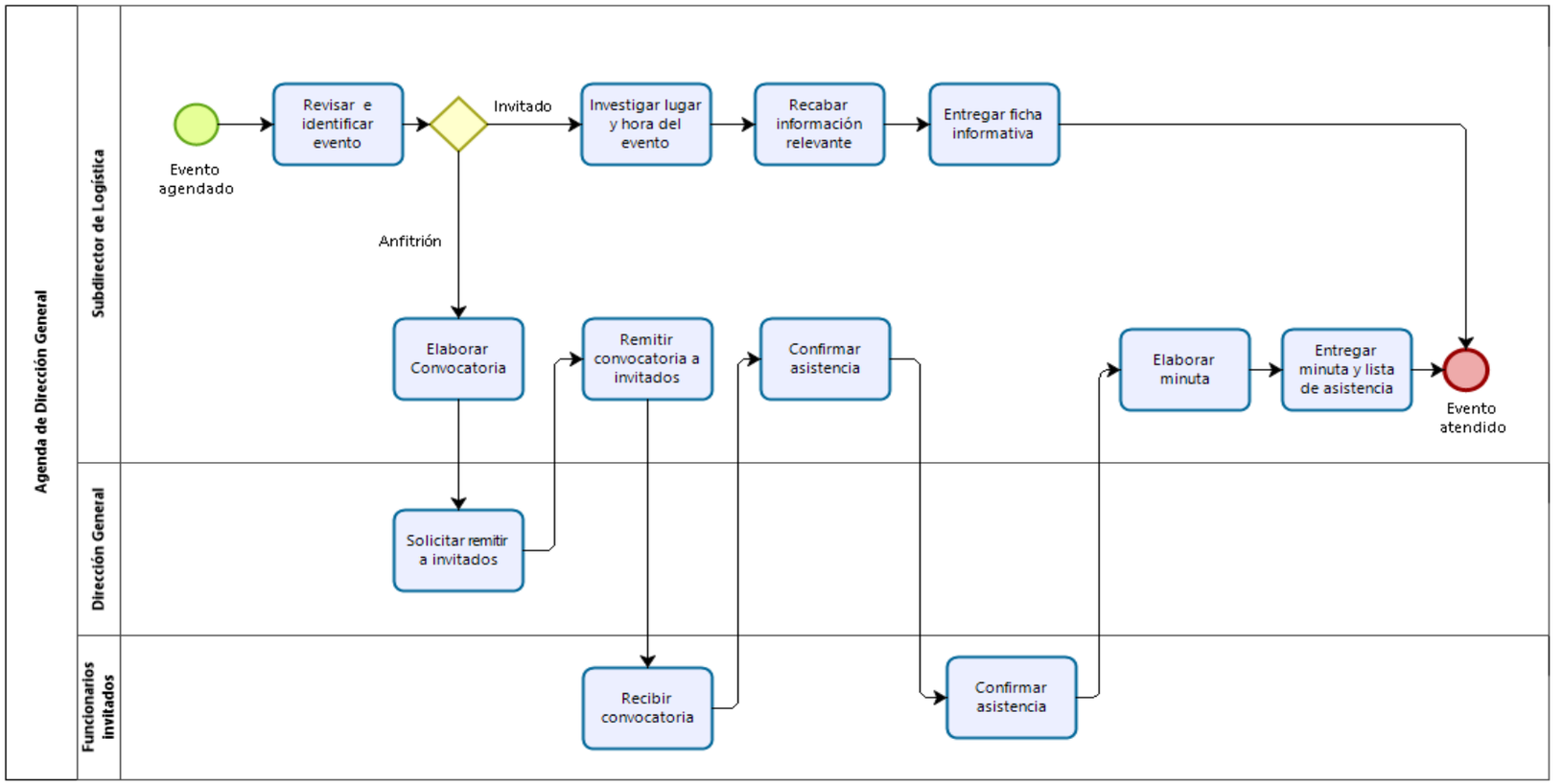
Narrativa del procedimiento de Atención de logística de eventos de Dirección General.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Seguridad	Dirección General	Recibe por correo electrónico información del evento a desarrollarse dentro de las instalaciones de Escudo Urbano C5, revisa fecha y horario del evento, así como cantidad de personal que ingresará.	Solicitud asignada de información de evento de Escudo Urbano C5
2	Subdirector de Seguridad	Dirección General	Informa por correo electrónico y por teléfono al personal administrador del fraccionamiento el ingreso de personal externo a Escudo Urbano C5.	Notificación de ingreso de personal externo.
3	Subdirector de Seguridad	Dirección General	Solicita verbalmente a personal de vigilancia interna, reservar los espacios de estacionamientos respectivos al personal de visita, conforme la fecha del evento y espera día del evento	Solicitud asignada de espacios de estacionamiento
4	Subdirector de Seguridad	Dirección General	Solicita a Operador en turno acudir al ingreso del fraccionamiento una hora antes del evento y autorizar el acceso al personal invitado debidamente identificado conforme lista de asistentes.	Recepción de invitados
5	Operador en turno	Dirección General	Acude a caseta de ingreso, valida el acceso del personal invitado conforme Lista de Asistencia, informa vía telefónica al Subdirector de Seguridad el ingreso de cada uno de los invitados en tiempo real.	Autorización de acceso a invitados
6	Subdirector de Seguridad	Dirección General	Consulta por teléfono a caseta de vigilancia interna anomalías o problemáticas de estacionamiento y/o alguno otro inconveniente suscitada con el personal de visita	Identificación de problemáticas
7	Subdirector de Seguridad	Dirección General	En caso de alguna anomalía, problemática y/o inconveniente, acude a caseta de vigilancia y atiende situación dando solución al momento, continúa en la actividad 8.	Problemáticas presentadas Atendida.
8	Subdirector de Seguridad	Dirección General	En caso de no existir anomalías, problemática y/o inconveniente; monitorea el desarrollo del evento hasta su conclusión, informa verbalmente al Subdirector de Logística el desarrollo del evento y concluye procedimiento.	Evento monitoreado hasta la conclusión.

Procedimiento de Agenda de Dirección General.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Agenda de Dirección General.
Descripción	Refiere a las actividades que se llevan a cabo para la atención de reuniones a celebrarse por el Director General.
Alineación normativa	EUC5-23-I
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Trabajos de colaboración interinstitucional.
Procedimientos subsecuentes	Atención de logística de eventos de Dirección General.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Evento en agenda del Director General.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Eventos atendidos por el Director General.
Indicador	Total de eventos atendidos.

Modelado del procedimiento de Agenda de Dirección General.



Narrativa del procedimiento de Agenda de Dirección General.

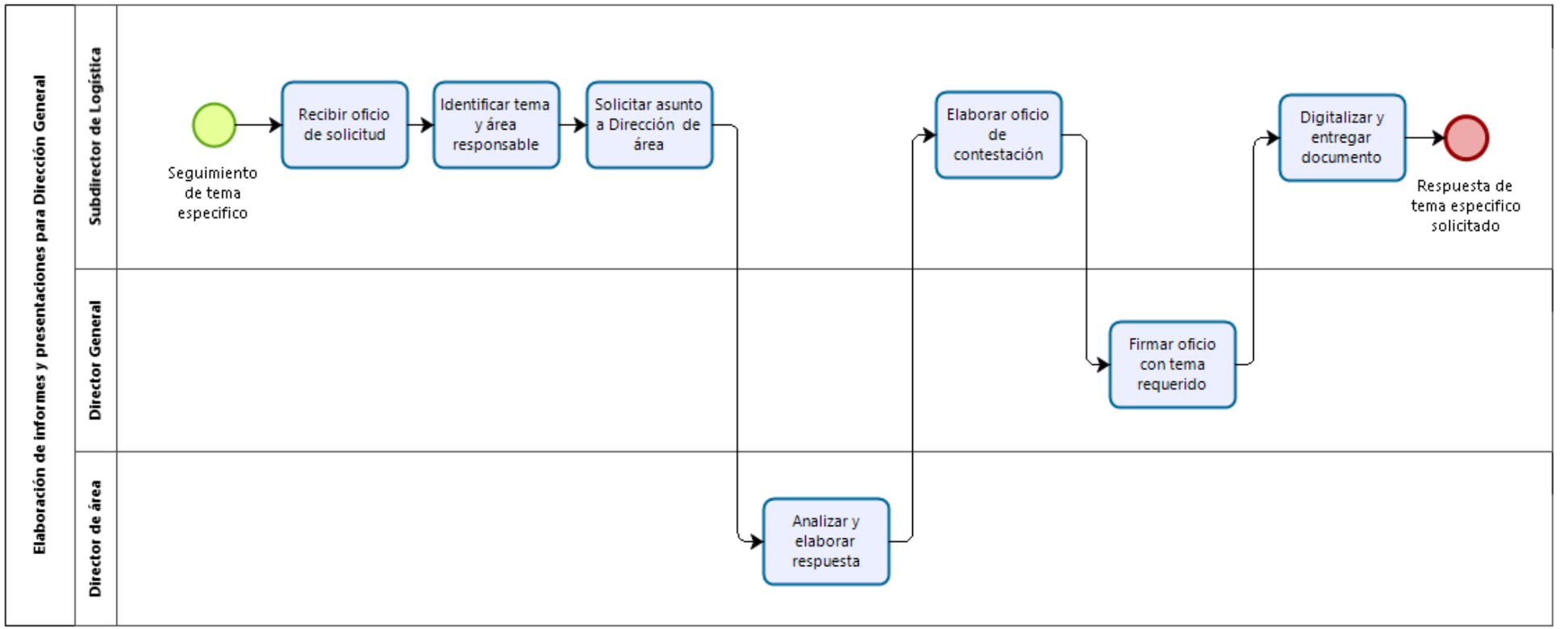
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Logística	Dirección General	Revisa físicamente agenda del Director General e identifica los eventos programados y en cuales acudirá como invitado y en cuales será anfitrión del evento y en su caso, revisa si requiere apoyo técnico.	Eventos de agenda identificados como invitado y como anfitrión Apoyo técnico identificado.
2	Subdirector de Logística	Dirección General	En caso de ser evento del Director General como anfitrión, elabora convocatoria con temas y Lista de Asistencia de invitados a la reunión indicados por el Director General, imprime la misma y recaba firma.	Convocatoria y Lista de Asistencia elaborada.
3	Director General	Dirección General	Revisa Convocatoria, Lista de Asistencia, firma y solicita verbalmente al Subdirector de Logística enviar a invitados.	Convocatoria firmada y Lista de Asistencia elaborada.
4	Subdirector de Logística	Dirección General	Remite electrónicamente la convocatoria firmada a los invitados señalados e informa al Subdirector de Seguridad sobre el evento. Continúa procedimiento de Atención de logística a eventos del Director General.	Convocatoria enviada electrónicamente
5	Funcionarios invitados	Directores de Área de Escudo Urbano C5 o funcionarios de la distintas Dependencias	Recibe la convocatoria con información de la fecha y hora programada y agenda la reunión.	Convocatoria recibida por invitados
6	Subdirector de Logística	Dirección General	Contacta vía telefónica a cada uno de los invitados y confirma la asistencia de los mismo en la reunión convocada.	Asistencia confirmada
7	Funcionarios invitados	Directores de Área de Escudo Urbano C5	Confirma asistencia y en la fecha y hora programada, acude a la reunión.	Asistencia confirmada a reunión
8	Subdirector de Logística	Dirección General	Acude a reunión, recaba firma de asistencia de los invitados y elabora minuta con los puntos importantes de la sesión y los acuerdos establecidos.	Lista de Asistencia firmada por invitados Minuta de puntos y acuerdos establecidos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Subdirector de Logística	Dirección General	Entrega físicamente al Director General Lista de Asistencia de la reunión y la minuta de los acuerdos y compromisos tomados en la reunión. Concluye procedimiento.	Lista de Asistencia firmada y Minuta con acuerdos entregadas
10	Subdirector de Logística	Dirección General	En caso de que el Director General sea invitado, investiga lugar y hora del evento al que participará, así como los temas a tratar en la reunión.	Lugar, hora y temas de la reunión identificados
11	Subdirector de Logística	Dirección General	Recaba información sobre el o los temas a tratar en la reunión, elabora ficha informativa con datos obtenidos ya sea desde estadística o elementos relevante sobre el tema.	Fichas informativas elaboradas
12	Subdirector de Logística	Dirección General	Entrega físicamente la ficha informativa y le informa el contexto de esta al Director General y concluye procedimiento.	Ficha informativa entregada con contexto

Procedimiento de Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General.
Descripción	Consiste en las actividades que se llevan a cabo para el desarrollo de informes y/o presentaciones que requiere la Dirección General.
Alineación normativa	EUC5-23-V
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de tema específico.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informes y/o presentaciones elaboradas.
Indicador	Total de Informes y/o presentaciones elaboradas.

Modelado del procedimiento de Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General.



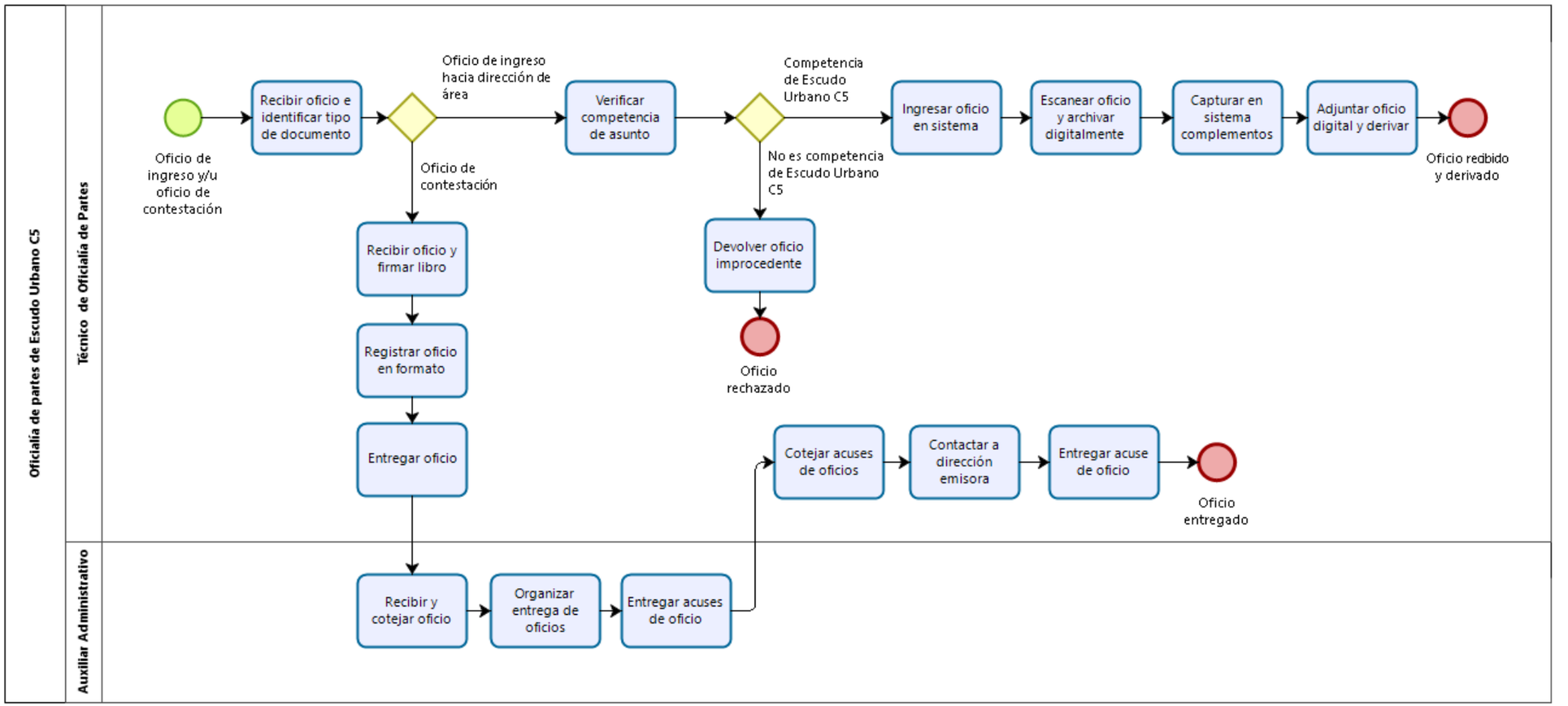
Narrativa del procedimiento de Elaboración de informes y presentaciones para Dirección General.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Logística	Dirección General	Recibe oficio por sistema GEO, dirigido por la Coordinación General Estratégica de Seguridad requiriendo el seguimiento de algún tema específico correspondiente a Escudo Urbano C5.	Oficio de requerimiento recibido.
2	Subdirector de Logística	Dirección General	Analiza contenido del oficio, identifica el tema requerido por la Coordinación General Estratégica de Seguridad, así como el área correspondiente que dará atención al mismo e informa verbalmente al Director General la solicitud.	Solicitud asignada de tema.
3	Subdirector de Logística	Dirección General	Turna por correo electrónico oficio de requerimiento a la dirección de área de Escudo Urbano C5 responsable del tema y solicita contestación al mismo, espera respuesta.	Correo derivado a Dirección de área, con instrucciones de entrega.
4	Director de área	Dirección de área respectiva a contestar solicitud	Recibe solicitud con tema requerido, analiza información y elabora respuesta al tema requerido y envía por correo electrónico a la Subdirección de Logística.	Respuesta elaborada de solicitud.
5	Subdirector de Logística	Dirección General	Recibe correo de la Dirección de área de Escudo Urbano C5, con la información correspondiente al tema requerido, elabora oficio con la contestación a la Coordinación General Estratégica de Seguridad, imprime documento y entrega al Director General.	Oficio elaborado.
6	Director General	Dirección General	Recibe físicamente oficio de respuesta, analiza contestación y firma oficio de con el requerimiento respectivo, entrega físicamente al Subdirector de Logística.	Oficio con respuesta firmada y sellada.
7	Subdirector de Logística	Dirección General	Digitaliza documento, entrega físicamente el oficio a la Oficialía de Partes y recibe acuse de recibo. Concluye el procedimiento, continúa procedimiento: Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.	Oficio de respuesta sellado y entregado y con acuse de recibo.

Procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo para la recepción y derivación de oficios dirigidos a las Direcciones de Área pertenecientes a Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-23-III
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Todo oficio dirigido a Escudo Urbano C5, debe contener nombre del titular de la unidad administrativa destino del oficio, nombramiento correcto del titular destino, firma original del remitente y sello original de la dependencia respetiva. El contenido de solicitud del oficio a recibir debe estar en alcance de las atribuciones normativas asignadas a Escudo Urbano C5.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio dirigido a cualquier Dirección de Área de Escudo Urbano C5.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Oficios recibidos y derivados.
Indicador	Total de oficios recibidos.

Modelado del procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.



Narrativa del procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Recibe oficio de las diferentes áreas del Gobierno del Estado, Federal o Municipal, de cualquier institución pública o privada que tenga asuntos relacionados con Escudo Urbano C5, y/o de una dirección de área del mismo Escudo Urbano C5, identifica si el oficio es de ingreso hacia una dirección de área o es contestación de una dirección de área hacia una dependencia externa.	Oficio revisado y verificado
2	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	En caso de ser ingreso de oficio hacia una dirección de área de Escudo Urbano C5, revisa y verifica que el asunto sea de competencia del centro, que cuente con firma del titular emisor, así como sello oficial.	Oficio revisado de competencia a Escudo Urbano C5
3	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	En caso de que el asunto no sea competencia de Escudo Urbano C5 o que no cuente con firma o sello del remitente, devuelve oficio sin recibirlo y concluye procedimiento.	Oficio rechazado por no ser competencia de Escudo Urbano C5
4	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	En caso de que el asunto si sea competencia de Escudo Urbano C5, ingresa a sistema GEO número de oficio, dependencia emisora y tipo de recepción (física, digital u otro) genera folio de ingreso, sella de recibido oficio original y la copia, anota en ambos, fecha, hora de recepción, folio del sistema y firma acuses de recibido.	Oficio recibido, sellado y con acuse de recibido
5	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Escanea oficio, asigna nombre con el número folio generado en sistema GEO, archiva documento electrónico en carpeta digital conforme al día del mes en curso.	Oficio escaneado, archivado electrónicamente
6	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Captura en sistema GEO la asignación del oficio agregando área destino, captura datos generales del oficio (número del oficio, remitente, dependencia emisora) asigna prioridad del documento (alta con tiempo, alta, media y baja)	Oficio registrado en sistema GEO

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Adjunta en sistema GEO el oficio digital a través del folio generado, deriva a área destino y archiva documento físico. Concluye procedimiento.	Asignación de oficio y archivo de este
8	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	En caso de ser oficio de contestación de una Dirección de Área hacia una dependencia externa, recibe oficio y firma libro interno de oficios de la Dirección de Área como acuse de recibido.	Oficio recibido y firma de acuse en libro interno
9	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Registra oficio en formato de lista de oficios a notificar, anota fecha de recibido, Dirección de Área que emite el oficio, número del oficio, destino del oficio, así como los anexos que contenga.	Oficio de contestación registrado
10	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Entrega físicamente oficios por entregar a Auxiliar Administrativo, solicita verbalmente se repartan los oficios a las dependencias destino correspondientes	Oficios de respuesta entregados
11	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Logística	Recibe los oficios a entregar a las dependencias respetivas, coteja oficios contra lista de oficios entregados, verifica este correcta la entrega y firma de recibido de los oficios en lista de oficios	Oficios cotejados en lista de oficios
12	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Logística	Organiza oficios conforme logística considere que la entrega sea más rápida, acude a cada dependencia y entrega los oficios respectivos, recibe acuses de recibido por las dependencias destino	Oficios entregados
13	Auxiliar Administrativo	Subdirección de Logística	Entrega físicamente acuses de oficios a Técnico de Oficialía de Partes.	Acuses entregados
14	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Coteja acuses de oficio contra lista de oficios entregados, valida la entrega de estos y firma de recibidos los acuses en formato de lista de oficios	Oficios cotejados
15	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Contacta vía telefónica a cada Dirección de Área que corresponda acuse de oficio, solicita acudir a la Oficialía de partes y espera a que la Dirección de Área se presente por el acuse respectivo del oficio emitido.	Notificación de acuse de oficio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
16	Técnico de Oficialía de Partes	Subdirección de Logística	Entrega físicamente a la dirección de área acuse de oficio generado, firma libro interno de oficios y concluye procedimiento.	Acuse de oficio entregado a la Dirección de área emisora.

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Total de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación elaboradas.	Dirección General	Cantidad	Semestral	Ascendente
Número de sesiones de Junta de Gobierno publicadas.	Dirección General	Cantidad	Trimestral	Ascendente
Total de reuniones recibidas.	Dirección General	Cantidad	Trimestral	Ascendente
Total de eventos con logística atendidos.	Subdirección de Seguridad	Cantidad	Trimestral	Ascendente
Total de eventos atendidos.	Subdirección de logística	Cantidad	Trimestral	Ascendente
Total de Informes y/o presentaciones elaboradas.	Subdirección de logística	Cantidad	Mensual	Ascendente
Total de oficios recibidos.	Subdirección de logística	Cantidad	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Total de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación elaboradas.
Descripción general	Indica la cantidad de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación que se han elaborado para el correcto funcionamiento operativo y administrativo de Escudo Urbano C5.
Fórmula	(Número de solicitudes atendidas/número de solicitudes recibidas) x 100.
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Semestral.
Fuente	Dirección General.

Nombre del Indicador	Número de sesiones de Junta de Gobierno publicadas.
Descripción general	Indica la cantidad de sesiones convocadas a los integrantes de la junta de gobierno de Escudo Urbano C5 publicadas en el portal web oficial.
Fórmula	(Número de sesiones de Junta de Gobierno publicadas en portal web oficial/número de sesiones de Junta de Gobierno celebradas) x 100.
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Trimestral.
Fuente	Dirección General.

Nombre del Indicador	Total de reuniones recibida.
Descripción general	Refiere a las solicitudes de trabajos a realizar derivado de las reuniones de colaboración que lleva a cabo el Director General y otras instancias de seguridad.
Fórmula	(Número de solicitudes de trabajos realizados/número de trabajos recibida) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Trimestral.
Fuente	Dirección General.

Nombre del Indicador	Total de eventos con logística atendidos.
Descripción general	Consiste en los eventos con logística atendidos dentro de las instalaciones de Escudo Urbano C5.
Fórmula	(Número de eventos sin atención/número de eventos atendidos) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Trimestral.
Fuente	Subdirección de Seguridad.

Nombre del Indicador	Total de eventos atendidos.
Descripción general	Refiere a la cantidad de eventos llevados a cabo por la Dirección General.
Fórmula	(Número de eventos atendidos/número de eventos programados) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Trimestral.
Fuente	Subdirección de Logística.

Nombre del Indicador	Total de Informes y/o presentaciones elaboradas.
Descripción general	Consiste en el número informes y/o presentaciones elaboradas para la Dirección General.
Fórmula	(Número de solicitudes atendidas /número de solicitudes recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Subdirección de Logística.

Nombre del Indicador	Total de oficios recibidos.
Descripción general	Consiste en el número oficios recibidos y derivados a alguna dirección de área de Escudo Urbano C5.
Fórmula	(Número de oficios derivados /número de oficios recibidos) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Subdirección de Logística.

6. Elaboración y autorización de la sección

Lic. Nayeli Martínez González.
Subdirectora de Logística.
Facilitador - Redactor

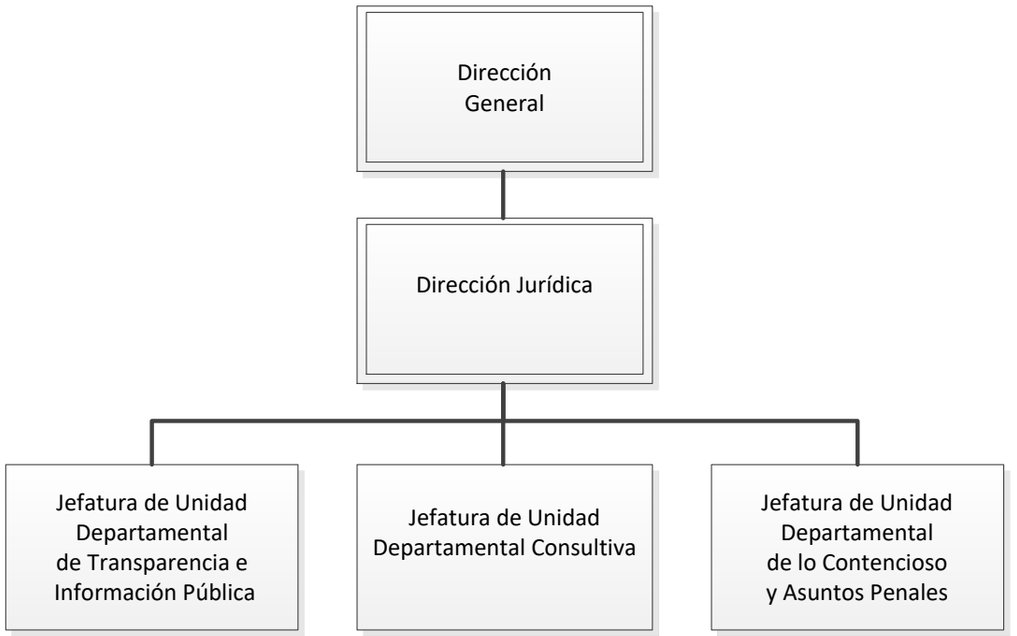
Ing. Alejandro Plaza Arriola.
Director General.
Centro de Coordinación, Comando, Control,
Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

Lic. Ulises Rafael Chávez Sánchez.
Director de Área Administrativa y Financiera.
Coordinador del Proyecto

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección II:
Dirección Jurídica.

1. Organigrama



El organigrama de la Dirección Jurídica permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección Jurídica

Esta unidad administrativa tiene por propósito intervenir en los asuntos de carácter legal que tenga injerencia el organismo, así como representarlo ante cualquier procedimiento, diligencia de jurisdicción, tramite jurídico y/o juicios laborales que se le requiera a Escudo Urbano C5.

Esta Dirección Jurídica se compone de:

Jefatura de Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública

a) Esta Jefatura de Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 22 Fracción VII, y artículo 21 fracción XII de las citadas normas.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Jurídico.

Jefatura de Unidad Departamental Consultiva

a) Esta Jefatura de Unidad Departamental Consultiva tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 22 Fracción VIII y el artículo 21 fracción X de las citadas normas.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Jurídico.

Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales

a) Esta Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 22 Fracción I y artículo 21 fracción II de las citadas normas.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Jurídico.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-22-VIII-RI-21-X	Gestión de Jurídica	Proceso Jurídico	Elaboración de convenios y contratos	-
EUC5-22-I-RI-21-II	Gestión de Jurídica	Proceso Jurídico	Atención de asuntos contenciosos	-
EUC5-22-VII-RI-21-XII	Gestión de Jurídica	Proceso Jurídico	Solicitudes de acceso a la información y/o Derecho ARCO	Acceso a la Información Ejercicio de Derecho ARCO

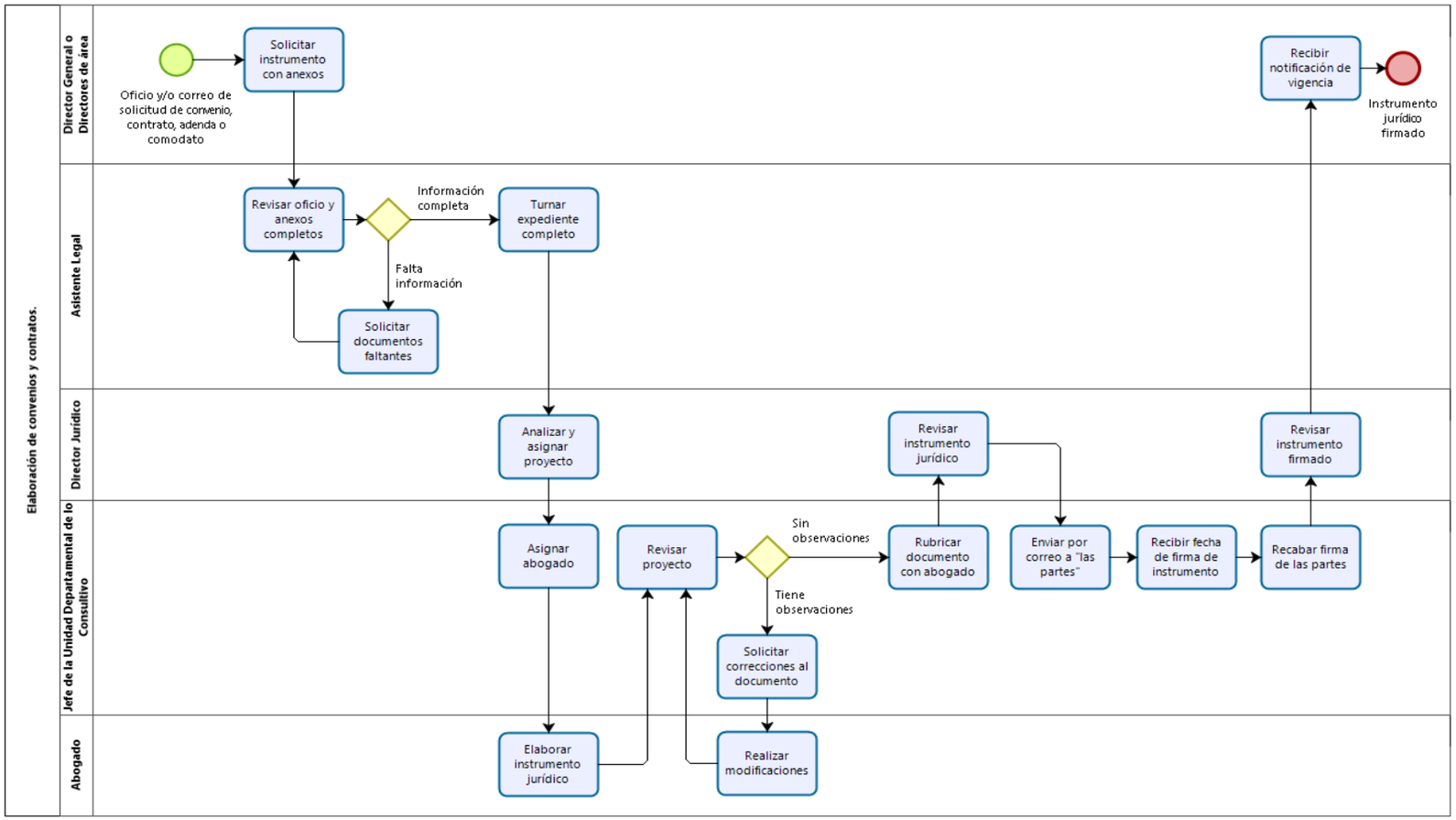
Nota: *Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo 1*

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Elaboración de convenios y contratos.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de convenios y contratos.
Descripción	Muestra las actividades que se realizan para la elaboración y celebración de convenios entre Escudo Urbano C5 y otras instancias.
Alineación normativa	EUC5-22-VIII-RI-21-X
Macro-proceso rector	Gestión de Jurídica.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud de convenio debe acompañarse con los datos de la empresa o institución así como nombre y datos de contacto del responsable jurídico de este.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de convenio.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Convenio autorizado por las partes.
Indicador	Número de convenios celebrados.

Modelado del procedimiento de Elaboración de convenios y contratos.



Narrativa del procedimiento de Elaboración de convenios y contratos.

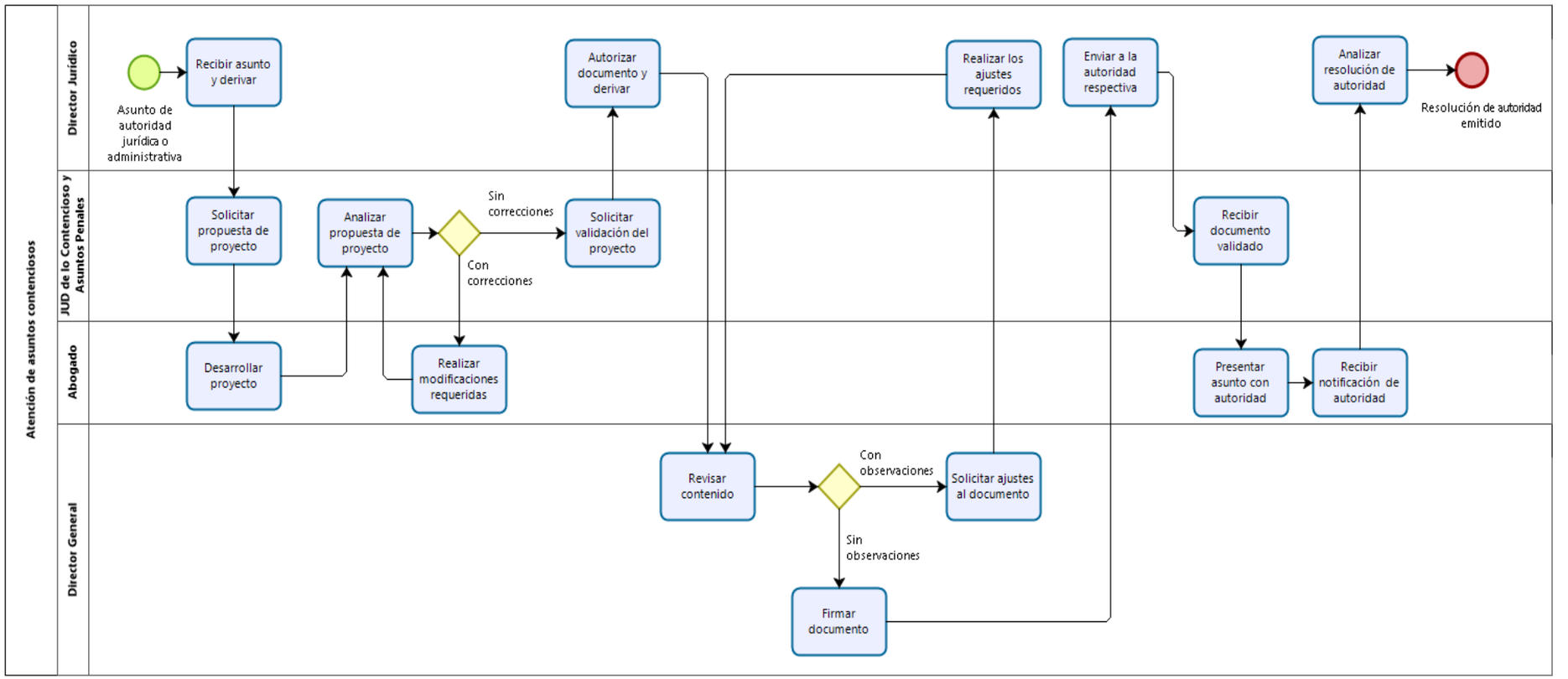
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director General o Directores de Área de Escudo Urbano C5	Dirección General o Dirección de área de Escudo Urbano C5	Solicita por oficio y/o correo electrónico sobre la elaboración de convenio, contrato, adenda o comodatos, con documentos anexos que avalen dicho instrumento que "Escudo Urbano C5" necesite celebrar de acuerdo con la necesidad.	Solicitud asignada de la elaboración de convenio, contrato o adenda o comodatos.
2	Asistente Legal	Dirección Jurídica	Recibe oficio físicamente y revisa que los anexos estén completos.	Anexos de oficio revisados
3	Asistente Legal	Dirección Jurídica	En caso de no estar completa la documentación, solicita a la Dirección de Área solicitante completar documentos faltantes, espera recibir los mismo, Continúa en la actividad 2.	Documentación faltante solicitada
4	Asistente Legal	Dirección Jurídica	En caso de estar completa la documentación, firma acuse de recibido y turna físicamente expediente al Director Jurídico.	Expediente entregado con información completa
5	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Recibe oficio y documentos anexos de solicitud de instrumento jurídico, analiza solicitud y asigna físicamente el proyecto a la Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo, requiriendo la elaboración del instrumento jurídico.	Solicitud revisada y asignada a JUD
6	Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	Recibe la solicitud físicamente analiza contenido y asigna a un abogado, turna documentación físicamente a solicita realizar el instrumento jurídico requerido	Solicitud analizada y asignada al abogado
7	Abogado	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	Revisa oficios con anexos, elabora el instrumento jurídico turna físicamente al Jefe de Unidad Departamental de lo Consultivo solicita la revisión del proyecto.	Instrumento jurídico elaborado
8	Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	Recibe borrador de instrumento jurídico, revisa el proyecto, y determina si requiere ajustes.	Proyecto de instrumento jurídico revisado
9	Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	En caso de tener ajustes, solicita verbalmente al Abogado realizar las correcciones respetivas al documento, turna físicamente borrador de instrumento.	Ajustes de instrumento jurídico solicitados.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Abogado	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	Revisa las observaciones, realiza las modificaciones pertinentes y turna físicamente al Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo, continúa en la actividad 8.	Instrumento jurídico corregido
11	Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	En caso de no tener ajustes, rubrica documento en conjunto con el abogado que elaboró el instrumento, turna físicamente al Director Jurídico.	Instrumento jurídico elaborado y rubricado
12	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Revisa el instrumento jurídico, solicita al Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo recabar las firmas correspondientes.	Instrumento jurídico autorizado
13	Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	Envía por correo electrónico a “las partes” instrumento jurídico, solicita su revisión, así como fecha tentativa de firma de instrumento.	Instrumento jurídico entregado
14	Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	Recibe por correo electrónico fecha de firma de instrumento, informa al Director Jurídico la fecha de la firma del instrumento y espera el día señalado.	Fecha de firma de instrumento jurídico recibida y notificada
15	Jefe de la Unidad Departamental de lo Consultivo	Jefatura de Unidad Departamental de lo Consultivo	Recibe físicamente a las partes, recaba firmas respectivas, fotocopia 3 tantos y entrega físicamente un juego a cada uno, turna físicamente un juego al Director Jurídico.	Instrumento jurídico firmado y entregado un juego
16	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Recibe físicamente juego de instrumento jurídico firmado, revisa el mismo y turna físicamente al Director Administrativo y Financiero, archiva documento. Continúa procedimiento: Revisión administrativa de convenios y contratos.	Instrumento jurídico entregado.
17	Director General o Directores área de Escudo Urbano C5	Dirección General o Dirección de área de Escudo Urbano C5	Recibe notificación verbalmente, sobre la firma de y vigencia del instrumento jurídico recién firmado y concluye procedimiento	Vigencia de Instrumento jurídico informada.

Procedimiento de Atención de asuntos contenciosos.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención de asuntos contenciosos.
Descripción	Describe las actividades para el desarrollo asuntos contenciosos de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-22-VIII-RI-21-X
Macro-proceso rector	Gestión de Jurídica.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de asunto contencioso.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución de la autoridad competente.
Indicador	Número de asuntos contenciosos atendidos.

Modelado del procedimiento de Atención de asuntos contenciosos.



Narrativa del procedimiento de Atención de asuntos contenciosos.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Recibe oficio por sistema GEO sobre asunto emitido por autoridad jurisdiccional o administrativa, analiza contenido y lo deriva por correo electrónico al Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales solicita se realice su estudio y análisis.	Asunto de autoridad jurisdiccional o administrativa recibido
2	Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Analiza el asunto y propone una estrategia legal, asigna a Abogado que dará seguimiento emitiendo el proyecto para atender el asunto, solicita verbalmente desarrollar proyecto.	Asunto derivado Proyecto legal solicitado
3	Abogado	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Desarrolla estrategia legal, elabora propuesta de proyecto y lo remite físicamente y/o por correo al Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales.	Propuesta de proyecto entregado
4	Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Revisa propuesta de proyecto, analiza contenido y si fuera necesario pide se realicen las correcciones pertinentes;	Revisión del propuesta de proyecto
5	Abogado	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	En caso de tener correcciones, recibe físicamente proyecto con observaciones, realiza las modificaciones pertinentes, turna físicamente proyecto al Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales, continúa en la actividad 4.	Proyecto con observaciones atendidas.
6	Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	En caso de no tener correcciones, turna físicamente y/o por correo proyecto al Director Jurídico, solicitando la validación del proyecto.	Proyecto entregado
7	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Revisa proyecto, valida documento y lo remite físicamente y/o por correo al Director General a su revisión y formalización.	Proyecto validado

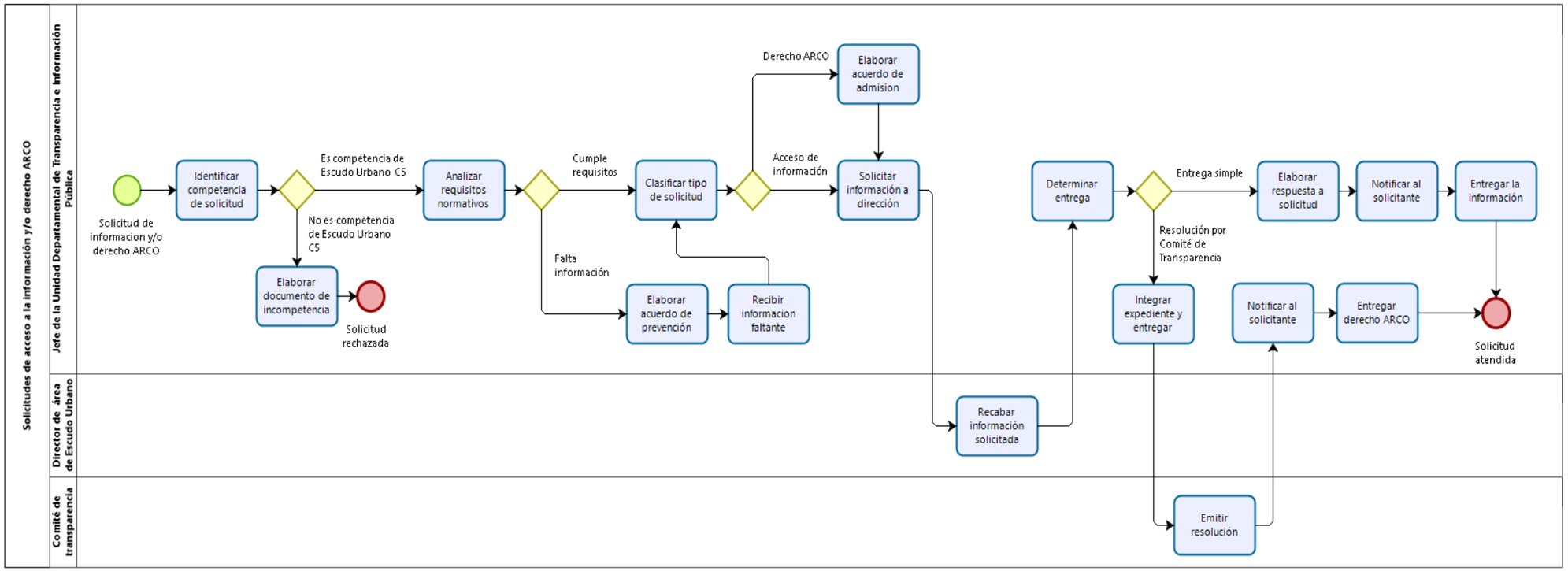
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Director General	Dirección General	Revisa el escrito, analiza contenido y determina si es correcto o existen adecuaciones.	Emisión de observaciones
9	Director General	Dirección General	En caso de tener observaciones o modificaciones, solicita verbalmente al Director Jurídico elaborar adecuaciones, entrega físicamente documento.	Proyecto con observaciones entregado.
10	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Recibe proyecto con observaciones, realiza las modificaciones respectivas y turna físicamente y/o por correo electrónico al Director General proyecto corregido, continúa en la actividad 8.	Proyecto corregido
11	Director General	Dirección General	En caso de no tener observaciones, valida proyecto y firma el mismo, solicita remitir a la autoridad respectiva del asunto jurídico.	Proyecto firmado entregado
12	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Remite proyecto al Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales, solicita se envíe a la autoridad competente del tema oficio firmado.	Proyecto autorizado derivado.
13	Jefe de la Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Recibe físicamente proyecto, turna físicamente al Abogado respectivo y solicita se envíe con la autoridad jurídica respectiva	Presentación del escrito.
14	Abogado	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Presenta físicamente el escrito ante la autoridad jurisdiccional o administrativa que notificó el asunto, recibe acuse de recibido y espera notificación de seguimiento a conciliaciones, mediaciones, presentación de pruebas, alegatos, entro otros.	Presentación de escrito ante autoridad judicial o administrativa.
15	Abogado	Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso y Asuntos Penales	Recibe físicamente notificación de la resolución dictada por determinada autoridad judicial o administrativa, turna físicamente al Director Jurídico.	Resolución de autoridad judicial o administrativa entregada .

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
16	Director Jurídico	Dirección Jurídica	Analiza resolución y procede al estudio de esta. de ser favorable el sentido, se espera a que cause estado, o de ser resuelto el sentido negativo, se analiza la posibilidad de dar cumplimiento a la resolución o se considera promover el medio de impugnación que proceda. Concluye procedimiento.	Resolución de autoridad judicial o administrativa emitida.

Procedimiento de Solicitudes de acceso a la información y/o derecho ARCO.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Solicitudes de acceso a la información y/o derecho ARCO.
Descripción	Describe las actividades para atender solicitudes de acceso a información y/o derecho ARCO en Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-22-VII-RI-21-XII
Macro-proceso rector	Gestión de Jurídica.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Todo solicitud de información debe contener nombre o seudónimo, descripción de la información solicitada así como correo electrónico de notificación de respuesta. En toda resolución de Derecho ARCO el solicitante deberá acreditar su personalidad con identificación oficial para la entrega de la información.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de acceso a la información y/o derecho ARCO.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Información y/o derecho ARCO entregado a personal solicitante.
Indicador	Número de solicitudes de acceso a la información recibidas.

Modelado del procedimiento de Solicitudes de acceso a la información y/o derecho ARCO.



Narrativa del procedimiento de Solicitudes de acceso a la información y/o derecho ARCO.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	Recibe solicitud de acceso a la información y/o derecho ARCO, tanto por sistema Geo como por INFOMEX, registra en base de dato “Consecutivo.xls” la petición, asigna número de expediente y revisa que cumpla con los requisitos establecidos conforme normatividad y/o que sea competencia de Escudo Urbano C5	Registro de solicitud Identificación de competencia de asunto
2	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	En caso de no ser competencia para Escudo Urbano C5, elabora documento de acuerdo de incompetencia, imprime documento y recaba firma del Director Jurídico, escanea documento y envía por sistema INFOMEX y/o por oficialía de partes al solicitante, archiva expediente y concluye procedimiento.	Documento de incompetencia de solicitud enviado
3	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	En caso de ser competencia de Escudo Urbano C5, analiza que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos conforme normatividad respectiva y determinar si continúa trámite o solicita complementar información.	Requisitos normativos identificados en solicitud.
4	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	En caso de que falte información, Elabora documento de acuerdo de prevención solicitando al ciudadano completar la información faltante en un plazo de 2 días hábiles para acceso a la información y 5 días hábiles para derecho ARCO, envía documento por sistema INFOMEX y/o por sistema GEO y espera plaza de cumplimiento. De no presentarse en los plazos establecidos se elabora acuerdo de no presentación de solicitud, archiva expediente y concluye procedimiento.	Acuerdo de prevención enviado a solicitante.
5	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	Recibe por sistema GEO y/o sistema INFOMEX información faltante a la solicitud de acceso de información y/o solicitud de derecho ARCO, revisa información Continúa en la actividad 6.	Recepción de información faltante
6	Jefe de la Unidad Departamental de	Dirección Jurídica	En caso de estar completa la información, clasifica el tipo de solicitud si es acceso a la información o derecho ARCO.	Solicitud clasificada.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Transparencia e Información Pública			
7	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	En caso de ser solicitud de derecho ARCO, elabora acuerdo de admisión y espera el plazo respectivo conforme normatividad y continúa en la actividad 8	Acuerdo de admisión elaborado
8	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	En caso de ser acceso a la información, elabora oficio (memorándum) interno de solicitud de información a la dirección de área de Escudo Urbano C5 competente a la petición, turna por correo electrónico al enlace de la dirección y espera un plazo de 2 días de la contestación.	Solicitud de información a la canalizada a dirección de área
9	Director de área de Escudo Urbano C5	Dirección de área de Escudo Urbano C5	Recibe por correo electrónico solicitud de información y/o solicitud de derecho ARCO, recaba la información solicitada, y turna por correo electrónico a la JUD de Transparencia e Información Pública.	Respuesta a solicitud de información entregada.
10	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	Recibe físicamente documento, unidad de almacenamiento electrónica o por correo electrónico la información solicitada de la dirección de área responsable de la información determina si la respuesta a la solicitud requiere resolución del Comité de Transparencia o es entrega simple de información.	Integración de expediente de información Identificación de tipo de entrega
11	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	En caso de requerir resolución del Comité de Transparencia, integra expediente y remite al Comité de Transparencia, espera recibir resolución	Expediente remitido al Comité de Transparencia
12	Comité de Transparencia	Comité de Transparencia	Recibe físicamente expediente de solicitud de derecho ARCO, emite resolución respectiva ya sea procedente, parcial o improcedente y turna resultado físicamente a la Jefatura de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Resolución de solicitud de derecho ARCO entregada.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
13	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	Recibe físicamente resolución por el Comité de Transparencia, notifica por correo electrónico al solicitante del Derecho ARCO presentarse debidamente acreditado en Escudo Urbano a la entrega de solicitud	Notificación de resultados
14	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	Recibe físicamente al solicitante, solicita documento que acredite su personalidad, entrega información de derecho ARCO resultante, recaba firma de recibido, archiva expediente y concluye procedimiento.	Derecho ARCO entregado y archivado
15	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	En caso de no requerir resolución del Comité de Transparencia (en acceso a la información pública), elabora respuesta conforme a la información recibida de la dirección de área responsable, dando respuesta afirmativa, parcial o negativa al solicitante. De dar respuesta negativa elabora prueba de daños y genera acta de comité de transparencia.	Repuesta elaborada
16	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	Notifica por correo electrónico al solicitante de la información presentarse por la misma, espera recibirlo físicamente.	Solicita entrega de información
17	Jefe de la Unidad Departamental de Transparencia e Información Pública	Dirección Jurídica	Recibe al solicitante, entrega información solicitada y recaba firma de recibido, archiva expediente y concluye procedimiento.	Información entregada y archivada

Ficha del servicio de Acceso a la información.

Nombre del trámite o servicio	Acceso a la información.
Descripción del servicio	Brindar información al ciudadano respecto a lo que se genera dentro del organismos y/o al cumplimiento de las atribuciones conferidas en la normatividad aplicable.
Documentos que se obtienen con el trámite	Información solicitada.
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Ciudadanos en general.
Responsable del servicio	Dirección Jurídica.
Domicilio, Ubicación y teléfono	Paseo de la Cima S/N, el Palomar Tlajomulco de Zúñiga Jalisco.
Horario de atención	9:00 a 15:00 horas.
Requisitos	Escrito libre con correo electrónico y/o domicilio de notificación.
Costo, Forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario hasta por 20 hojas, posterior se aplica costo conforme lo establecido en la Ley de Ingresos del ejercicio fiscal vigente.
Tiempo de respuesta	8 días hábiles.
Dirección General responsable	Dirección General.
Dirección de Área responsable	Dirección Jurídica.
Contacto para quejas y sugerencias	quejasydenuncias@c5jalisco.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://www.infomexjalisco.org.mx/InfomexJalisco/

Ficha del servicio de Ejercicio de derecho ARCO.

Nombre del trámite o servicio	Ejercicio de derecho ARCO.
Descripción del servicio	Acceso, rectificación, cancelación u oposición a datos personales.
Documentos que se obtienen con el trámite	Resolución del trámite.
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Titular de la información y/o representante legal del mismo.
Responsable del servicio	Dirección Jurídica.
Domicilio, Ubicación y teléfono	Paseo de la Cima S/N, el Palomar Tlajomulco de Zúñiga Jalisco.
Horario de atención	9:00 a 15:00 horas.
Requisitos	Identificación oficial. Información del dato personal a rectificar, acceder, oponerse o cancelar.
Costo, Forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario hasta por 20 hojas, posterior se aplica costo conforme lo establecido en la Ley de Ingresos del ejercicio fiscal vigente.
Tiempo de respuesta	13 días hábiles.
Dirección General responsable	Dirección General.
Dirección de Área responsable	Dirección Jurídica.
Contacto para quejas y sugerencias	quejasydenuncias@c5jalisco.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://www.infomexjalisco.org.mx/InfomexJalisco/

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Número de convenios celebrados	Dirección Jurídica	Cantidad	Mensual	Ascendente
Número de asuntos contenciosos atendidos	Dirección Jurídica	Cantidad	Mensual	Ascendente
Número de solicitudes de acceso a la información recibidas	Dirección Jurídica	Cantidad	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Número de convenios celebrados
Descripción general	Indica la cantidad de convenios celebrados entre Escudo Urbano C5 y otras instancias solicitados contra los convenios firmados
Fórmula	(Número de solicitudes de convenios firmados /número de convenios recibidas) x 100
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Dirección Jurídica

Nombre del Indicador	Número de asuntos contenciosos atendidos
Descripción general	Indica la cantidad de asuntos contenciosos atendidos conforme al número de asuntos solicitados de atender para Escudo Urbano C5
Fórmula	(Número de asuntos contenciosos elaborados /número de asuntos contenciosos recibidos) x 100
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Dirección Jurídica

Nombre del Indicador	Número de solicitudes de acceso a la información recibidas
Descripción general	Hace referencia a la cantidad de solicitudes de acceso a la información recibidas y contestadas para Escudo Urbano C5
Fórmula	(Número de solicitudes de acceso a la información entregadas /número de solicitudes de acceso a la información recibidas) x 100
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Dirección Jurídica

6. Elaboración y autorización de la sección

Lic. Carlos Montoya Reyes.
Auxiliar Administrativo.
Facilitador - Redactor

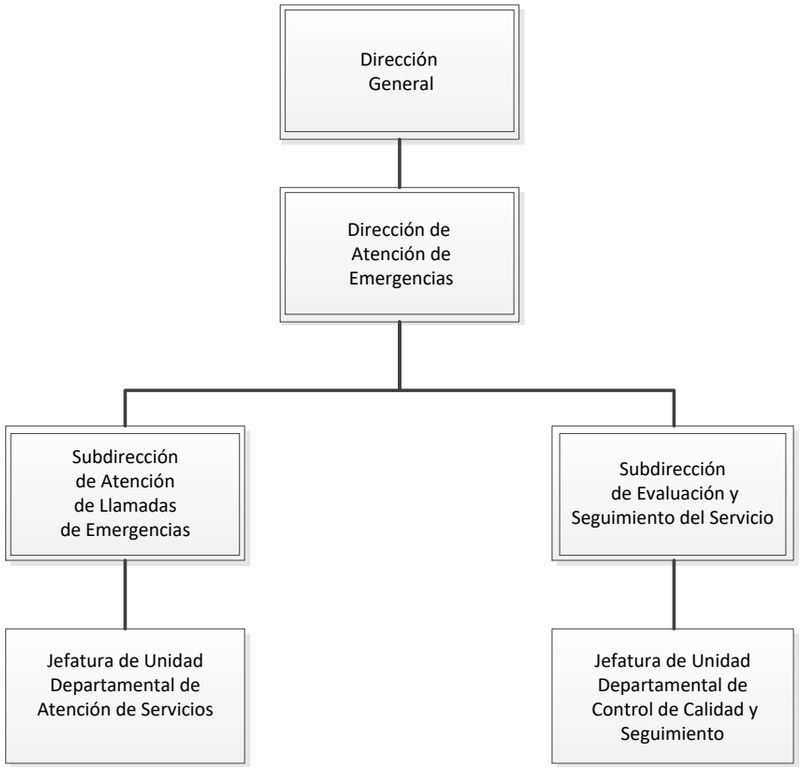
Mtro. Noé Cobián Jiménez.
Director de área Jurídica.
Dirección Jurídica

Lic. Ulises Rafael Chávez Sánchez.
Director de Área Administrativa y Financiera.
Coordinador del Proyecto

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección III:
Dirección de Atención de Emergencias.

1. Organigrama



El organigrama de la Dirección de Atención de Emergencias permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección de Atención de Emergencias.

Esta unidad administrativa tiene por propósito dirigir, supervisar y coordinar la operación del servicio telefónico del 911, localización de personas y el servicio de denuncia anónima 089, así como llevar a cabo las evaluaciones respetivas al servicio para el mejoramiento de la atención al ciudadano en una emergencia.

Este Despacho se compone de:

Subdirección de Atención de Llamadas de Emergencias

a) Esta Subdirección de Atención de Llamadas de Emergencias tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 25 fracciones I, IV y V, artículo 22 fracciones II, VI y XI de las citadas normas.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Atención de emergencias.

Subdirección de Evaluación y Seguimiento del Servicio

a) Esta Subdirección de Evaluación y Seguimiento del Servicio tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 25 Fracción II y el artículo 22 fracción VIII, de las citadas normas.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Atención de emergencias.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-25-IV-RI-22-VI	Gestión de Operativa	Atención de emergencia	Atención de llamadas 089	Denuncia anónima 089
EUC5-25-I-RI-22-II	Gestión de Operativa	Atención de emergencia	Atención de llamadas de emergencia	Número de emergencias 911
EUC5-25-V-RI-22-XI	Gestión de Operativa	Atención de emergencia	Atención de llamadas de localización de personas	Servicio de búsqueda de personas extraviadas LOCATEL
EUC5-25-II-RI-22-VIII	Gestión de Operativa	Atención de emergencia	Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencia	-

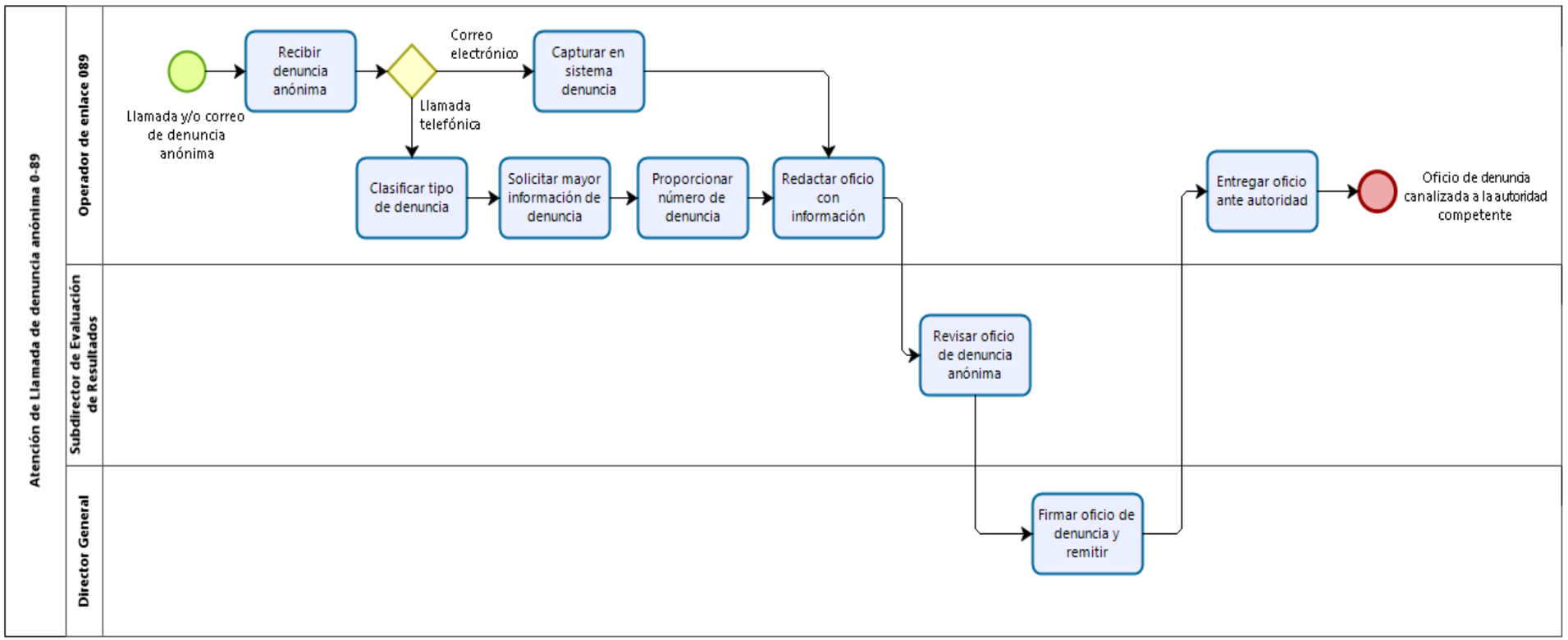
Nota: *Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo 1*

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Atención de llamadas 089.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención de llamadas 089.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo en la atención de una llamada o correo con denuncia anónima de un ciudadano o autoridad.
Alineación normativa	EUC5-25-IV-RI-22-VI
Macro-proceso rector	Gestión Operativa.
Trámite o servicio asociado	Denuncia Anónima 089.
Políticas del procedimiento	Toda llamada recibida tiene que cumplir el “Protocolo para la recepción de llamadas de denuncia anónima 089”, emitido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Llamada telefónica y/o correo electrónico de denuncia.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Oficio derivado a la autoridad correspondiente.
Indicador	Porcentaje de denuncias recibidas.

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas 089.



Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas 089.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Recibe Denuncia Anónima por correo electrónico o vía telefónica.	Denuncia recibida
2	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	En caso de ser por correo electrónico, captura en el sistema de denuncia anónima, la información remitida vía correo electrónico continúa en la actividad 6.	Denuncia capturada
3	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	En caso de ser llamada telefónica, identifica veracidad de la llamada, clasifica en sistema tipo de denuncia, de ser falsa cuelga llamada.	Llamada identificada real o falsa
4	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Solicita al ciudadano la mayor información respectiva de la denuncia y captura en sistema lo narrado por el mismo.	Información completa registrada en sistema
5	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Proporciona al Ciudadano el número de la denuncia y el número de Operador que atendió la llamada, cuelga llamada.	Número de denuncia y operador proporcionados
6	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Redacta oficio con la información recabada dirigido a la autoridad competente y lo pasa a revisión.	Oficio de denuncia anónima enviado a revisión
7	Subdirector de Evaluación de Resultados	Subdirección de Evaluación de Resultados	Revisa el oficio rubrica el mismo, turna físicamente al Director General solicitando firma del documento, de tener modificaciones al oficio solicita las adecuaciones respectivas.	Oficio revisado y rubricado
8	Director General	Dirección General	Firma el oficio y solicita al Operador de Enlace 089 remitir físicamente a Oficialía de Partes y entregar a la autoridad competente.	Oficio firmado Solicitud asignada de remitir oficio a autoridad competente
9	Operador de Enlace 089	Subdirección de Evaluación de Resultados	Entrega físicamente oficio autorizado a la Oficialía de Partes y concluye procedimiento, continúa procedimiento de Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.	Oficio entregado a oficialía de Partes

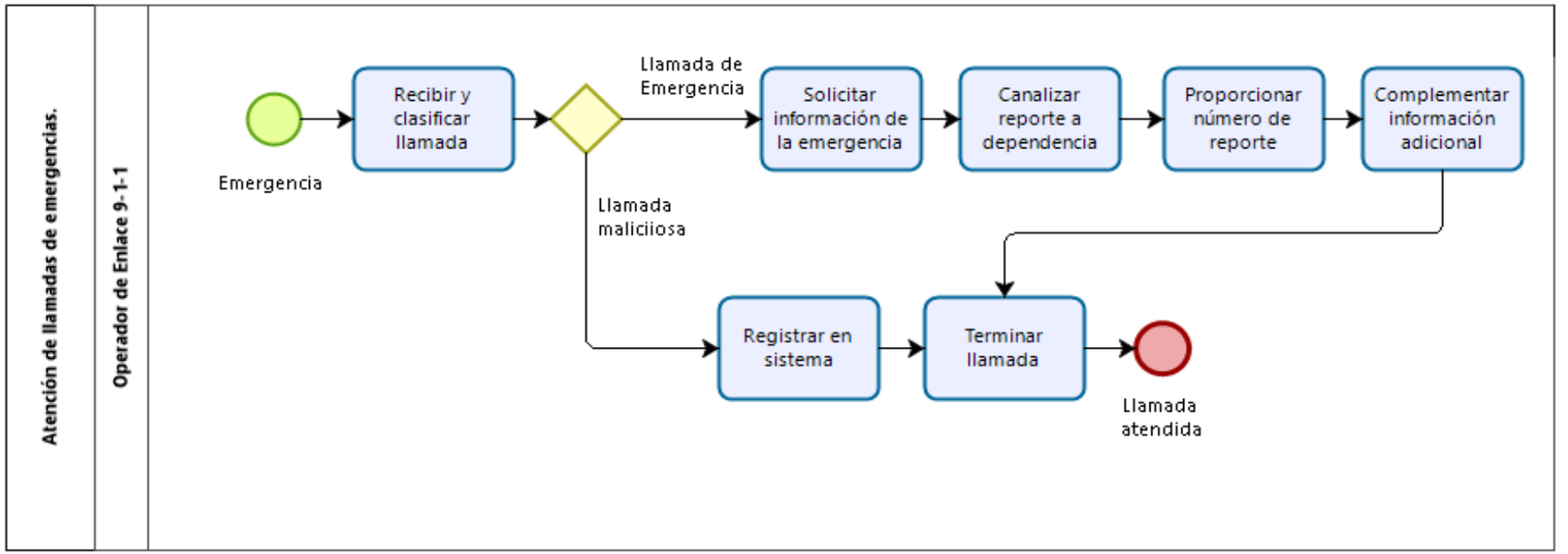
Ficha del servicio de Denuncia anónima 089.

Nombre del trámite o servicio	Denuncia anónima 089.
Descripción del servicio	Consiste en la atención del ciudadano donde puede participar a través de una llamada telefónica de fácil memorización en la cual puede denunciar delitos que afecten a su comunidad, colonia o familia.
Documentos que se obtienen con el trámite	Número de denuncia anónima registrada.
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Ciudadano en general.
Responsable del servicio	Dirección de Atención de Emergencias.
Domicilio, Ubicación y teléfono	Paseo de la Cima S/N, el Palomar Tlajomulco de Zúñiga Jalisco.
Horario de atención	Servicio disponible las 24 horas del día.
Requisitos	Contar con los datos de la persona a denunciar. Contar con domicilio del denunciante. Tener información del delito o falta.
Costo, Forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario.
Tiempo de respuesta	La autoridad establece un plazo de 8 semanas para llevar las investigaciones.
Dirección General responsable	Escudo Urbano C5.
Dirección de Área responsable	Dirección de Atención de Emergencias.
Contacto para quejas y sugerencias	quejasydenuncias@c5jalisco.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://tramites.jalisco.gob.mx/tramite/27091

Procedimiento de Atención de llamadas de emergencias.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención de Llamadas de emergencias.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo en la atención de una llamada de emergencia de un ciudadano.
Alineación normativa	EUC5-25-I-RI-22-II
Macro-proceso rector	Gestión de Operativa.
Trámite o servicio asociado	Número de emergencias 9-1-1.
Políticas del procedimiento	Toda llamada de emergencia recibida debe ser atenida conforme al “Protocolo de atención de llamadas de emergencias” emitido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencia.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Llamada telefónica de emergencia.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Reporte de Atención de llamada de Emergencia.
Indicador	Porcentaje de llamadas de emergencia atendidas.

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas de emergencias.



Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas de emergencias.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Recibe llamada de emergencia e identifica si es emergencia, no emergencias o se puede considerar llamada falsa.	Tipo de llamada identificada.
2	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	En caso de ser identificada la llamada como número malicioso, registra número telefónico en sistema y pasa a la actividad 7.	Número malicioso registrado.
3	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	En caso de ser identificada como llamada de emergencia, clasifica en sistema el tipo de solicitud ciudadana de emergencia y solicita al usuario la información necesaria para la localización del incidente, registran en la plataforma informática el domicilio, cruce, colonia y municipio.	Registro de emergencia en sistema.
4	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Canaliza por medio del sistema el reporte al despachador en la sala operativa de la dependencia a quien corresponde su atención.	Reporte canalizado a despachador.
5	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Informa vía telefónica al ciudadano la canalización de su incidente proporciona el número de reporte y número de operador que atendió la llamada.	Número de reporte proporcionado.
6	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Registra en la plataforma información complementaria al incidente dejando a disposición de las dependencias que acuden en auxilio.	Información complementaria registrada.
7	Operador de Enlace 9-1-1	Subdirección de Atención de Emergencias	Termina la llamada, etiquetando en el sistema el tiempo de cierre de esta y concluye el procedimiento.	Cierre de servicio en sistema.

Ficha del servicio de Número de emergencias 9-1-1.

Nombre del trámite o servicio	Número de Emergencias 9-1-1.
Descripción del servicio	Consiste en la atención del ciudadano donde solicita un servicio de atención de emergencia ya sea de seguridad pública, protección civil, bomberos y/o médico, siendo canalizado a la dependencia municipal, estatal o federal respectivo.
Documentos que se obtienen con el trámite	Se obtiene solamente folio de servicio de emergencia.
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Ciudadano en general.
Responsable del servicio	Dirección de Atención de Emergencias.
Domicilio, Ubicación y teléfono	Paseo de la Cima S/N, el Palomar Tlajomulco de Zúñiga Jalisco.
Horario de atención	Servicio disponible las 24 horas del día.
Requisitos	Llamada al 911.
Costo, Forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario.
Tiempo de respuesta	2 minutos
Dirección General responsable	Escudo Urbano C5.
Dirección de Área responsable	Dirección de Atención de Emergencias.
Contacto para quejas y sugerencias	quejasydenuncias@c5jalisco.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://tramites.jalisco.gob.mx/tramite/27110

Procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención de llamadas de localización de personas.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo en atención de una llamada de localización de persona extraviada.
Alineación normativa	EUC5-25-V-RI-22-XI
Macro-proceso rector	Gestión de Operativa.
Trámite o servicio asociado	Servicio de búsqueda de Personas Extraviadas LOCATEL.
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Llamada de localización de persona.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Información de persona localizada.
Indicador	Porcentaje de llamadas de localización de personas atendidas.

Modelado del procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas.

Narrativa del procedimiento de Atención de llamadas de localización de personas.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Recibe llamada telefónica de ciudadano que busca localizar a una persona desaparecida.	Llamada atendida
2	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Solicita a ciudadano los datos de la persona a localizar (nombre de la persona que se busca, edad, sexo, fecha probable de extravío, media filiación y señas particulares y descripción de vestimenta) captura en sistema información.	Datos recolectados de la persona a localizar
3	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Solicita al ciudadano el nombre del solicitante y el número telefónico de referencia, captura en sistema la información requerida.	Datos recolectados del solicitante
4	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Genera la búsqueda en las bases de datos que se encuentren bajo el resguardo de alguna institución pública de seguridad o servicios médicos.	Datos de la persona a localizar verificados en BD.
5	Operador de LOCATEL	Subdirección de Atención de Emergencias	Informa al ciudadano los datos arrojados en la búsqueda de las base de datos y concluye la llamada.	Datos de localización o no localización proporcionados al solicitante

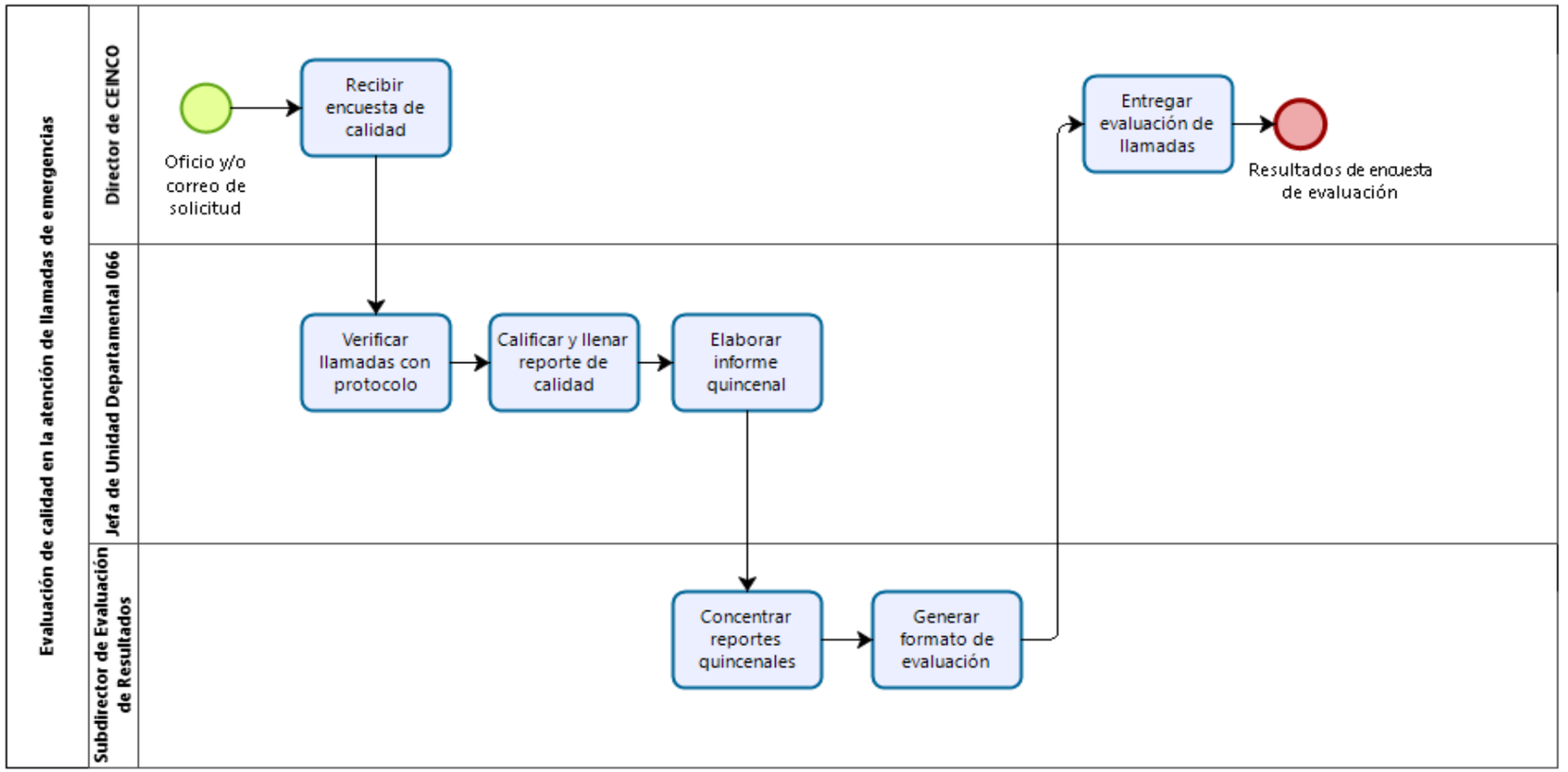
Ficha del servicio de Atención de llamadas de localización de personas.

Nombre del trámite o servicio	Servicio de búsqueda de personas extraviadas LOCATEL.
Descripción del servicio	Es un servicio de localización de personas con la finalidad de proporcionar información de personas extraviadas, que se encuentren bajo el resguardo de alguna dependencia de seguridad pública o servicios médicos de la Zona Metropolitana de Guadalajara.
Documentos que se obtienen con el trámite	Información de persona desaparecida.
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Ciudadanía en general.
Responsable del servicio	Dirección de Atención de Emergencias.
Domicilio, Ubicación y teléfono	Paseo de la Cima S/N, el Palomar Tlajomulco de Zúñiga Jalisco.
Horario de atención	Servicio disponible las 24 horas del día.
Requisitos	Llamada telefónica y datos de la persona a localizar.
Costo, Forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario.
Tiempo de respuesta	2 minutos.
Dirección General responsable	Escudo Urbano C5.
Dirección de Área responsable	Dirección de Atención de Emergencias.
Contacto para quejas y sugerencias	quejasydenuncias@c5jalisco.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://tramites.jalisco.gob.mx/tramite/27234

Procedimiento de Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo en revisión de llamadas de emergencias atendidas conforme protocolo nacional.
Alineación normativa	EUC5-25-II-RI-22-VIII
Macro-proceso rector	Gestión de Operativa.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las llamadas a evaluar deben cumplir lo establecido en el “Protocolo de atención de llamadas de emergencias” emitido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Procedimientos antecedentes	Atención de llamadas de emergencias.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Llamada telefónica de emergencia efectuada.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe de calidad.
Indicador	Porcentaje de informes de evaluación de llamadas de emergencia entregados.

Modelado del procedimiento de Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias.



Narrativa del procedimiento de Evaluación de calidad en la atención de llamadas de emergencias.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director del Centro Integral de Comunicaciones	Dirección de Atención de Emergencias	Recibe solicitud por correo electrónico o por oficio en sistema GEO sobre la aplicación de encuesta de calidad en la atención de llamadas de emergencias, del Secretariado Ejecutivo Nacional de Seguridad Pública, analiza la solicitud e instruye al Jefe de la Unidad Departamental 066 aplicar evaluación requerida.	Solicitud asignada de aplicación de encuesta.
2	Jefa de Unidad Departamental 066	Dirección de Atención de Emergencias	Ingresa a la herramienta denominada OREKA, escucha las llamadas seleccionando aleatoriamente y a su vez ingresa al sistema SIDEEM para la revisión del reporte, verificando que la llamada cumpla con el Protocolo General de la Llamada.	Llamada comparadas conforme protocolo general.
3	Jefa de Unidad Departamental 066	Dirección de Atención de Emergencias	Califica llamada escuchada conforme los criterios establecidos por el Secretariado Ejecutivo e ingresa parámetro de calificación en formato “Reporte de Calidad Estatal”. De existir alguna irregularidad, se llena en el apartado de bitácora diaria con las observaciones.	Reporte de Calidad Estatal generado
4	Jefa de Unidad Departamental 066	Dirección de Atención de Emergencias	Elabora Informe quincenal de las áreas de oportunidad detectadas en la revisión de llamadas, envía por correo electrónico a la Subdirección de Evaluación de Resultados.	Informe quincenal entregado
5	Subdirector de Evaluación de Resultados	Dirección de Atención de Emergencias	Recibe vía correo electrónico informe quincenal con observaciones detectadas, analiza el contenido, analiza la información y espera el segundo informe quincenal	Concentrado de informes quincenal
6	Subdirector de Evaluación de Resultados	Dirección de Atención de Emergencias	Concentra los reportes quincenales, genera formato de evaluación con ambos reportes y remite vía correo electrónico al Director del Centro de Integral de Comunicaciones. Así mismo se realiza un informe mensual en donde se le informa al Subdirector de Atención a Llamadas de Emergencia los resultados de las evaluaciones realizadas durante el mes, de las mejoras y áreas de oportunidad que se hayan detectado.	Informes generados y enviados
7	Director del Centro Integral de Comunicaciones	Dirección de Atención de Emergencias	Revisa la información plasmada en el formato de evaluación y envía por correo electrónico la misma al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Publica y concluye el procedimiento.	Entrega de formato al Secretariado Ejecutivo

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Porcentaje de denuncias recibidas	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de llamadas de emergencia atendidas	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de llamadas de localización de personas atendidas	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de informes de evaluación de llamadas de emergencia entregados	Dirección de Atención de Emergencias	Porcentaje	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Porcentaje de denuncias recibidas.
Descripción general	Indica el porcentaje la relación de denuncias anónimas recibidas contra las denuncias anónimas remitidas a la autoridad competente de su atención.
Fórmula	(Número de denuncias anónimas remitidas a la autoridad competente/número de denuncias anónimas recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Atención de Emergencias.

Nombre del Indicador	Porcentaje de llamadas de emergencia atendidas.
Descripción general	Indica el porcentaje de llamadas de emergencias atendidas con relación a las llamadas recibidas.
Fórmula	(Número de llamadas de emergencia atendidas/número de llamadas de emergencia recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Atención de Emergencias.

Nombre del Indicador	Porcentaje de llamadas de localización de personas recibidas.
Descripción general	Corresponde al porcentaje de llamadas recibidas de localización de personas desaparecidas en función a las atendidas.
Fórmula	(Número de llamadas de localización de personas atendidas/número de llamadas de localización de personas recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Atención de Emergencias.

Nombre del Indicador	Porcentaje de informes de evaluación de llamadas de emergencia entregados.
Descripción general	Indica el porcentaje de informes de evaluaciones de llamadas de emergencias entregados al Secretariado Ejecutivo del Sistema de Seguridad Pública con relación a los solicitados.
Fórmula	(Número de solicitudes de evaluación de llamada de emergencia entregadas/número de solicitudes de evaluación de llamadas recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Atención de Emergencias.

6. Elaboración y autorización de la sección

Ing. Gloria del Rocío Carrillo Vargas
Subdirector de Evaluación y Seguimiento del Servicio
Facilitador - Redactor

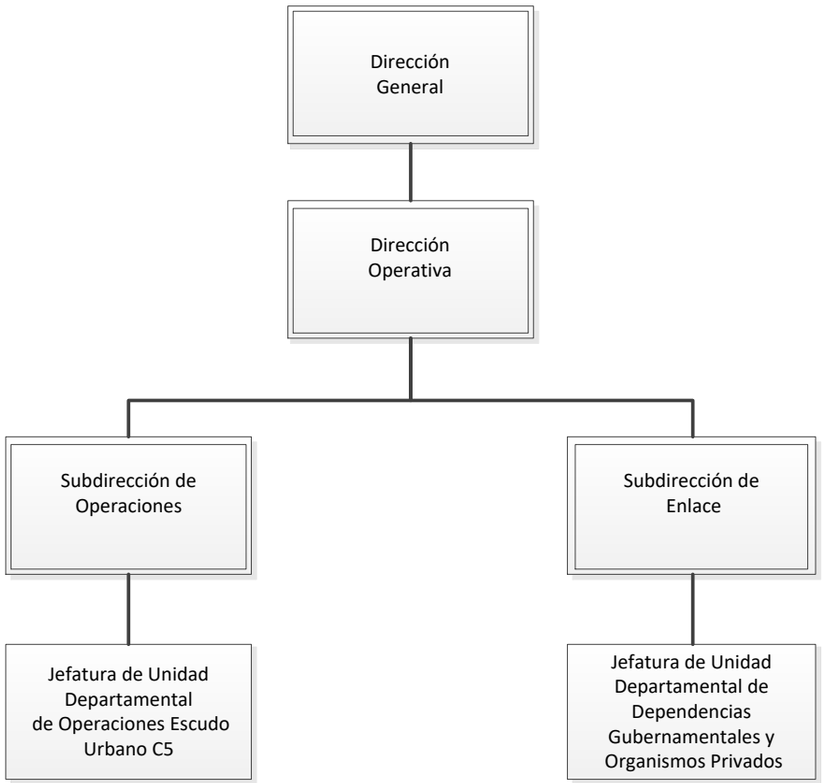
Lic. Nancy Celina Díaz Mora
Directora de área del centro integral de comunicaciones
Dirección de Atención de Emergencias

Lic. Ulises Rafael Chávez Sánchez.
Director de Área Administrativa y Financiera.
Coordinador del Proyecto

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección IV:
Dirección Operativa

1. Organigrama



El organigrama de la Dirección Operativa permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección Operativa

Esta unidad administrativa tiene por propósito coordinar los C2 municipales y el área de video vigilancia de Escudo Urbano C5, así como coadyuvar con las distintas instituciones de seguridad en la atención de emergencias.

Esta Dirección operativa se compone de:

Subdirección de Operaciones

a) Esta Subdirección de Operaciones tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 26 Fracciones I y II, así como el artículo 23 fracciones IX y X de las citadas normas.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Atención de emergencias.

Subdirección de Enlace

a) Esta Subdirección de Enlace tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 26 Fracción I, así como el artículo 23 fracción III de las citadas normas.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Procesamiento e integración de información.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-26-II-RI-23-IX	Gestión de análisis	Proceso Atención de emergencias	Análisis de incidentes de emergencias	-
EUC5-26-I-RI-23-III	Gestión de análisis	Procesamiento e integración de información	Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco	-
EUC5-26-I-RI-23-X	Gestión de apoyo	Infraestructura y TIC	Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente	-
EUC5-26-III-RI-23-V	Gestión de Directiva	Proceso Directivo	Protocolo de uso de sala de crisis	-

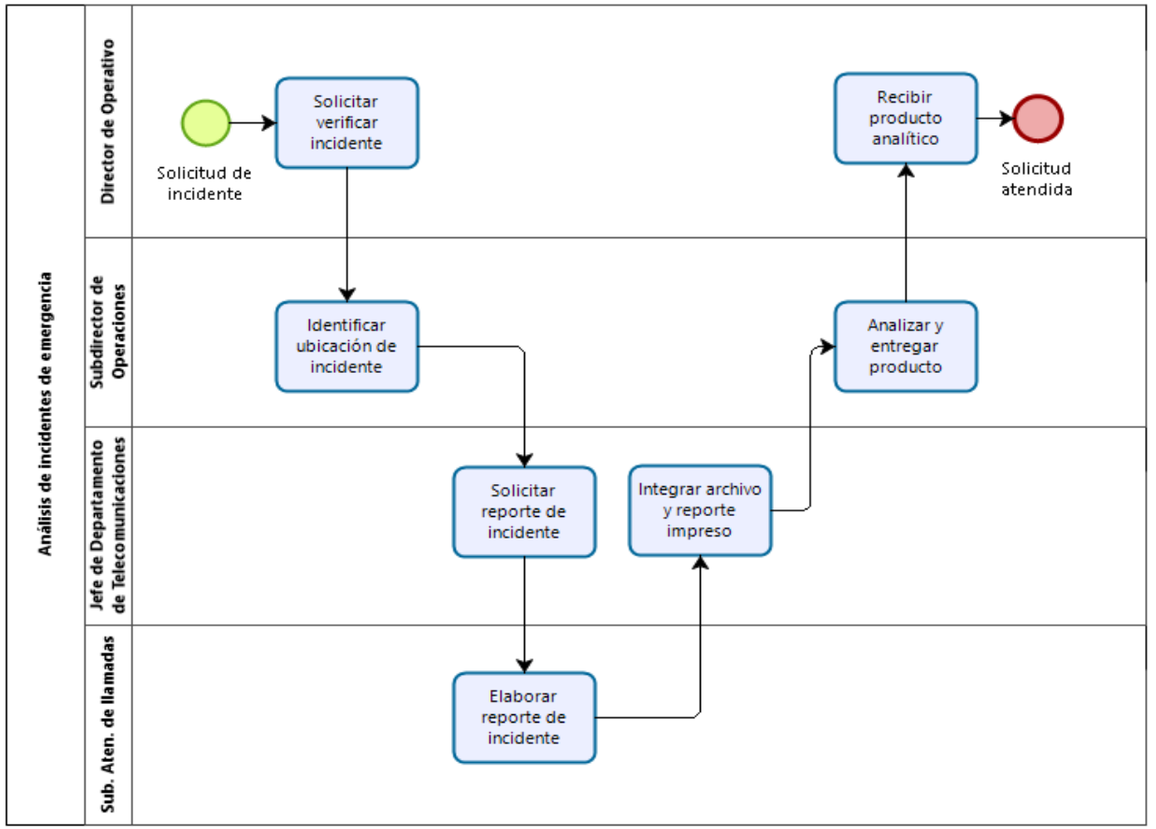
Nota: *Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo 1*

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Análisis de incidentes de emergencias.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Análisis de incidentes de emergencias.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo en la atención de una solicitud de análisis de un incidente de emergencia.
Alineación normativa	EUC5-26-II-RI-23-IX
Macro-proceso rector	Gestión de Operativa.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de incidente de emergencia.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe de incidente de emergencia.
Indicador	Porcentaje de análisis de incidentes de emergencia entregados.

Modelado del procedimiento de Análisis de incidentes de emergencias.



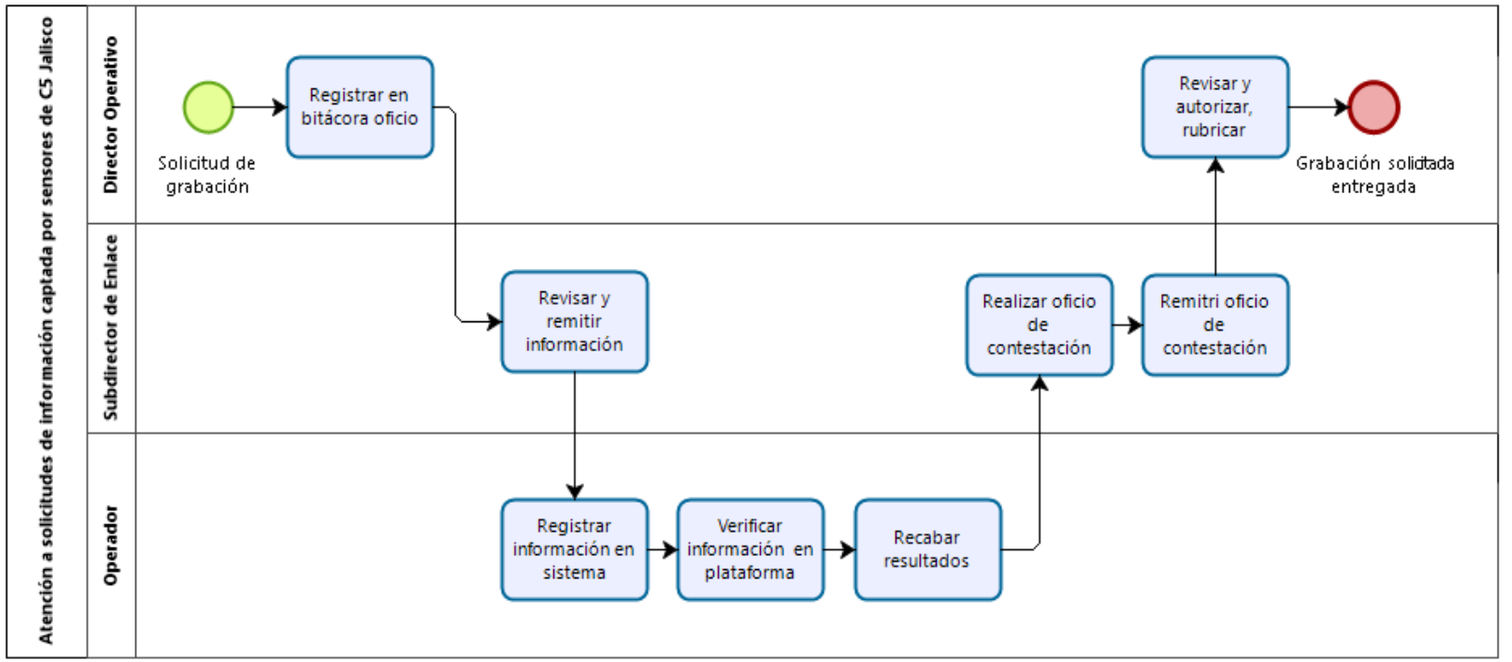
Narrativa del procedimiento de Análisis de incidentes de emergencias.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director Operativo	Dirección Operativa	Solicita por correo, oficio y/o cualquier otro medio electrónico, verificar un incidente de emergencia relevante así como elaborar un producto de análisis.	Solicitud asignada de elaboración de análisis.
2	Subdirector de Operaciones	Dirección Operativa	Revisa la solicitud con el Jefe de Departamento de Telecomunicaciones identifica la ubicación del incidente, de no ser obtenida la información solicita al Jefe de Departamento de Telecomunicaciones requerir la información pertinente a la Dirección de Atención de Emergencias.	Solicitud revisada Ubicación de incidente identificado
3	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Dirección Operativa	Solicita por correo electrónico reporte impreso del incidente al Subdirector de Atención de Llamadas de Emergencia.	Solicitud asignada de reporte impreso
4	Subdirector de Atención de Llamadas de Emergencia	Dirección Atención de Emergencia.	Elabora reporte de incidente, imprime documento y entrega físicamente al Jefe de Departamento de Telecomunicaciones.	Reporte impreso del evento en SIDEEM.
5	Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	Dirección Operativa	Recibe documento de incidente de emergencia, integra en un archivo de Power Point los videos, imágenes captadas por lectores de placas y reporte impreso, mismo quien lo archiva en una carpeta compartida, envía por correo electrónico al Subdirector de Operaciones.	Producto Analítico archivado en carpeta compartida
6	Subdirector de Operaciones	Dirección Operativa	Recibe archivo solicitado, analiza contenido y entrega vía electrónica el producto analítico al Director Operativo.	Producto analítico enviado por correo al DO
7	Director de Área Operativa	Dirección Operativa	Recibe por correo el producto analítico, revisa la información y remite electrónicamente al Director General y concluye procedimiento.	Producto analítico enviado por correo al DG

*Procedimiento de **Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco**.*

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco.
Descripción	Describe las actividades que conlleva el procesamiento y análisis de la información captada por los sensores de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-26-I-RI-23-III
Macro-proceso rector	Gestión de análisis.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud de información debe ser solicitada por oficio por la autoridad competente conforme la normatividad aplicable, precisando en la solicitud día, hora y cruces exactos de la información, así como venir acompañada la solicitud con un medio electrónico de almacenamiento.
Procedimientos antecedentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Procedimientos subsecuentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de información.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Oficio de respuesta con la información solicitada.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de información atendidas.

Modelado del procedimiento de Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco.



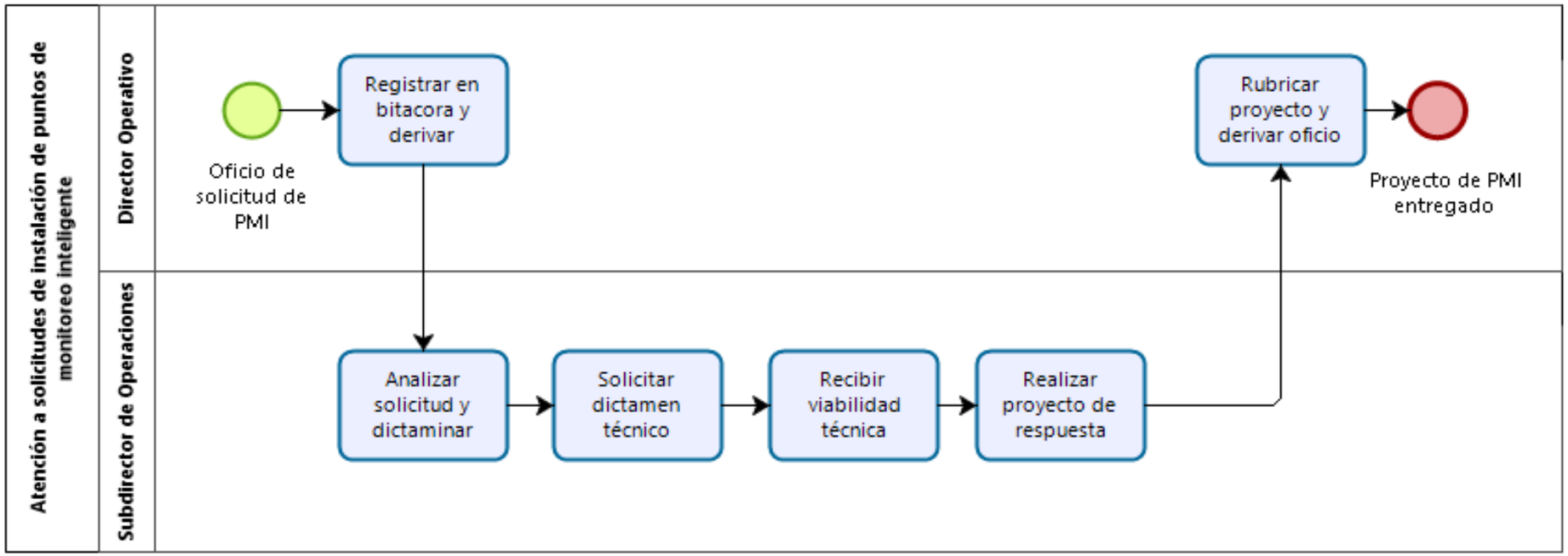
Narrativa del procedimiento de Atención a solicitudes de información captada por sensores de C5 Jalisco.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director Operativo	Dirección Operativa	Recibe oficio de solicitud de grabación vía sistema GEO, lo registra en la bitácora de oficios y la deriva al Subdirector de Enlace.	Oficio de solicitud registrado en bitácora de oficios
2	Subdirector de Enlace	Dirección Operativa	Revisa y remite la información físicamente al Operador encargado del control de oficios para su asignación y registro.	Oficio de solicitud derivado
3	Operador	Dirección Operativa	Registra la información en programa GEO para el control de oficios y la asignación al operador encargado de atender la solicitud de información captada por los sensores del C5.	Información registrada en GEO5 Operador asignado para atender solicitud
4	Operador	Dirección Operativa	Verifica la información solicitada en plataforma CityMIND, de existir descarga y resguarda la misma, de no existir informa de manera escrita al Operador encargado de la atención de oficios y solicita la contestación del oficio en sentido negativo.	Registros de sensores LPR revisados
5	Operador	Dirección Operativa	Recaba los resultados sobre la existencia de información en el control interno digital para futuras búsquedas y se los comentan verbalmente al Subdirector de Enlace para su debida contestación.	Registros de resultados en digital informados al Subdirector de Enlace
6	Subdirector de Enlace	Dirección Operativa	Realiza el proyecto de oficio de contestación donde se confirma la existencia de material videográfico y los lineamientos para su entrega. De no existir información se realiza la contestación en sentido negativo.	Oficio de contestación elaborado
7	Subdirector de Enlace	Dirección Operativa	Remite al Director de Área Operativa físicamente el oficio de contestación para su autorización.	Oficio remitido a autorización del DO
8	Director Operativo	Dirección Operativa	Revisa y autoriza con rúbrica la entrega de material y entrega a la Oficialía de Partes, concluye procedimiento, continuo procedimiento: Oficialía de Partes de Escudo Urbano C5.	Oficio autorizado y entregado a Oficialía de Partes

Procedimiento de Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente.
Descripción	Muestra las actividades a realizar para la atención de solicitudes de instalación de nuevos puntos de monitoreo inteligente en alguna zona específica dentro del Estado de Jalisco.
Alineación normativa	EUC5-26-I-RI-23-X
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud de instalación de puntos de monitoreo inteligente debe presentarse vía oficio en escrito libre mencionando el cruce de calles donde se requiere la instalación de punto, justificación del requerimiento y datos de contacto del solicitante para su notificación de requerimiento.
Procedimientos antecedentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Procedimientos subsecuentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Oficio de autorización.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de instalación de PMI atendidos.

Modelado del procedimiento de Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente.



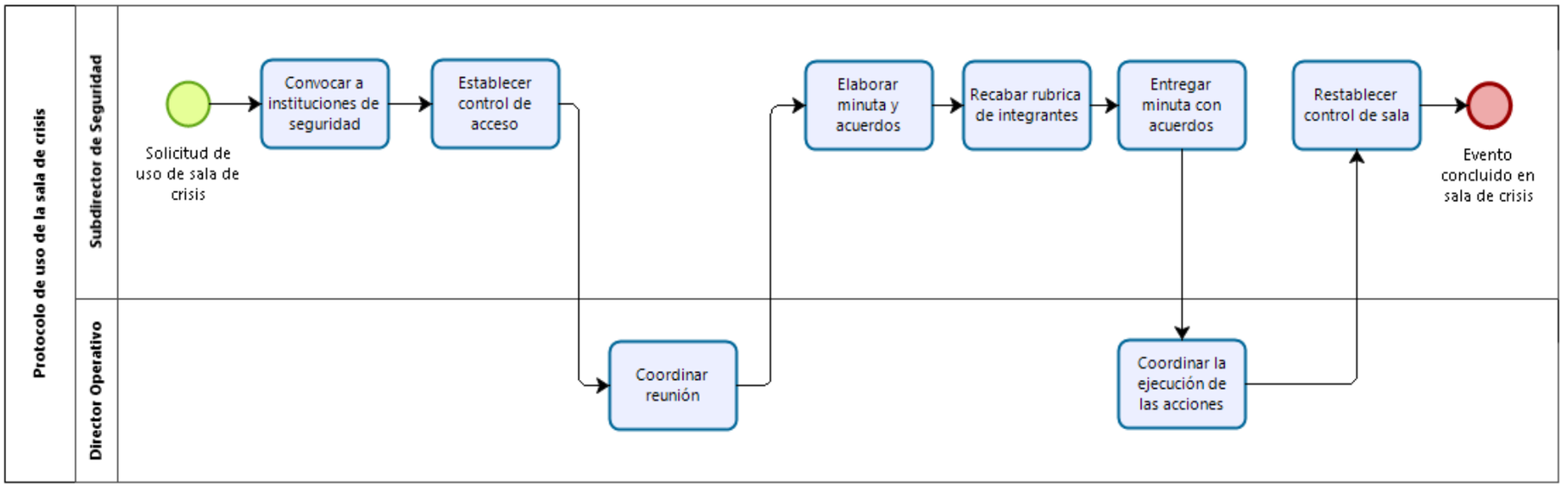
Narrativa del procedimiento de Atención a solicitudes de instalación de puntos de monitoreo inteligente.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director Operativo	Dirección Operativa	Recibe oficio de solicitud por sistema GEO , registra en la bitácora de oficios, derivándolo al Subdirector de Operaciones.	Oficio de solicitud registrado en bitácora de oficios
2	Subdirector de Operaciones	Dirección Operativa	Analiza la solicitud y verifica física en el lugar donde se solicita la instalación de PMI y dictamina la viabilidad operativa.	Oficio de solicitud derivado Dictamen de viabilidad operativa elaborado
3	Subdirector de Operaciones	Dirección Operativa	Deriva el dictamen de viabilidad operativa vía correo electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, solicitando realizar viabilidad tecnológica a la solicitud de instalación de PMI y espera respuesta.	Correo con dictamen de viabilidad operativa derivado.
4	Subdirector de Operaciones	Dirección Operativa	Recibe por correo electrónico dictamen de viabilidad técnica de DTIC.	Dictamen técnico recibido.
5	Subdirector de Operaciones	Dirección Operativa	Elabora proyecto de respuesta a la solicitud con la información recabada en ambos dictámenes y remite físicamente al Director Operativo.	Proyecto de respuesta remitida.
6	Directo Operativo	Dirección Operativa	Revisa y autoriza la contestación con su rúbrica dando el visto bueno y remite a oficialía de partes; concluye procedimiento. Continúa en procedimiento: Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.	Oficio de contestación rubricado entregado.

Procedimiento de Protocolo de uso de la sala de crisis.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Protocolo de uso de sala de crisis.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo para la atención y uso de la sala de crisis, esto al llevarse a cabo una emergencia masiva.
Alineación normativa	EUC5-26-III-RI-23-V
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Instrucción de uso de sala de crisis.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Evento de emergencia atendido.
Indicador	Porcentaje de reuniones desarrolladas en sala de crisis.

Modelado del procedimiento de Protocolo de uso de la sala de crisis.



Narrativa del procedimiento de Protocolo de uso de la sala de crisis.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Seguridad	Dirección Operativa	Recibe solicitud verbalmente por el Director General de convocar a reunión en la sala de crisis derivado de un desastre o emergencia masiva, convoca a través de todos los medios disponibles a los representantes de las Instituciones involucradas en aspectos de seguridad pública, protección civil y servicios médicos.	Instancias convocadas a reunión
2	Subdirector de Seguridad	Dirección Operativa	Establece control de acceso a la sala de crisis salvaguardando la integridad física de cada miembro que ingresa, informa al Director Operativa el estatus de la asistencia.	Asistencia de instituciones involucradas informada
3	Director Operativo	Dirección Operativa	Coordina la reunión, así como el flujo de la información a efecto de establecer un plan de crisis oportuno y responder de manera objetiva e inmediata a la emergencia o desastre que impera en tiempo y forma.	Reunión de emergencia desarrollada
4	Subdirector de Seguridad	Dirección Operativa	Elabora minuta de la reunión y toma nota de los acuerdos acordados, así como del plan de acción a ejecutar a efecto de hacerlo extensivo a los elementos operativos en campo de cada dependencia.	Minuta con acuerdos establecidos desarrollada
5	Subdirector de Seguridad	Dirección Operativa	Recaba rúbrica en minuta de cada miembro de las instituciones que participaron en la reunión validando los acuerdos tomados.	Minuta rubricada por las instituciones asistentes.
6	Subdirector de Seguridad	Dirección Operativa	Entrega minuta al Director Operativo, haciendo extensivas las encomiendas de cada corporación a fin de ejecutar oportunamente el plan de crisis establecido.	Minuta entregada.
7	Director Operativo	Dirección Operativa	Coordina la ejecución del plan de crisis, mientras se monitorean las acciones realizadas y el desarrollo de la atención a la emergencia desde la sala de crisis.	Coordinación y Monitoreo del Servicio de Atención de la Emergencia
8	Subdirector de Seguridad	Subdirección de Seguridad	Reestablece el control de salida que salvaguardar la integridad física de cada miembro que abandona la sala de crisis, concluye procedimiento.	Reunión en sala de crisis concluida.

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Porcentaje de análisis de incidentes de emergencia entregados.	Dirección de Operativa	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de solicitudes de información atendidas	Dirección de Operativa	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de solicitudes de instalación de PMI atendidos.	Dirección Operativa	Porcentaje	Semestral	Ascendente
Porcentaje de reuniones desarrolladas en sala de crisis	Dirección de Operativa	Porcentaje	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Porcentaje de análisis de incidentes de emergencia entregados.
Descripción general	Muestra el porcentaje de análisis de incidentes de emergencia entregados en función de los solicitados.
Fórmula	(Número de análisis de incidentes de emergencia entregados/número de incidentes de emergencia solicitados) x 100
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Dirección Operativa

Nombre del Indicador	Porcentaje de solicitudes de información atendidas.
Descripción general	Indica el porcentaje de solicitudes atendida por captación de información en los sensores de Escudo Urbano C5 con relación a las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de solicitudes atendidas/número de solicitudes recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección Operativa.

Nombre del Indicador	Porcentaje de solicitudes de instalación de PMI atendidos.
Descripción general	Muestra el porcentaje de oficios de respuesta de instalación de PMI emitidos en función a las solicitudes de instalación de PMI recibidas.
Fórmula	(Número de solicitudes de PMI contestados/número de solicitudes de PMI recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Semestral.
Fuente	Dirección Operativa.

Nombre del Indicador	Porcentaje de reuniones desarrolladas en sala de crisis.
Descripción general	Muestra el porcentaje de reuniones de emergencias desarrolladas dentro de la sala de crisis con relación a las solicitudes de recibidas de reuniones.
Fórmula	(Número de reuniones de emergencia desarrolladas/número de reuniones de emergencia solicitadas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Trimestral.
Fuente	Dirección Operativa.

6. Elaboración y autorización de la sección

Lic. José Ramón Hernández Aguilar
JUD de Dependencias Gubernamentales y Organismos Privados
Facilitador - Redactor

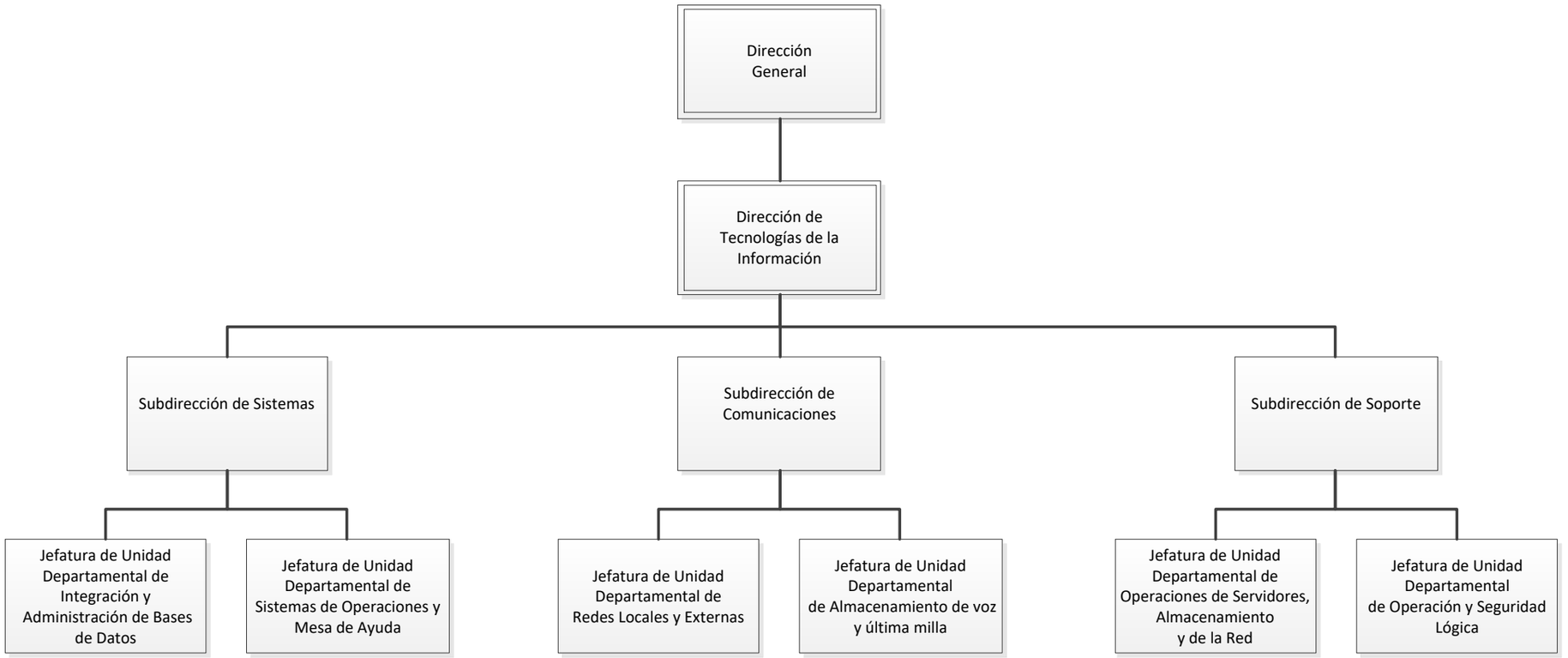
Lic. Filemón Martínez Gutiérrez
Director Operativo
Titular de la unidad administrativa documentada en esta sección

Lic. Ulises Rafael Chávez Sánchez.
Director de Área Administrativa y Financiera.
Coordinador del Proyecto

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección V:
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

1. Organigrama



El organigrama de Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Esta unidad administrativa tiene por propósito administrar, organizar y actualizar las tecnologías de la información y comunicaciones que tiene Escudo Urbano C5, así como brindar el soporte necesario a los mismos, emitir lineamientos del buen uso de las TIC tanto interno como externo.

Este Despacho se compone de:

Subdirección de Soporte

a) Esta Subdirección de Soporte tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 27 Fracción II, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones.

Subdirección de Sistemas

a) Esta Subdirección de Sistemas tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 27 Fracciones III y V, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones.

Subdirección de Comunicaciones

a) Esta Subdirección de Comunicaciones tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 27 Fracción XV, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-27-XI-RI-24-III	Gestión de directiva	Proceso Directivo	Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones	-
EUC5-27-XV-RI-24-VII	Gestión de apoyo	Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones	Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación	-
EUC5-27-V-RI-24-VI	Gestión de apoyo	Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones	Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes	-
EUC5-27-III-RI-24-I	Gestión de apoyo	Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones	Mantenimiento preventivo de Sistemas informáticos	-
EUC5-27-II	Gestión de apoyo	Infraestructura y tecnologías de la información y comunicaciones	Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV)	-

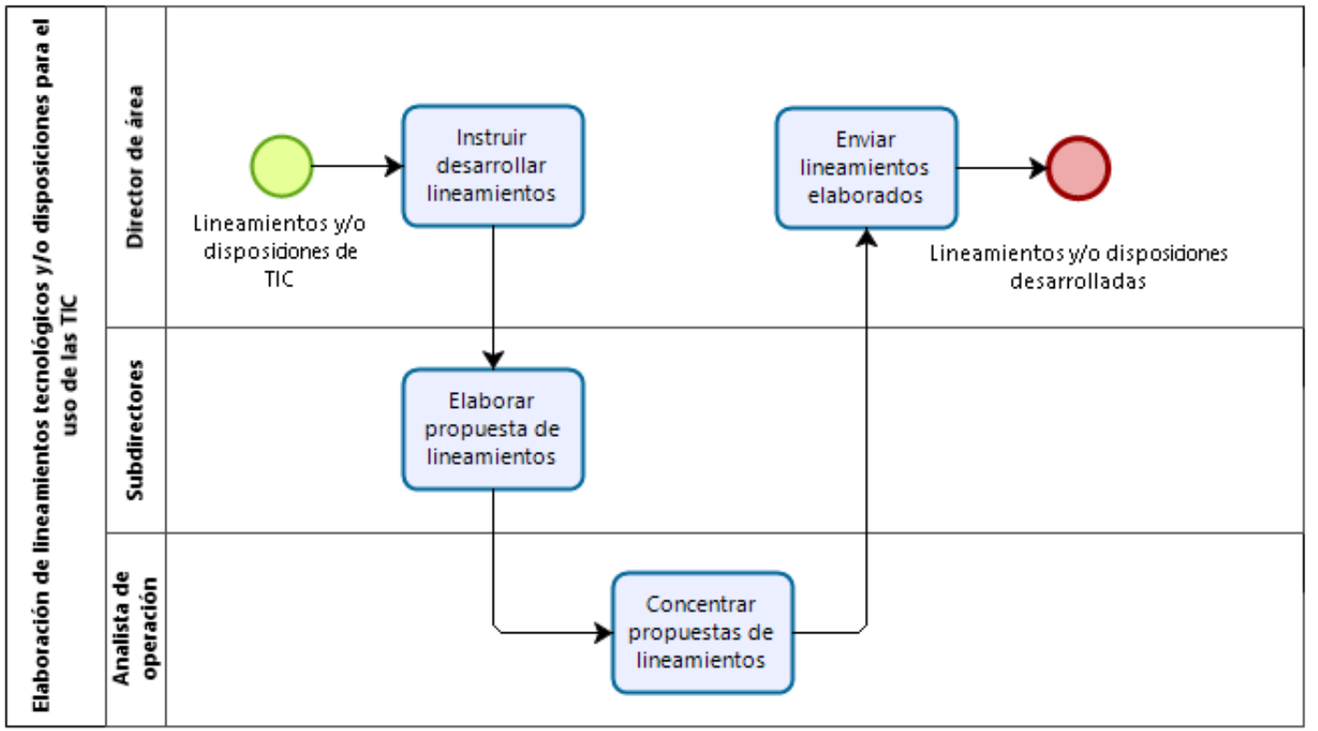
Nota: *Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo 1*

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones para el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones de Escudo Urbano C5.
Descripción	Muestra las acciones a realizar para la elaboración de lineamientos y/o disposiciones sobre el uso de las TIC de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-27-XI-RI-24-III
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Autorización de lineamientos, políticas o disposiciones de operación.
Procedimientos subsecuentes	Autorización de lineamientos, políticas o disposiciones de operación.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de petición.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Lineamientos elaborados y entregados.
Indicador	Porcentaje de lineamientos y/o disposiciones elaboradas.

Modelado del procedimiento de Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.



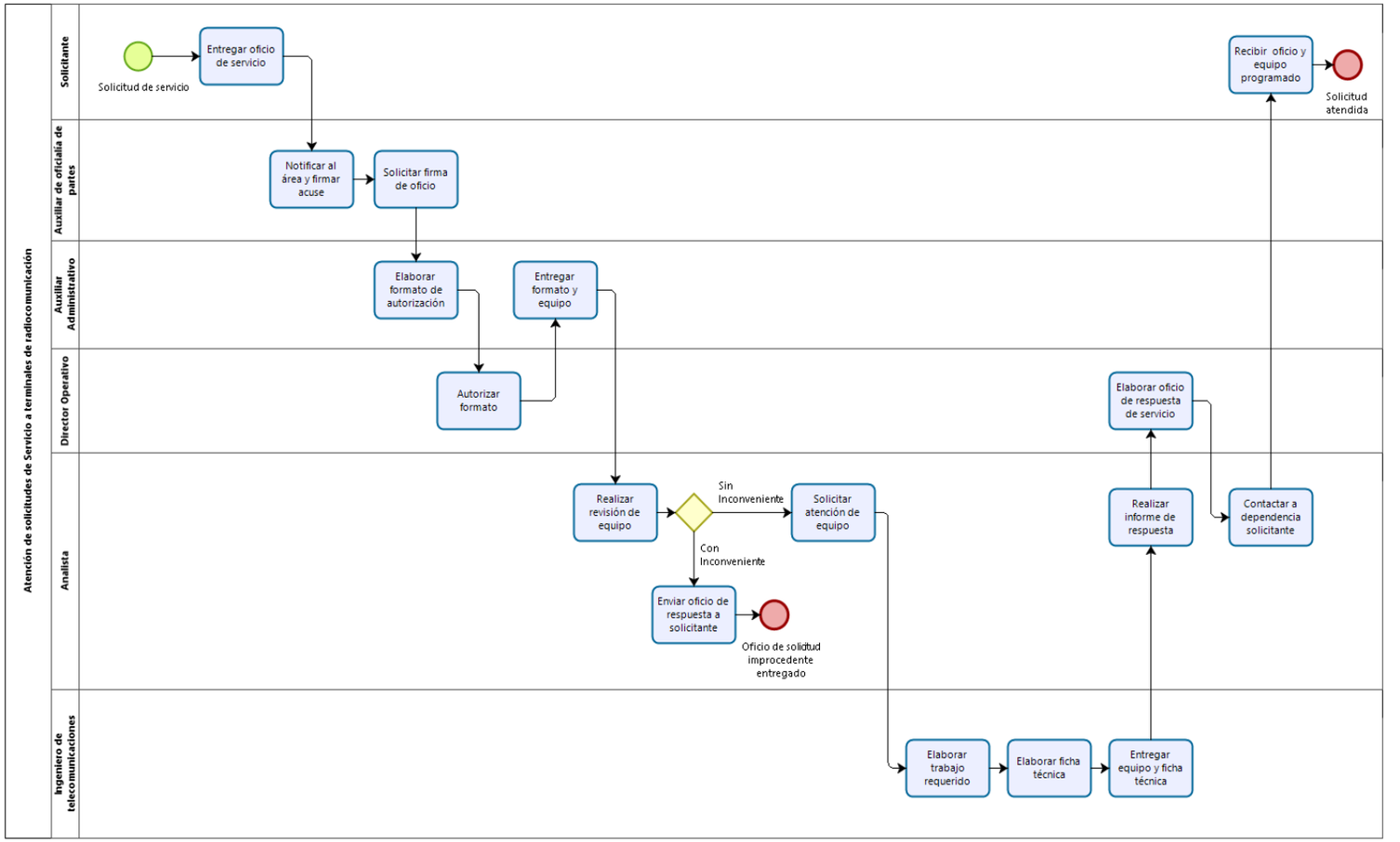
Narrativa del procedimiento de Elaboración de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Recibe instrucción del Director General de desarrollar lineamientos tecnológicos y/o disposiciones para uso de las TIC de Escudo Urbano C5, instruye verbalmente al Subdirector de Soporte, Subdirector de Sistemas y al Subdirector de Comunicaciones, elaborar propuesta de lineamientos tecnológicos y/o disposiciones de uso de las TIC de Escudo Urbano C5; espera recibir propuesta.	Solicitud asignada de elaboración de disposiciones.
2	Subdirectores	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Elabora propuesta de lineamientos, y/o disposiciones de uso de las TIC de Escudo Urbano C5, envían por correo electrónico a Analista de Operación propuesta desarrollada.	Propuesta de lineamientos y/o disposiciones desarrollado.
3	Analista de Operación	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Recibe por correo electrónico propuestas de lineamientos del Subdirector de Sistemas, Soporte y Comunicaciones, concentra las mismas en un solo documento y envía por correo electrónico documento propuesto al Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Lineamientos y/o disposiciones entregado.
4	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Recibe por correo propuesta de lineamientos y/o disposiciones de uso de las TIC de Escudo Urbano C5, revisa que la propuesta sea adecuada al centro y/o que cuente con una adecuada redacción, de haber observaciones solicita hacer los ajustes requeridos, envía por correo electrónico al Director General y concluye procedimiento. Continúa procedimiento autorización de lineamientos, políticas o disposiciones de operación.	Lineamientos y/o disposiciones de uso de TIC validados.

Procedimiento de ***Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación.***

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación.
Descripción	Detalla los pasos a seguir para el desarrollo de servicio a terminales de radiocomunicación.
Alineación normativa	EUC5-27-XV-RI-24-VII
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud de grabación debe venir acompañado de un dispositivo de almacenamiento externo.
Procedimientos antecedentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Procedimientos subsecuentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud por parte de una dependencia.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Servicio a terminales de radiocomunicación.
Indicador	Porcentaje de servicios a terminales atendidos.

Modelado del procedimiento de Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación.



Narrativa del procedimiento de Atención de solicitudes de servicio a terminales de radiocomunicación.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Solicitante	Diversas áreas internas y externas	Elabora oficio solicitando el servicio a terminales de radiocomunicación (programaciones, inhibiciones, ajustes, altas, revisiones) y entrega físicamente en la Oficialía de partes.	Oficio de solicitud entregado
2	Auxiliar de Oficialía de Partes	Dirección General	Recibe oficio físicamente y notifica al área de telecomunicaciones requerir el cotejo del equipo de radio contra el oficio, firma acuse de recibo.	Acuse de recibido firmado
3	Auxiliar de Oficialía de Partes	Dirección General	Solicita firma de recepción de oficio al Auxiliar Administrativo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Firma solicitada de acuse de recibido
4	Auxiliar Administrativo	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Elabora el llenado físico del formato de autorización y una petición de servicio con los datos del solicitante y específica el servicio requerido y entrega formato a Dirección de Operativa.	Formato de autorización y tramite de servicio con datos registrados
5	Director Operativo	Dirección Operativa	Recibe físicamente solicitud, revisa contenido y firma de autorización de solicitud y deriva físicamente al Auxiliar Administrativo del área de Telecomunicaciones.	Oficio de solicitud de DTIC firmado
6	Auxiliar Administrativo	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Recibe físicamente formato interno de la Dirección Operativa con la autorización; entrega físicamente formato, equipo y copia del oficio al Analista.	Solicitud de servicio, equipo y copia de oficio entregada
7	Analista	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Recibe físicamente los formatos, realiza la revisión del equipo conforme solicitud e identifica posibles inconsistencias y determina si es posible su atención o si existe alguna inconsistencia que debe ser corregida.	Equipo revisado y con diagnóstico
8	Analista	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	En caso de existir algún inconveniente o inconsistencia, elabora oficio de respuesta hacia la dependencia solicitante e informa la improcedencia y concluye procedimiento.	Oficio enviado de rechazo de equipo

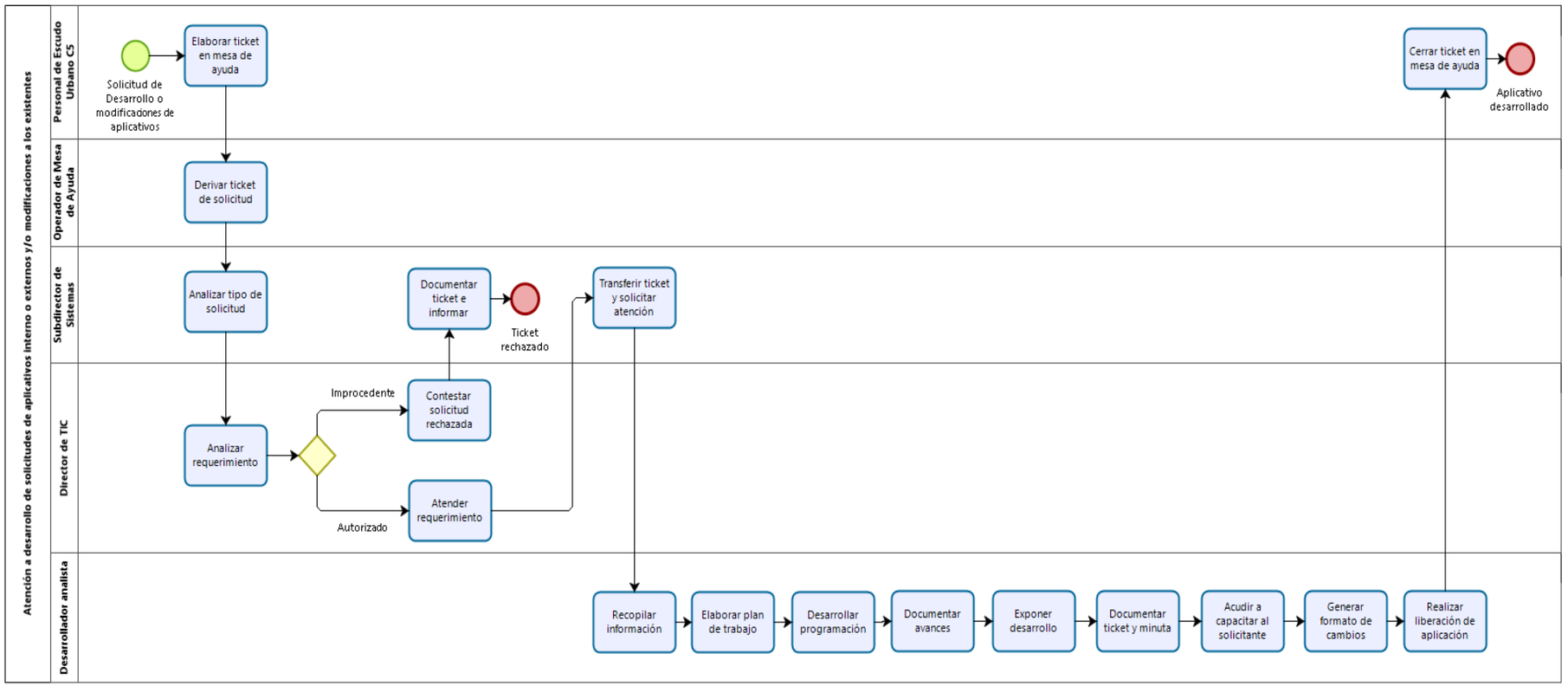
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Analista	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	En caso de no existir inconsistencias, turna físicamente solicitud y radio al Ingeniero de Telecomunicaciones; solicita la atención respectiva.	Solicitud y radio entregada a revisión
10	Ingeniero de Telecomunicaciones	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Recibe proyecto con formatos autorizados y en caso de si poder realizar la solicitud, elabora el trabajo requerido por la dependencia o en caso de presentar alguna falla, genera y entrega dictamen técnico con la evidencia de la falla.	Dictamen técnico elaborado
11	Ingeniero de Telecomunicaciones	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Elabora ficha técnica de actividades realizadas al equipo en formatos internos del área de telecomunicaciones.	Ficha técnica elaborada de actividades realizadas
12	Ingeniero de Telecomunicaciones	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Entrega físicamente al Analista equipo y documentos que respaldan las actividades realizadas para su trámite final.	Expediente y equipo Entregado a trámite final
13	Analista	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Realiza informe de respuesta dirigido hacia la Dirección Operativa y agrega al expediente todos los documentos previamente llenados.	Oficio de respuesta elaborado, expediente completo integrado
14	Director Operativo	Dirección Operativa	Recibe informe de respuesta y expediente; realiza oficio de respuesta dirigido hacia la dependencia solicitante, rubrica oficio y entrega físicamente a Analista.	Oficio de respuesta elaborado y enviado a firma
15	Analista	Dirección de área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Contacta vía telefónica a dependencia solicitante informa la entrega de su equipo y espera que la dependencia acuda a las instalaciones de Escudo Urbano C5.	Oficio de respuesta firmado y dependencia notificada

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
16	Solicitante	Diversas áreas internas y externas	Recibe equipo reparado y documentación, firma acuse de recibido y concluye procedimiento.	Equipo y oficio de respuesta entregados

Procedimiento de ***Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes.***

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes.
Descripción	Describe las actividades que se realizan para el desarrollo de nuevos aplicativos y/o modificaciones a los existentes.
Alineación normativa	EUC5-27-V-RI-24-VI
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de requerimiento.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Aplicativo desarrollado y/o actualización instalada.
Indicador	Porcentaje de desarrollos nuevos creados.

Modelado del procedimiento de Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes.



Narrativa del procedimiento Atención a desarrollo de solicitudes de aplicativos interno o externos y/o modificaciones a los existentes.

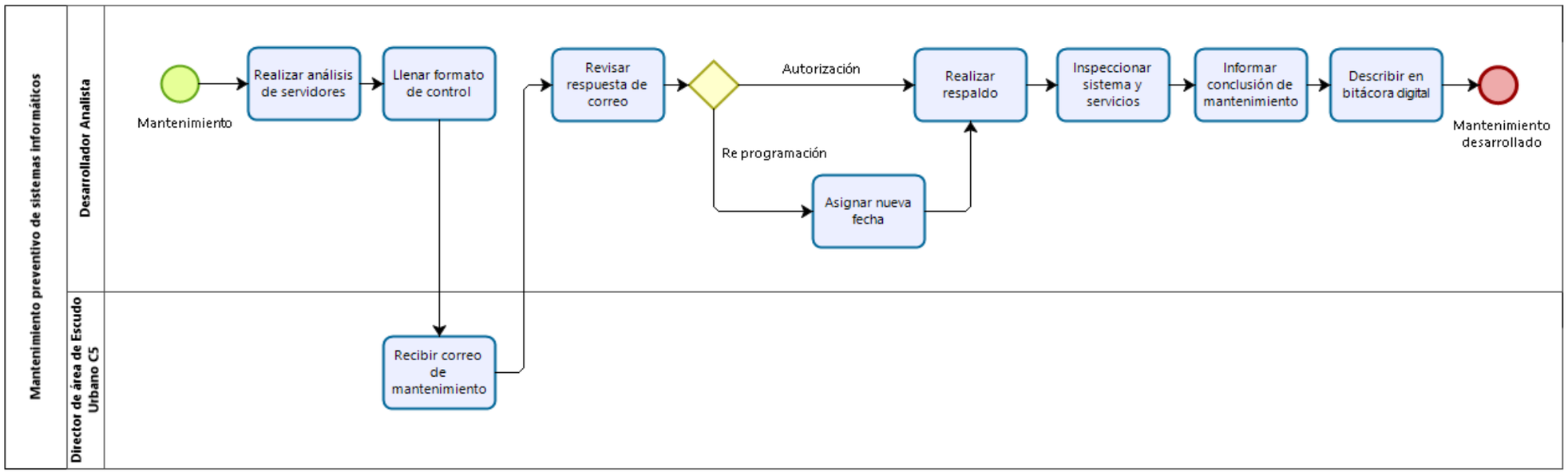
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de Escudo Urbano C5	Personal de Escudo Urbano C5	Elabora ticket en sistema de mesa de ayuda, solicita el desarrollo de un sistema y/o aplicativo y/o modificaciones a los existentes.	Ticket de solicitud generado.
2	Operador de Mesa de Ayuda	Subdirección de Sistemas	Recibe ticket por sistema, sobre desarrollo de aplicaciones o modificaciones a los ya existentes, deriva el ticket por sistema al Subdirector de Sistemas.	Ticket de solicitud asignado.
3	Subdirector de Sistemas	Subdirección de Sistemas	Analiza tipo de requerimiento y se comunica con el personal solicitante, recaba los alcances del requerimiento y documenta lo acordado.	Alcance de solicitud identificado.
4	Subdirector de Sistemas	Subdirección de Sistemas	Informa por correo electrónico al Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, solicita la autorización del desarrollo requerido, espera autorización.	Correo de autorización enviado.
5	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Recibe correo con solicitud, analiza el requerimiento y determina si es válido el desarrollo o improcedente.	Definición de atención de servicio
6	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	En caso de que autorice solicitud, solicita por correo al Subdirector de Sistemas realizar la solicitud requerida, continúa en la actividad 9	Solicitud de correo autorizado.
7	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	En caso de no autorizar solicitud, envía contestación por correo con rechazo de solicitud.	Solicitud de correo rechazado.
8	Subdirector de Sistemas	Subdirección de Sistemas	Recibe correo con solicitud no autorizada, documenta el ticket e informa por teléfono al personal solicitante la improcedencia del servicio y concluye procedimiento.	Solicitud rechazada informada.
9	Subdirector de Sistemas	Subdirección de Sistemas	Recibe correo con solicitud autorizada, transfiere el ticket por sistema al Desarrollador Analista y solicita verbalmente dar seguimiento a la solicitud.	Ticket de solicitud asignado.
10	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Recopila la información respectiva al funcionamiento del aplicativo, llena el formato “Levantamiento de requerimientos de software”.	Formato de levantamiento de requerimiento elaborado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Analiza la información recopilada y elabora un plan de trabajo con los tiempos de entrega de cada etapa del desarrollo e informa verbalmente alcance del aplicativo al Subdirector de Sistemas.	Plan de trabajo elaborado
12	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Desarrolla programación respectiva del aplicativo, carga codificación en el servidor respectivo de alojamiento y realiza las pruebas respectivas.	Ajustes al aplicativo desarrollado
13	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Documenta el ticket con los avances solicitando al usuario espacio en agenda para validar el desarrollo.	Solicita validación del desarrollo
14	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Acude con el requirente y expone el desarrollo, obtiene visto bueno del requirente, firma minuta con la aprobación del servicio y se agenda entrega oficial, de no validar los cambios realiza las adecuaciones solicitadas.	Minuta de aprobación o de cambios
15	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Documenta el ticket y adjunta la minuta firmada de aceptación del requerimiento. De ser necesario, solicita al usuario espacio en agenda para realizar una capacitación a los usuarios del aplicativo, así como requerir el listado de usuarios que utilizarán el sistema, espera recibir fecha y hora.	Solicitud de Agenda capacitación
16	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Acude con el personal a capacitar conforme fecha y hora agendada, entrega a cada usuario los accesos respectivos e imparte la capacitación del uso del aplicativo.	Capacitar a los usuarios finales
17	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Documenta la información respectiva del sistema e informa verbalmente al Subdirector de Sistemas la liberación del aplicativo solicitado y concluye procedimiento generando el **“Formato de Control de Cambios”** para su puesta en producción.	Documentar nuevo sistema
18	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Realiza liberación de la aplicación, documenta el ticket y solicita el cierre de este al usuario requirente.	Solicitud de autorización de cierre de ticket
19	Personal de Escudo Urbano C5	Personal de Escudo Urbano C5	Cierra ticket en sistema de mesa de ayuda y concluye procedimiento.	Ticket cerrado en sistema

*Procedimiento de **Mantenimiento preventivo de sistemas informáticos.***

Ficha del procedimiento	
Nombre	Mantenimiento preventivo de sistemas informáticos.
Descripción	Muestra los pasos a realizar para el desarrollo de los mantenimientos a los aplicativos existentes en Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-27-III-RI-24-I
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Mantenimiento.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Bitácora de mantenimiento actualizada.
Indicador	Porcentaje de mantenimiento a sistemas.

Modelado del procedimiento de Mantenimiento preventivo de sistemas informáticos.



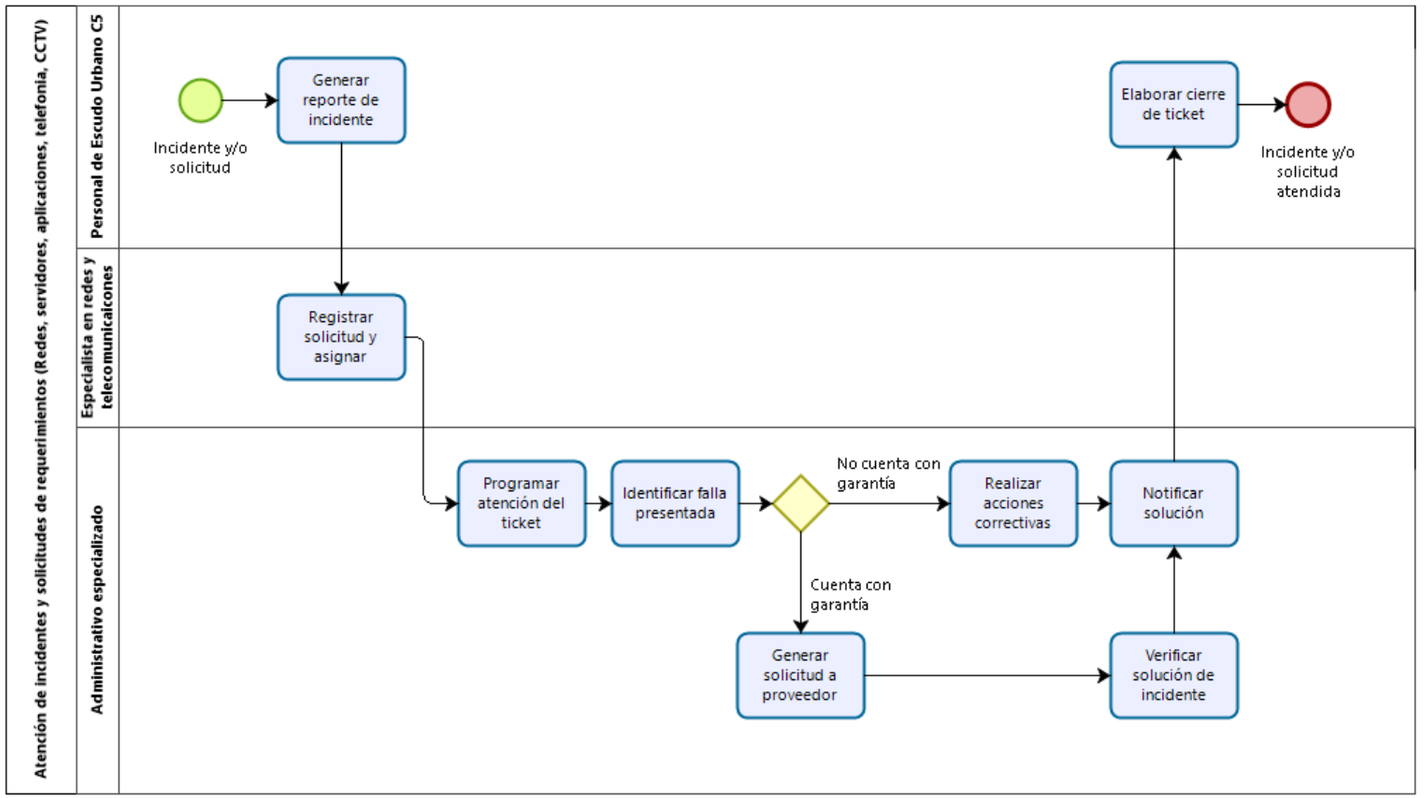
Narrativa del procedimiento Mantenimiento preventivo de sistemas informáticos.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Realiza análisis técnico del servidor en donde se hospeda el sistema o aplicación, así mismo analiza el código fuente y programa fecha de ejecución de mantenimiento preventivo.	Fecha de mantenimiento identificada.
2	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Llena formato de control de cambios digital, elabora correo y envía a las áreas que se verán afectadas por el mantenimiento, informando lo que se realizará y solicita la aprobación de este.	Solicitud de mantenimiento enviado.
3	Director de área de Escudo Urbano C5	Dirección de área de Escudo Urbano C5	Recibe correo electrónico, atiende la solicitud del mantenimiento preventivo y responde correo con autoriza y/o solicitud de reprogramación al mantenimiento.	Solicitud de mantenimiento contestado.
4	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Recibe correo con respuesta a solicitud, revisa respuesta del área afectada del mantenimiento del sistema y/o aplicativo	Correo de solicitud recibido.
5	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	En caso de solicitud de reprogramación, asigna otra fecha para ejecución del mantenimiento una vez autorizado y continúa en el paso 6.	Fecha de mantenimiento agendada.
6	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	En caso de autorización, realiza respaldos de seguridad del sistema o aplicación afectados y ejecuta el mantenimiento respectivo al sistema y/o aplicativo.	Mantenimiento de sistemas ejecutado.
7	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Inspecciona que el sistema, así como sus servicios se ejecuten correctamente en ambiente productivo.	Validación del mantenimiento
8	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Informa la conclusión del mantenimiento vía correo electrónico a las áreas involucradas una vez ejecutada correctamente la ventana mantenimiento	Correo de mantenimiento concluido.
9	Desarrollador Analista	Subdirección de Sistemas	Describe en bitácora digital de servicio las observaciones, notas y las actividades que se generen en el mantenimiento preventivo e informa al Subdirector de Sistemas la realización de este y concluye procedimiento.	Reporte de actividades actualizado.

Procedimiento de ***Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV).***

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV).
Descripción	Muestra las acciones a realizar en la atención de un incidente o requerimiento de TIC.
Alineación normativa	EUC5-27-II
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las solicitudes de incidentes deben ser registradas en portal de mesa de ayuda.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Ticket de servicio.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Ticket atendido.
Indicador	Porcentaje de ticket atendidos.

Modelado del procedimiento de Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV).



Narrativa del procedimiento Atención de incidentes y solicitudes de requerimientos (Redes, servidores, aplicaciones, telefonía, CCTV).

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de Escudo Urbano C5	Personal de Escudo Urbano C5	Genera una llamada/correo/ticket al área de soporte TI reportando el incidente o solicitud de requerimiento.	Llamada, correo o ticket entregado
2	Especialista en Redes y Telecomunicaciones	Subdirección de Soporte	Recibe por correo, sistema y/o llamada solicitud de incidente, registra en sistema de mesa de ayuda, asigna número de ticket y asigna especialista de incidente.	Solicitud registrada y especialista asignado
3	Administrativo Especializado	Subdirección de Soporte	Recibe la notificación de la asignación del reporte vía correo electrónico, programa la atención del incidente o requerimiento de servicio.	Solicitud de atención programada
4	Administrativo Especializado	Subdirección de Soporte	Acude al área solicitante, identifica la falla presentada, desarrolla diagnóstico sobre la falla y determina si cuenta con garantía o no.	Diagnóstico elaborado
5	Especialista en Redes y Telecomunicaciones	Subdirección de Soporte	En caso de contar con garantía, genera reporte de atención a garantía de proveedor espera acción correctiva.	Reporte de garantía elaborado
6	Administrativo Especializado	Subdirección de soporte	Verifica solución del incidente de parte del proveedor y continúa en la actividad 9.	Solución de incidente verificada
7	Administrativo Especializado	Subdirección de soporte	En caso de no contar con garantía, realiza las acciones correctivas necesarias.	Acciones correctivas realizadas
8	Administrativo Especializado	Subdirección de soporte	Notifica al usuario la solución, solicita verbalmente el cierre del ticket en sistema.	Ticket concluido
9	Personal de Escudo Urbano C5	Personal de Escudo Urbano C5	Elabora cierre del ticket en sistema de mesa de ayuda y concluye procedimiento.	Ticket cerrado en sistema

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Porcentaje de lineamientos y/o disposiciones elaboradas.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Porcentaje	Semestral	Ascendente
Porcentaje de servicios a terminales atendidos.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de desarrollos nuevos creados.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Porcentaje	Semestral	Ascendente
Porcentaje de mantenimiento a sistemas.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Porcentaje	Semestral	Ascendente
Porcentaje de ticket atendidos.	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Porcentaje	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Porcentaje de lineamientos y/o disposiciones elaboradas.
Descripción general	Muestra el porcentaje de lineamientos y/o disposiciones para uso de las TIC elaboradas y entregados a la Dirección General en función a la solicitud recibida.
Fórmula	(Número de lineamientos entregados/número de lineamientos solicitados) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Semestral.
Fuente	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del Indicador	Porcentaje de servicios a terminales atendidos.
Descripción general	Indica el porcentaje de servicios a terminales de radiocomunicación atendidos con relación a las solicitudes de servicios recibidos.
Fórmula	(Número de solicitudes de radiocomunicación entregados/número de solicitudes de radiocomunicación recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del Indicador	Porcentaje de desarrollos nuevos creados.
Descripción general	Muestra el porcentaje de solicitudes de desarrollos de sistemas y/o modificaciones a los sistemas existentes efectuados con relación a las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de desarrollos de sistemas elaborados/número de solicitudes de desarrollo recibidas) X 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Semestral.
Fuente	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del Indicador	Porcentaje de mantenimiento a sistemas.
Descripción general	Indica el avance de mantenimientos a los aplicativos existentes para Escudo Urbano C5.
Fórmula	(Número de mantenimientos a sistemas efectuados/número total de sistemas existentes) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Semestral.
Fuente	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Nombre del Indicador	Porcentaje de ticket atendidos.
Descripción general	Indica el porcentaje de tickets atendidos por la Subdirección de Soporte en función a las solicitudes de ticket recibidas .
Fórmula	(Número de ticket atendidos/número de ticket recibido) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

6. Elaboración y autorización de la sección

C. Alejandro Ortiz Raya
Subdirector de Comunicaciones
Facilitador - Redactor

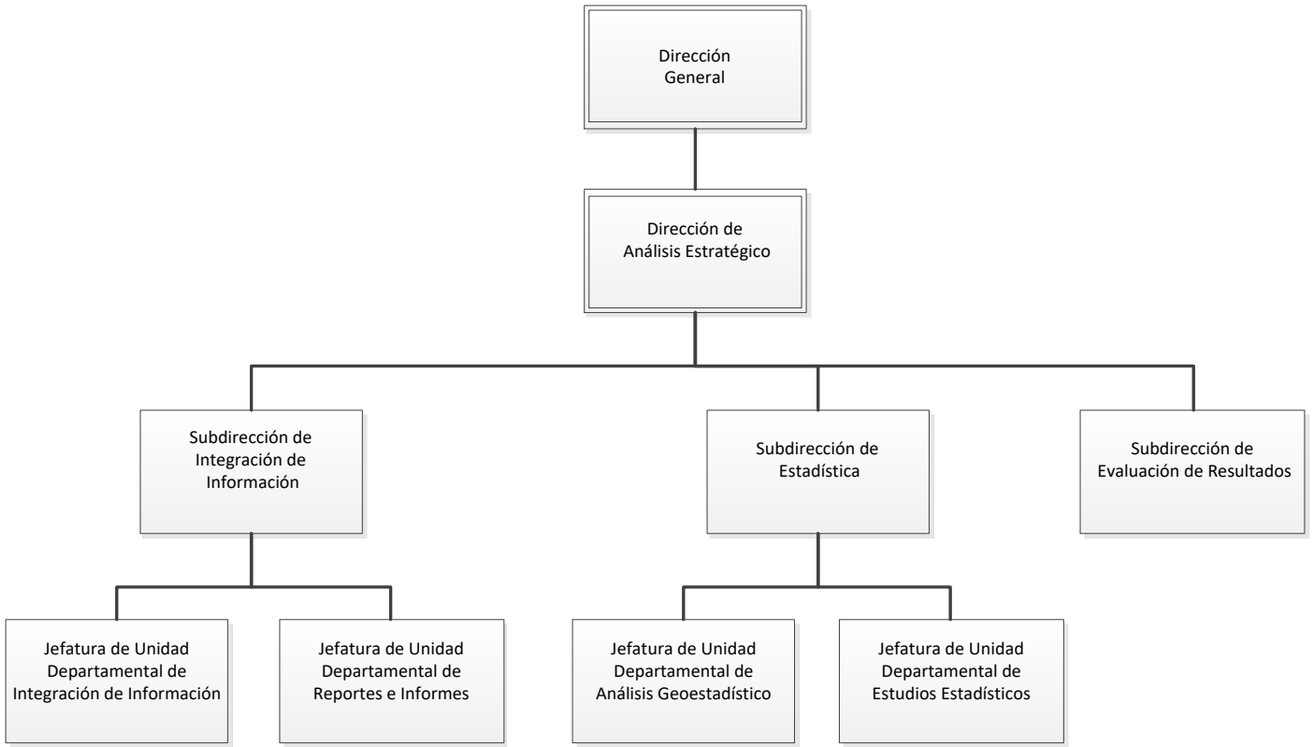
Lic. Carlos Pablo Sánchez Ceballos
Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Titular de la unidad administrativa documentada en esta sección

Lic. Ulises Rafael Chávez Sánchez.
Director de Área Administrativa y Financiera.
Coordinador del Proyecto

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección VI:
Dirección de Análisis Estratégico.

1. Organigrama



El organigrama de Dirección de Análisis Estratégica permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección de Análisis Estratégica

Esta unidad administrativa tiene por propósito desarrollar trabajos de análisis de la incidencia delictiva, obtener, procesar, suministrar, intercambiar, sistematizar y consultar la información que se genera en Escudo Urbano C5.

Este Despacho se compone de:

Subdirección de Integración de Información.

a) Esta Subdirección de Integración de Información tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 28 Fracción I, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Procesamiento e integración de información.

Subdirección de Estadística.

a) Esta Subdirección de Estadística tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y **su** Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 28 Fracción I, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Procesamiento e integración de información.

Subdirección de Evaluación de Resultados.

a) Esta Subdirección de Evaluación de Resultados tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 28 Fracción I, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Procesamiento e integración de información.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-28-I-RI-25	Generación de análisis	Procesamiento e integración de información	Integración de base de datos internas y externas	-
EUC5-28-II-RI-25	Generación de análisis	Procesamiento e integración de información	Generación de producto de análisis estadístico	-
EUC5-28-VII-RI-25	Generación de análisis	Procesamiento e integración de información	Administrar y resguardar la información	-

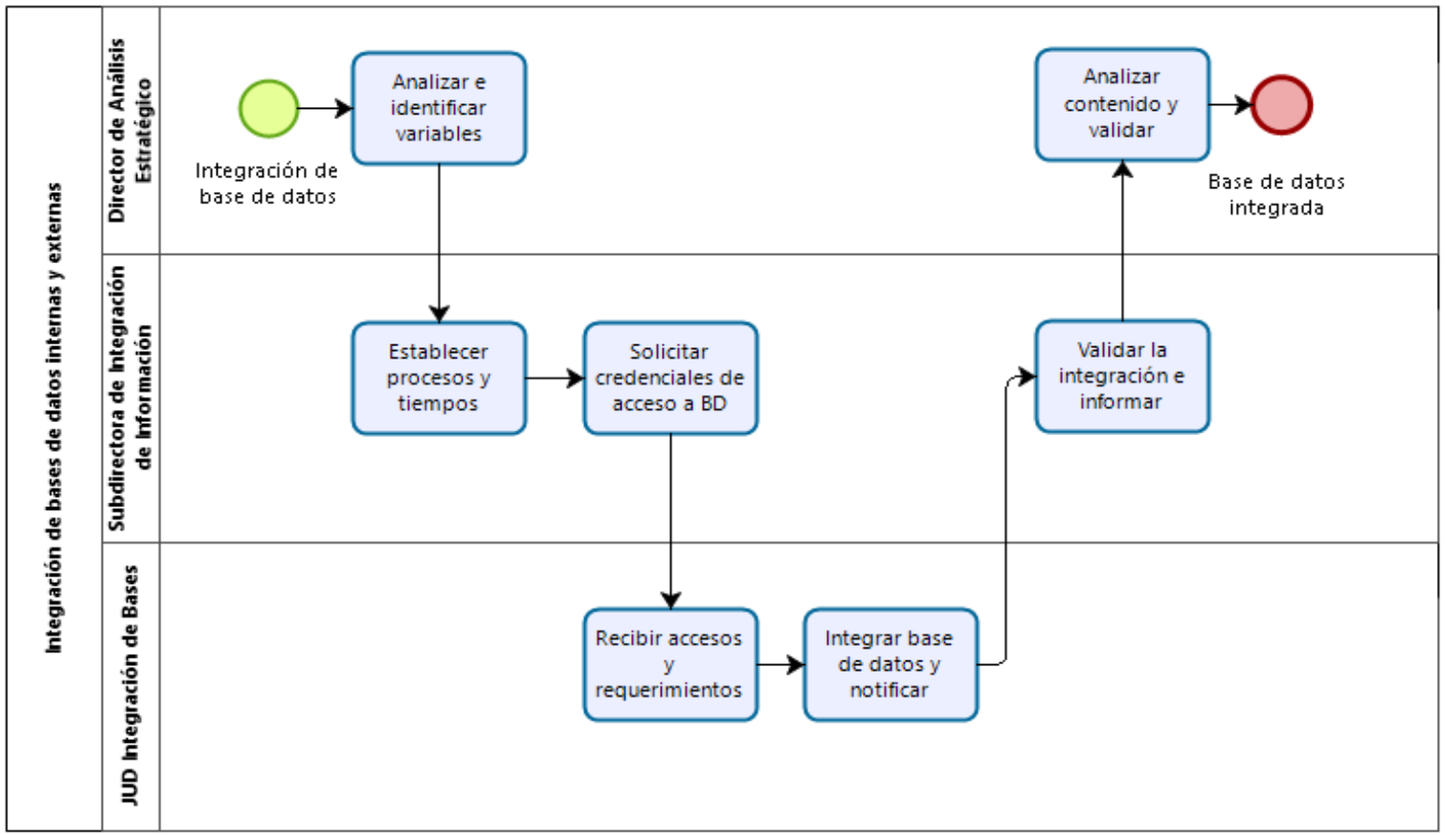
Nota: *Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo 1*

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Integración de bases de datos internas y externas.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Integración de bases de datos internas y externas.
Descripción	Consiste en las actividades que conlleva la preparación de las bases de datos internas de Escudo Urbano C5 y con ello generar productos analíticos.
Alineación normativa	EUC5-28-I-RI-25
Macro-proceso rector	Gestión de análisis.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Cuando las credenciales de acceso a servidores no sean proporcionadas, la información solicitada debe ser entregada por la Subdirección de Soporte.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Generación de productos de análisis estadísticos.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de producto analítico.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Base de datos procesada.
Indicador	Porcentaje de solicitudes efectuadas.

Modelado del procedimiento de Integración de base de datos internas y externas.



Narrativa del procedimiento de Integración de base de datos internas y externas.

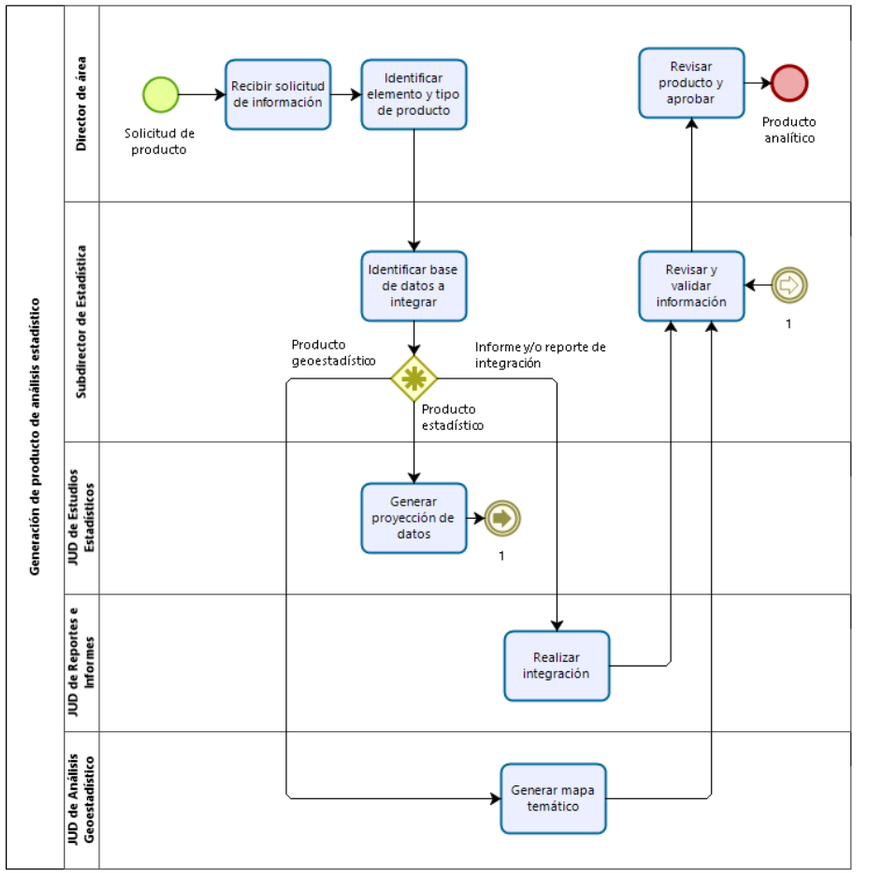
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director de Análisis Estratégico	Dirección de Análisis Estratégico.	Recibe solicitud por correo electrónico; analiza e identifica las variables de los datos inmersas en las solicitud y/o productos; determina las necesidades de integración de bases de datos, formula las necesidades específicas de la integración de las bases de datos y solicita de manera verbal, por correo electrónico u oficio a la Subdirectora de Integración de Información.	Solicitud asignada de integración de información.
2	Subdirectora de Integración de Información.	Subdirección de Integración de Información.	Recibe la solicitud y determina las necesidades de datos a obtener que permitan generar la integración de bases de datos internas, externas o ambas en base a los productos a desarrollar y/o solicitudes. Establece los procesos que implica la integración, define los tiempos estimados de atención a la solicitud, identifica fecha de vencimiento de la solicitud y tiempo estimados de extracción de la información, de sobrepasar la fecha de vencimiento gestiona prorroga con solicitante.	Evaluación de parámetros identificados.
3	Subdirectora de Integración de Información.	Subdirección de Integración de Información.	Solicita de manera verbal, correo electrónico u oficio a la Subdirección de Sistemas las credenciales de acceso correspondientes, indica a la Jefa de Unidad Departamental de Integración de Bases que proceda a la consulta y extracción de la información.	Solicitud de credenciales enviada.
4	Jefe de la Unidad Departamental de Integración de Bases.	Subdirección de Integración de Información.	Recibe por correo los accesos a las bases de datos y el requerimiento específico de información, indicando el periodo de tiempo, así como las características específicas de la consulta a ejecutar en el servidor y la ubicación de la carpeta donde se ubicará la integración de información.	Accesos de base de datos recibidos.
5	Jefe de la Unidad de Departamental de Integración de Bases.	Subdirección de Integración de Información.	Realiza la integración de la base de datos, establece el formato de archivo de su manipulación. Notifica de forma verbal, por correo electrónico u oficio a la Subdirectora de Integración de Información de la disponibilidad de la información integrada, así como, la ubicación donde se depositó la información para su validación.	Integración de bases de datos elaborada.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
6	Subdirectora de Integración de Información.	Subdirección de Integración de Información.	Recibe y valida los totales obtenidos con la base de datos general, valida la información, hace del conocimiento de forma verbal, por correo electrónico u oficio a todas las áreas de la Dirección de Análisis Estratégico.	Información de bases de datos entregada.
7	Director de Análisis Estratégico	Dirección de Análisis Estratégico	Recibe información de integración de base de datos, analiza contenido y valida la misma, concluye procedimiento.	Información de base de datos validada.

Procedimiento de Generación de producto de análisis estadístico.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Generación de producto de análisis estadístico.
Descripción	Describe las acciones que conlleva la elaboración de un producto analítico.
Alineación normativa	EUC5-28-II-RI-25
Macro-proceso rector	Gestión de análisis.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud de un producto de análisis estadístico debe contener: frecuencia, delimitación geográfica, temporalidad, formato de entrega, tipo de producto requerido y finalidad del producto.
Procedimientos antecedentes	Integración de base de datos internas y externas.
Procedimientos subsecuentes	Administrar y resguardar la información.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de producto analítico.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Producto analítico elaborado.
Indicador	Porcentaje de productos analíticos entregados.

Modelado del procedimiento de Generación de producto de análisis estadístico.



Narrativa del procedimiento de Generación de producto de análisis estadístico.

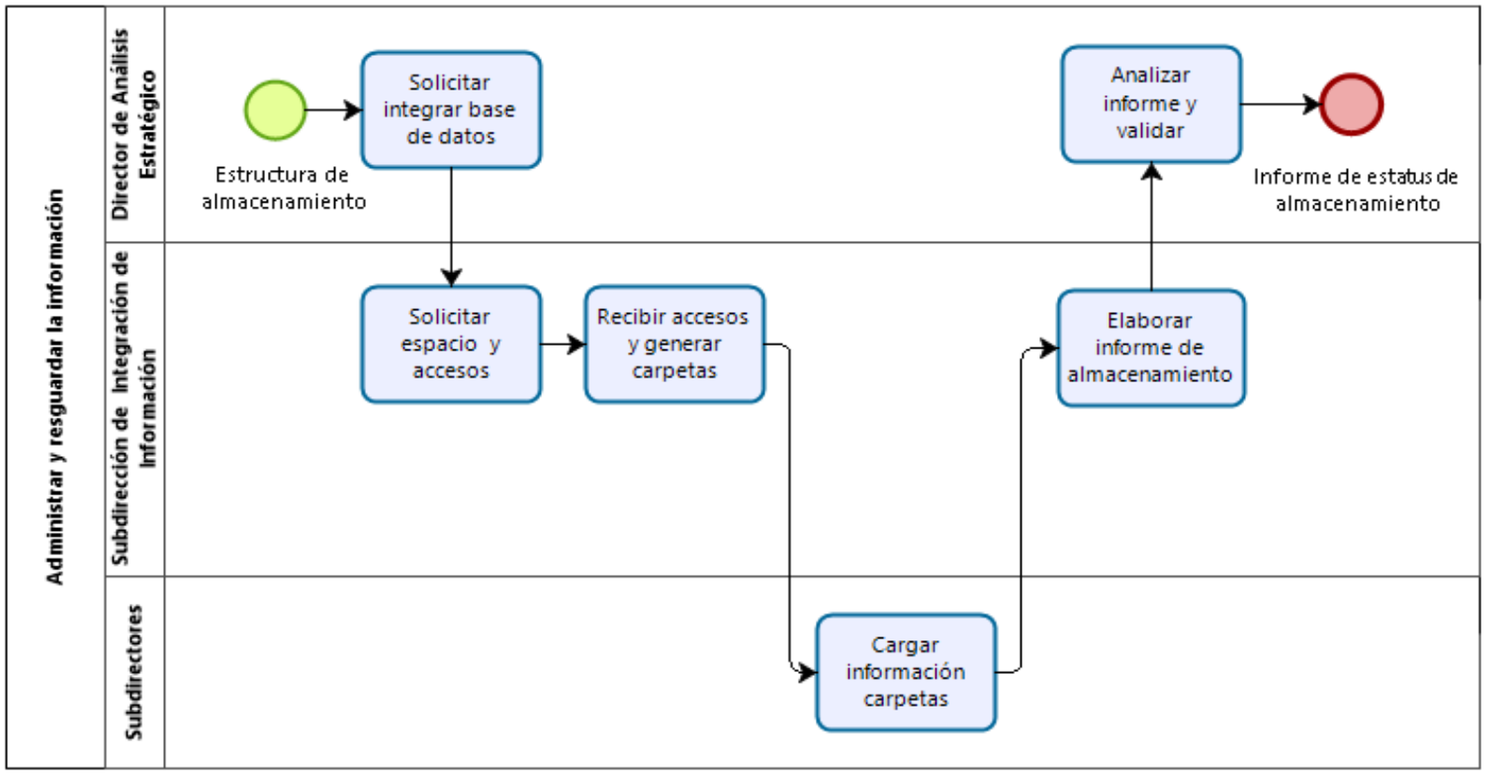
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director de Análisis Estratégico	Dirección de Análisis Estratégico.	Recibe instrucción verbal, correo electrónico u oficio de las áreas competentes en materia de emergencias y atención ciudadana solicitudes de información.	Solicitud de información recibida
2	Director de Análisis Estratégico	Dirección de Análisis Estratégico.	Identifica que la solicitud contenga frecuencia, delimitación geográfica, temporalidad y el formato de entrega, así como el tipo de producto requerido, de faltar información requiere al solicitante los datos necesarios a la solicitud y asigna la misma por correo electrónico u oficio al Subdirector de Estadística.	Solicitud asignada de elaboración de producto analítico.
3	Subdirector de Estadística	Dirección de Análisis Estratégico.	Reciben la solicitud e identifican el tipo de bases de datos que requieren para elaborar el producto, turna la misma a la Jefatura de Unidad Departamental respectiva de la Dirección de Área según el producto ya sea producto estadístico, producto geoestadístico y/o informe de integración.	Solicitud de producto analítico asignada.
4	Jefe de la Unidad Departamental de Estudios Estadísticos	Dirección de Análisis Estratégico.	En caso de ser producto estadístico, recibe requerimiento, analiza la misma y genera la proyección de datos con base en el comportamiento estadístico que corresponda, turna por correo y/o físicamente producto al Subdirector de Estadística, continúa en la actividad 7.	Producto estadístico entregado.
5	Jefe de la Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico	Dirección de Análisis Estratégico.	En caso de ser producto geoestadístico, recibe solicitud y genera el mapa temático con la información respectiva de acuerdo con las bases de datos proporcionadas, turna por correo electrónico y/o físicamente en dispositivo de almacenamiento interno producto geoestadístico al Subdirector de Estadística, continúa en la actividad 7.	Producto geoestadístico generado
6	Jefe de la Unidad Departamental de Reportes e Informes	Dirección de Análisis Estratégico.	En caso de ser informe y/o reporte de integración, recibe requerimiento realiza la integración de las información procesada por las distintas JUD de la Dirección, turna informe y/o reporte de integración al Subdirector de Estadística.	Informe y/o reporte de integración de información generado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Subdirector de Estadística	Dirección de Análisis Estratégico.	Revisa el producto realizado, valida que la información sea correcta, de tener observaciones, solicitará a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente que realice las adecuaciones necesarias, notifica al Director de Análisis Estratégico verbalmente, por correo electrónico y/o por oficio la generación del producto requerido y solicita su aprobación.	Producto analítico entregado.
8	Director de Análisis Estratégico	Dirección de Análisis Estratégico.	Revisa el producto realizado y emite su aprobación para proceder a la distribución de este al área requirente.	Producto analítico validado.

Procedimiento de Administrar y resguardar la información.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administrar y resguardar la información.
Descripción	Conlleva las acciones de resguardar la información y respaldar los productos analíticos generados en la Dirección de Análisis Estratégica.
Alineación normativa	EUC5-28-VII-RI-25
Macro-proceso rector	Gestión de análisis.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	El almacenamiento utilizado debe gestionarse bajo la escala siguiente: Almacenamiento del 50% = Suficiente Almacenamiento entre 65% al 79% = Deficiente Almacenamiento entre 80% al 89% = Insuficiente Almacenamiento entre 90% al 95% = Crítico
Procedimientos antecedentes	Generación de productos analíticos estadísticos.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Instrucción, correo u oficio de resguardo de información.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Información actualizada.
Indicador	Porcentaje de actualización.

Modelado del procedimiento de Administrar y resguardar la información.



Narrativa del procedimiento de Administrar y resguardar la información.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director de Análisis Estratégico	Dirección de Análisis Estratégico.	Solicita vía verbal, correo electrónico u oficio a la Subdirectora de Integración de Información elaborar estructura de almacenamiento para productos concluidos.	Solicitud asignada de estructura de almacenamiento
2	Subdirectora de Integración de información	Subdirección de Integración de información.	Recibe la instrucción y solicita por correo electrónico a la Subdirección de Soporte espacio de almacenamiento y accesos a un servidor donde se pueda administrar y resguardar la información procesada por la dirección, espera recibir acceso y nombre del servidor respectivo.	Correo electrónico de solicitud de almacenamiento enviado
3	Subdirectora de Integración de información	Subdirección de Integración de información.	Recibe por correo electrónico los accesos a la ruta del servidor reservado y genera las carpetas necesarias para administrar y resguardar la información que maneja el área, para el cual, proporciona por correo electrónico a los integrantes de la dirección, la ruta de acceso y estructura de manipulación de estas así como solicita depositar la información procesada por el área en la carpeta de red creada.	Correo electrónico de accesos y ruta a la base de datos y servidor enviado.
4	Subdirectores	Dirección de Análisis Estratégico.	Cargan la información y productos realizados en las carpetas correspondientes y actualiza el registro en los medios establecidos y notifica por correo electrónico la conclusión de la actualización.	Correo electrónico de actualización de información enviado.
5	Subdirector de Integración de información	Subdirección de Integración de información.	Recibe correo electrónico de notificación de conclusión de actualización, elabora de manera mensual, vía correo electrónico u oficio informe del status general del almacenamiento y resguardo de la información, permisos y espacio de almacenamiento disponible, turna por correo electrónico al Director de Análisis Estratégico.	Correo electrónico con informe de status de almacenamiento enviado.
6	Director de Análisis Estratégico	Dirección de Análisis Estratégico	Recibe correo electrónico, analiza informe del status de almacenamiento y valida la información, concluye procedimiento.	Validación de información elaborada.

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Porcentaje de solicitudes efectuadas	Dirección de Análisis Estratégico	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de productos analíticos entregados	Dirección de Análisis Estratégico	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de almacenamiento utilizado	Dirección de Análisis Estratégico	Porcentaje	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Porcentaje de solicitudes efectuadas.
Descripción general	Muestra el porcentaje de solicitudes de integración de base de datos efectuadas con relación a las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de solicitudes de integraciones de base de datos efectuadas/número de integraciones de base de datos solicitadas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Análisis Estratégico.

Nombre del Indicador	Porcentaje de productos analíticos entregados.
Descripción general	Indica el porcentaje de solicitudes de productos analíticos entregados en función con las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de productos estadísticos generados/número de productos estadísticos solicitados) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Análisis Estratégico.

Nombre del Indicador	Porcentaje de almacenamiento utilizado.
Descripción general	Indica el porcentaje de almacenamiento utilizado en el servidor asignado a la Dirección de Análisis Estratégico.
Fórmula	(Total de espacio de almacenamiento utilizado/ total de espacio de almacenamiento asignado) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección de Análisis Estratégico.

6. Elaboración y autorización de la sección

Lic. Alejandra Valentina Barajas Sánchez
JUD de Estudios Estadísticos
Facilitador - Redactor

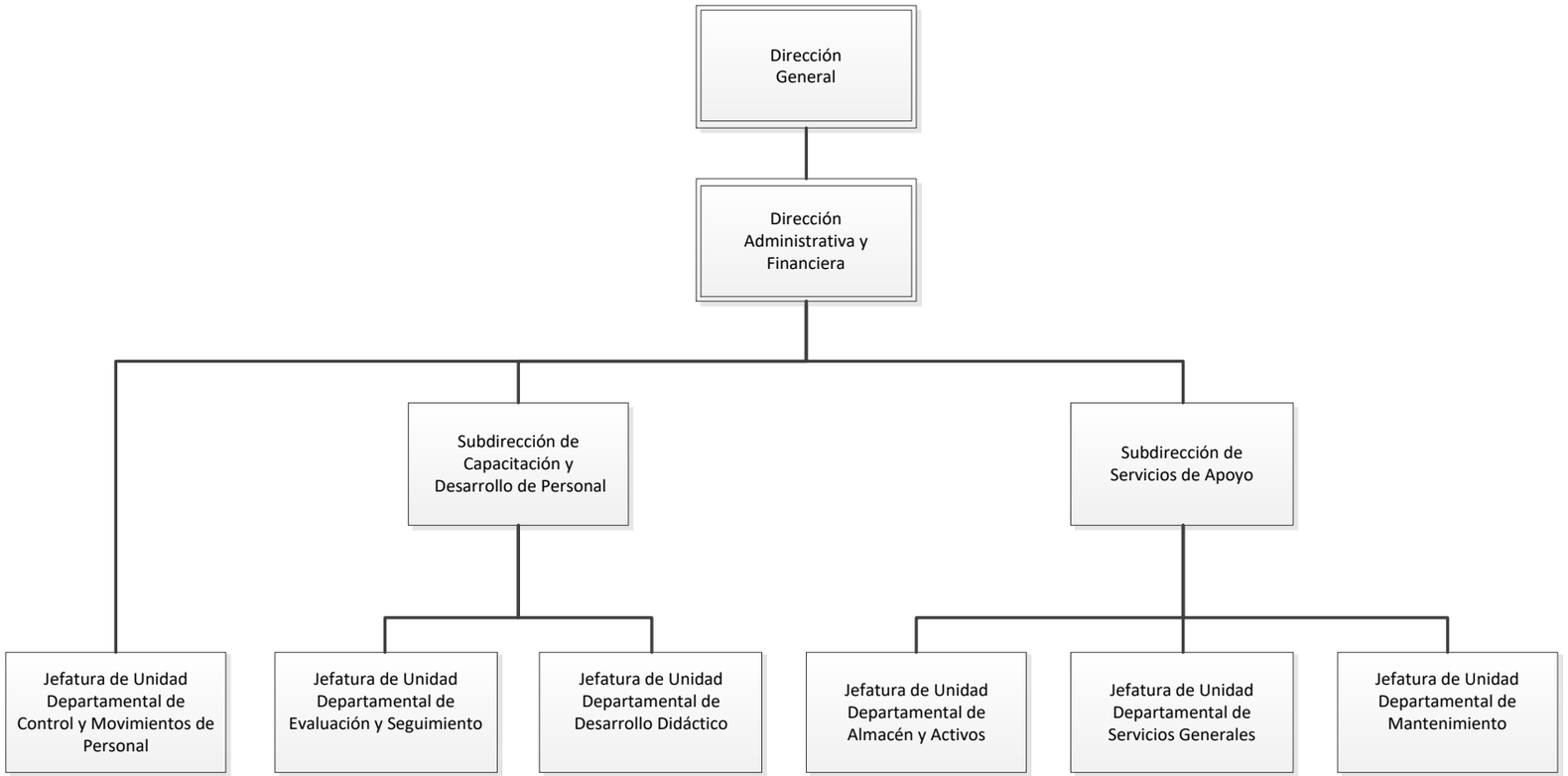
Lic. Jorge Alejandro Vázquez Ríos
Director de Análisis Estratégico
Titular de la unidad administrativa
documentada en esta sección

Lic. Ulises Rafael Chávez Sánchez.
Director de Área Administrativa y Financiera.
Coordinador del Proyecto

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección VII:
Dirección Administrativa y Financiera.

1. Organigrama



El organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección Administrativa y Financiera

Esta unidad administrativa tiene por propósito conducir las relaciones laborales con el personal administrativo y operativo de Escudo Urbano C5, definir normas y políticas en cuanto nombramiento, contrataciones, formación, control de bienes materiales, así como mantener los inmuebles del Centro.

Este Despacho se compone de:

Jefatura de Unidad Departamental de Control y Movimientos del Personal

a) Esta Jefatura de Unidad Departamental de Control y Movimientos de Personal tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 29 Fracciones III y XIII de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso de Recursos humanos.

Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal

a) Esta Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 29 Fracción V, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso de Recursos humanos.

Subdirección de Servicios de Apoyo

a) Esta Subdirección de Servicios de Apoyo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco y su Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado Denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 29 Fracciones XI y XII, de la citada norma.

b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa desarrolla el proceso Compras y Seguridad interna.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-29-X-26-V	Gestión de recursos	Compras	Adquisiciones de bienes y servicios	-
EUC5-29-I-RI-26-II	Gestión de directiva	Directivo	Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación	-
EUC5-29-XV-RI-26-II	Gestión de recursos	Financiero	Elaboración de informes presupuestarios	-
EUC5-29-IX-RI-26-VII	Gestión de jurídica	Jurídico	Revisión administrativa de convenios y contratos	-
EUC5-29-VI-RI-26-II	Gestión de recursos	Financiero	Elaboración del anteproyecto de presupuestos	-
EUC5-29-VIII-RI-26-II	Gestión de apoyo	Mejor continua	Mejora y simplificación administrativa	-
EUC5-29-XIII-RI-26-I	Gestión de recursos	Recursos humanos	Baja de personal	-
EUC5-29-III-RI-26-I	Gestión de recursos	Recursos humanos	Elaboración de nomina	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
EUC5-29-V-RI-26-IV	Gestión de recursos	Recursos humanos	Capacitación	-
EUC5-29-XI-RI-26-V	Gestión de recursos	Compras	Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales	-
EUC5-29-XII-RI-26-VII	Gestión de apoyo	Seguridad interna	Actualización del programa interno de protección civil	-

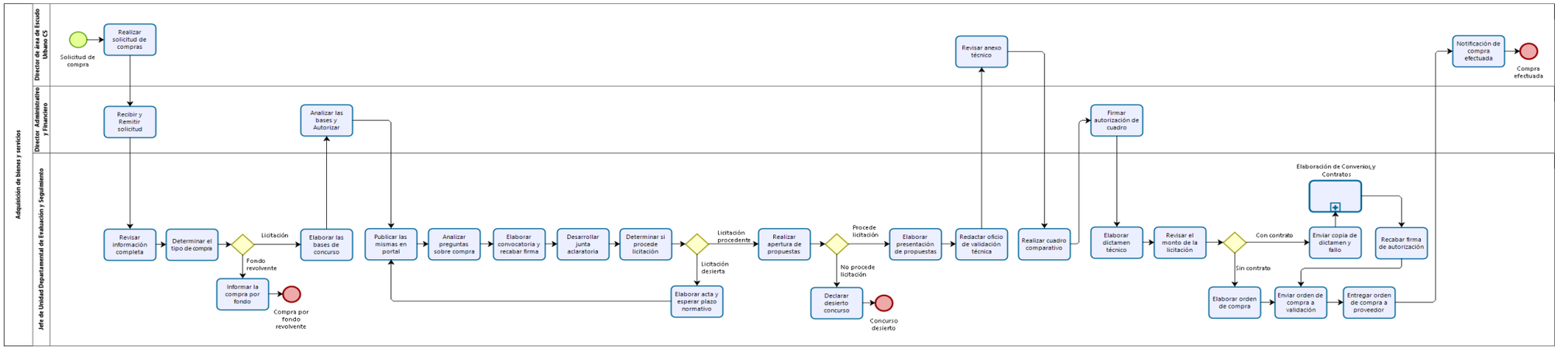
Nota: *Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo 1*

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Adquisiciones de bienes y servicios.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Adquisiciones de bienes y servicios.
Descripción	Señala las actividades que se desarrollan para llevar a cabo las adquisiciones de un bien y/o servicio que se requiere en el Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-29-X-26-V
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud de compra debe ser requerida mediante oficio dirigida al Director Administrativo y Financiero, acompañado de copia simple de validación presupuestal, investigación de mercado, tres cotizaciones del bien y/o servicio a necesitar y anexo técnico.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Elaboración de convenios, contratos, adendas y comodatos.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de un bien y/o servicio.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Compra de bien y/o servicio efectuada.
Indicador	Porcentaje de compras efectuadas.

Modelado del procedimiento de Adquisiciones de bienes y servicios.



Narrativa del procedimiento de Adquisiciones de bienes y servicios.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director de área de Escudo Urbano C5	Dirección de área de Escudo Urbano C5	Realiza la solicitud de compra y anexa los documentos necesarios, según el tipo de compra y envía físicamente al Director Administrativo y Financiero.	Solicitud de compra enviada
2	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente el formato de solicitud de compra junto con los anexos necesarios, según el tipo de compra y lo remite al área correspondiente.	Solicitud de compra remitida
3	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente documentos de solicitud de compra, revisa que la información esté completa y emite visto bueno, de faltar algún documento o dato, devuelve físicamente expediente a solicitante.	Documentos de solicitud de compra revisados.
4	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Determina el tipo de compra a efectuarse ya sea fondo revolvente o licitación interna y/o licitación conforme convenio celebrado ante la Secretaría de Administración.	Tipo de compra identificada
5	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de ser Fondo revolvente, turna físicamente los documentos al Director Administrativo y Financiero, informa de la compra por fondo revolvente y concluye procedimiento.	Expediente regresado
6	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de ser Licitación, elabora las bases de concurso, imprime documento y entrega físicamente al Director Administrativo y Financiero, solicita la aprobación de estas.	Bases de concurso elaboradas
7	Director de área de Escudo Urbano C5	Dirección de área de Escudo Urbano C5	Recibe físicamente las bases de concurso, analiza las mismas y las autoriza, turna físicamente al JUD de Evaluación y Seguimiento, solicitando realizar la publicación de estas en el portal web oficial conforme lo establecido en normatividad respectiva.	Bases del concurso revisadas y autorizadas
8	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente las bases autorizadas, publica las mismas en el portal oficial de Escudo Urbano C5 espera los tiempos respectivos de publicación conforme la normatividad vigente.	Bases publicadas en portal web oficial

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por correo electrónico preguntas de los proveedores interesados en participar en la licitación, analiza tipo de pregunta y determina si es especializada del área requirente o sobre el proceso de compra.	Preguntas recibidas y clasificadas
10	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora convocatoria de junta aclaratoria de resolución de las preguntas enviadas con anterioridad, imprime las mismas y recaba firma del Director Administrativo y Financiera.	Convocatoria de junta aclaratoria autorizada.
11	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Desarrolla la junta aclaratoria en conjunto con proveedores interesados, desahoga las preguntas recibidas y elabora el acta respectiva, espera día del concurso.	Acta elaborada de Junta Aclaratoria
12	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Desarrolla concurso de licitación, conforme fecha indicada en las bases revisa la cantidad de propuestas recibidas y determina si procede la licitación o se declara desierta.	Concurso declarado de Licitación procedente o desierta
13	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de estar desierta la convocatoria, elabora acta y vuelve a públicas las bases con modificaciones de fechas en el portal web oficial, espera plazo normativo, continúa en la actividad 8.	Concurso declarado desierto Bases publicadas con fechas modificadas
14	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de ser procedente la licitación, realiza apertura de propuestas económicas recibidas de proveedores, revisa que los expedientes estén completos y determina si es procedente o no la licitación.	Propuestas abiertas Expedientes revisados y completos
15	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de no ser procedente la licitación, declara desierto el concurso, pospone presentación de propuestas y elabora acta y concluye procedimiento.	Licitación declarada no procedente Acta de licitación elaborada
16	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de ser procedente la licitación, elabora la presentación de las propuestas económicas, elabora acta de apertura.	Acta de apertura elaborada

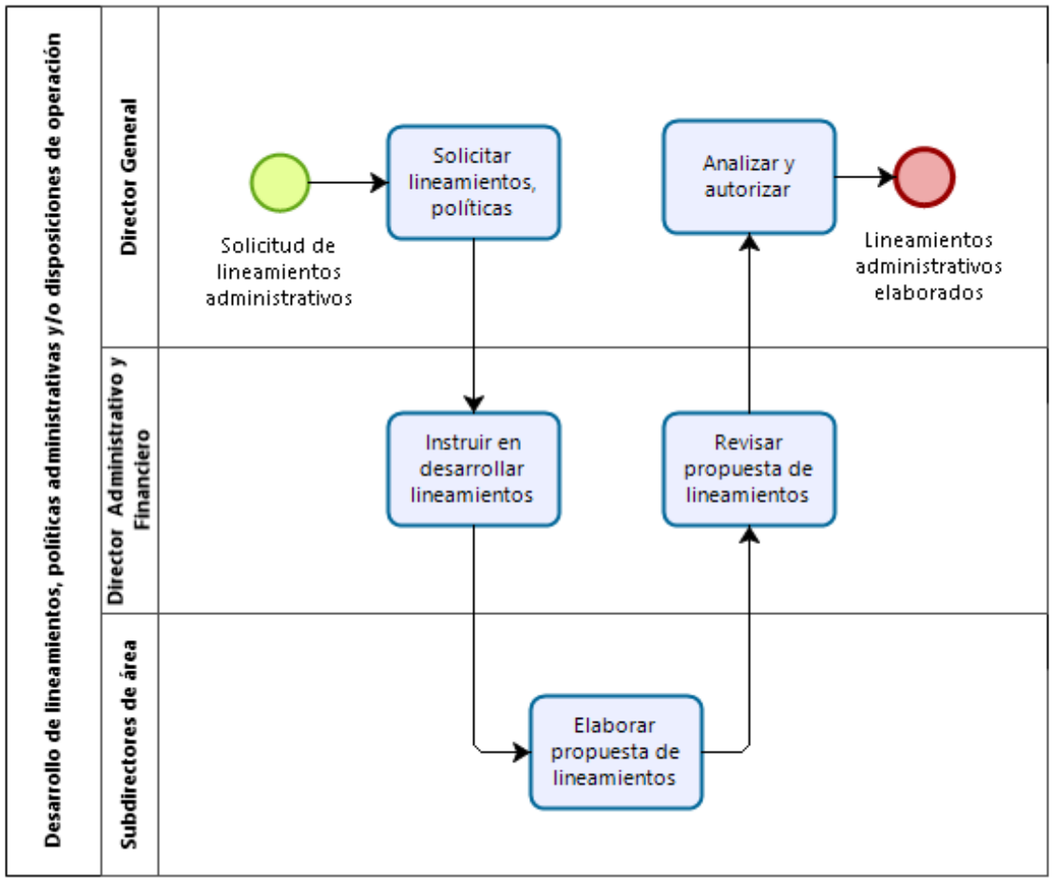
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
17	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Redacta oficio solicitando al área requirente la validación del anexo técnico el cual se adjunta y envía a revisión con el área requirente	Oficio de solicitud de validación técnica enviado al área requirente
18	Director de área de Escudo Urbano C5	Dirección de área de Escudo Urbano C5	Revisa el anexo técnico, da visto bueno y lo regresa físicamente al Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento.	Anexo técnico revisado
19	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Realiza un cuadro comparativo con las diferentes propuestas, firmando de elaborado y lo pasa al Director Administrativo y Financiero solicitando firma de autorización.	Cuadro comparativo elaborado y con firma de elaboración
20	Director de área Administrativa y Financiera	Dirección de área Administrativa y Financiera	Firma de autorización el cuadro comparativo y lo regresa a la JUD de evaluación y seguimiento.	Cuadro comparativo autorizado
21	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora dictamen técnico y fallo económico, lo remite al área de oficialía de partes quien recabará la firma de los integrantes del comité y devolverá acuse al JUD de evaluación y seguimiento.	Dictamen técnico y fallo económico elaborados y enviados a firmas
22	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Revisa el monto por el cuál es la licitación y determina si requiere elaboración de contrato o no.	Definición de elaboración o no de contrato
23	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de que la licitación no requiera contrato, elabora la orden de compra, entregándolo físicamente al Director Administrativo y Financiero, continúa en la actividad 26.	Orden de compra elaborada
24	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de que, si se requiera elaboración de contrato, envía físicamente a la Dirección Jurídica copia del dictamen técnico y fallo económico, queda en espera recibir contrato. Continúa en procedimiento: Elaboración de Convenios, y Contratos.	Solicitud de contrato, copia de dictamen técnico y fallo económico enviados

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
25	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente de la Dirección Jurídica, contrato de bienes y servicios, recaba firma de autorización del Director Administrativo y Financiero.	Contrato de bienes y servicios recibido
26	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Envía físicamente orden de compra a validación con el Director General	Orden de compra entregada
27	Jefe de la Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	Dirección Administrativa y Financiera	Entrega original de orden de compra al proveedor, recaba firma de acuse de recibido en copia de orden de compra y archiva todos los documentos generados.	Orden de compra entregada a proveedor Documentos del proceso archivados
28	Director de área de Escudo Urbano C5	Dirección de área de Escudo Urbano C5	Recibe notificación por correo electrónico de la compra efectuada, espera bien y/o servicio del proveedor, concluye procedimiento.	Correo electrónico de compra recibido.

Procedimiento de Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.
Descripción	Describe las actividades para el desarrollo de políticas y/o disposiciones administrativas, para el correcto funcionamiento de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-29-I-RI-26-II
Macro-proceso rector	Gestión de Directiva.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.
Procedimientos subsecuentes	Autorización de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Instrucción de elaboración de políticas administrativas.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Políticas administrativas elaboradas.
Indicador	Porcentaje de políticas administrativas autorizadas.

Modelado del procedimiento de Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.



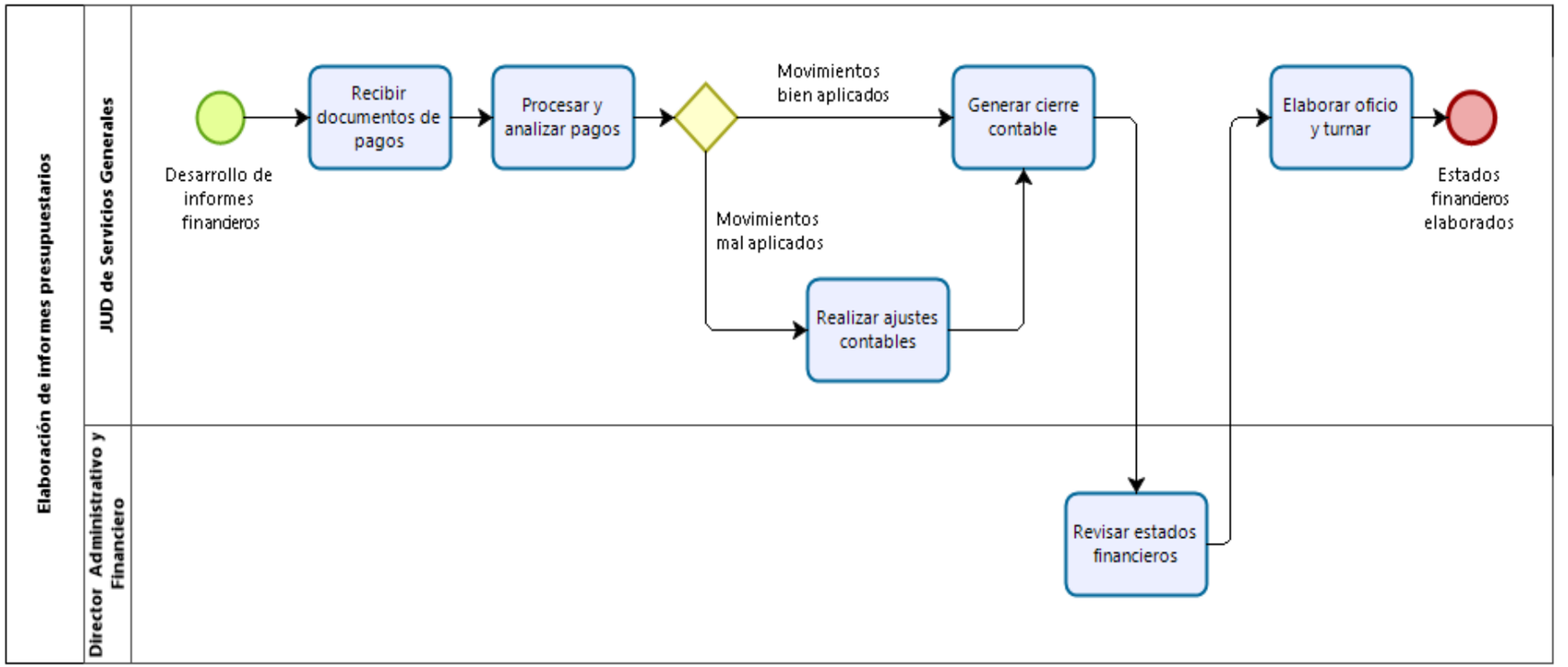
Narrativa del procedimiento de Desarrollo de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director General	Dirección General	Solicita verbalmente al Director Administrativo y Financiero desarrollar lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones que mejoren la organización y desempeño institucional.	Solicitud de lineamientos, políticas y/o disposiciones asignada.
2	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Instruye verbalmente a los Subdirectores de Área de la Dirección Administrativa (Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal, Subdirector de Servicios de Apoyo y la Jefatura de la Unidad Departamental de Control y Movimientos del Personal), desarrollar propuesta de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones que mejoren la operación de Escudo Urbano C5, espera recibir propuesta.	Solicitud de elaboración derivada.
3	Subdirectores de Área	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora propuesta de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones, envían por correo electrónico al Director de Área Administrativo y Financiero propuesta desarrollada	Correo con propuesta de solicitud enviada.
4	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por correo la propuesta de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación, revisa que la propuesta sea adecuada al Escudo Urbano C5 y/o que cuente con una adecuada redacción, envía por correo electrónico al Director General	Propuesta de Políticas, lineamientos y/o disposiciones validados.
5	Director General	Dirección General.	Recibe propuesta de lineamientos, políticas administrativas y/o disposiciones de operación, analiza propuesta y autoriza las mismas, concluye procedimiento. continúa procedimiento Autorización de lineamientos, políticas o disposiciones de operación.	Políticas, lineamientos y/o disposiciones autorizados.

Procedimiento de Elaboración de informes presupuestarios.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de informes presupuestarios.
Descripción	Describe las actividades para el desarrollo de los informes presupuestarios que se deben realizar conforme normatividad vigente.
Alineación normativa	EUC5-29-XV-RI-26-II
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos de pagos efectuados.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe de estados financieros elaborados.
Indicador	Porcentaje de informes entregados conforme normatividad.

Modelado del procedimiento de Elaboración de informes presupuestarios.



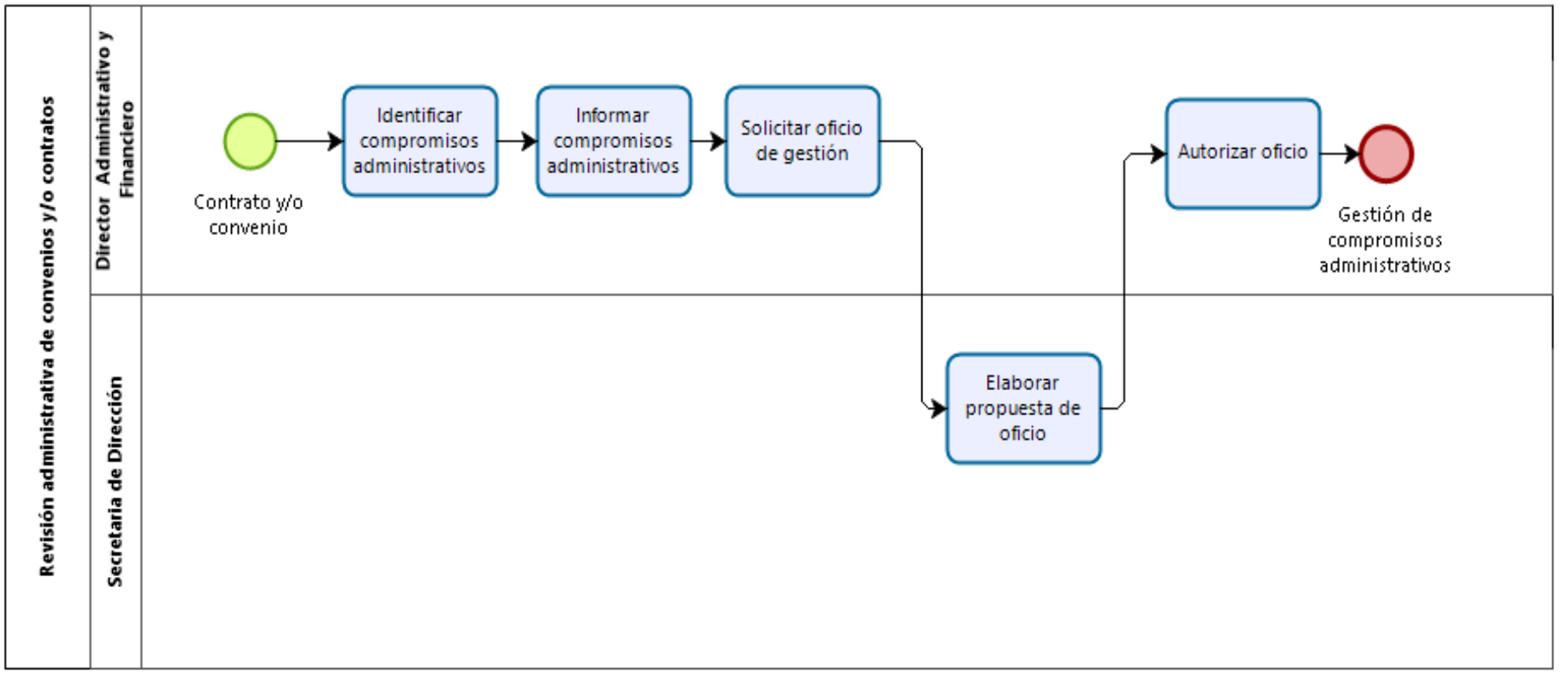
Narrativa del procedimiento de Elaboración de informes presupuestarios.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente documentos de solicitud de pagos, comprobaciones entre otros documentos efectuados de Escudo Urbano C5, revisa información.	Documentos recibidos
2	Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Ingresa a sistema contable, registra y procesa las solicitudes de pago, comprobaciones y registros contables, revisa saldos y movimientos conforme los pagos efectuados y analiza que los mismos estén aplicados.	Registros contables aplicados
3	Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de que no estén bien aplicados los movimientos, realiza los ajustes respectivos en las cuentas contables afectadas, continúa en la actividad 4.	Ajustes en cuentas efectuados
4	Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de que estén bien aplicados los movimientos, genera en el sistema contable los cierres de mes, elabora los estados financieros requeridos bajo la normatividad respectiva e imprime los mismos, turna físicamente los documentos al Director Administrativo y Financiero.	Estados financieros enviados
5	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente estados financieros, revisa la información plasmada y solicita verbalmente al Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales enviar por oficio dicho informe a la Coordinación General Estratégica de Seguridad, Secretaría de la Hacienda Pública y la Auditoria Superior del Estado de Jalisco.	Estados financieros revisados
6	Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora oficio respectivo, recaba firma del Director Administrativo y Financiero, turna físicamente el oficio a la Oficialía de Partes, continúa en procedimiento Planeación y desarrollo de la junta de gobierno.	Oficio con estados financieros enviado

Procedimiento de Revisión administrativa de convenios y contratos.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Revisión administrativa de convenios y contratos.
Descripción	Describe las actividades para el desarrollo de la revisión administrativa de contratos y/o convenios que celebrará o celebra Escudo Urbano C5 y otras instancias identificando los compromisos adquiridos administrativamente.
Alineación normativa	EUC5-29-IX-RI-26-VII
Macro-proceso rector	Gestión de Jurídica.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Convenio y/o contrato a revisión.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Oficio de gestión de compromisos de convenio y/o contratos.
Indicador	Porcentaje de convenios y/o contratos atendidos.

Modelado del procedimiento de Revisión administrativa de convenios y contratos.



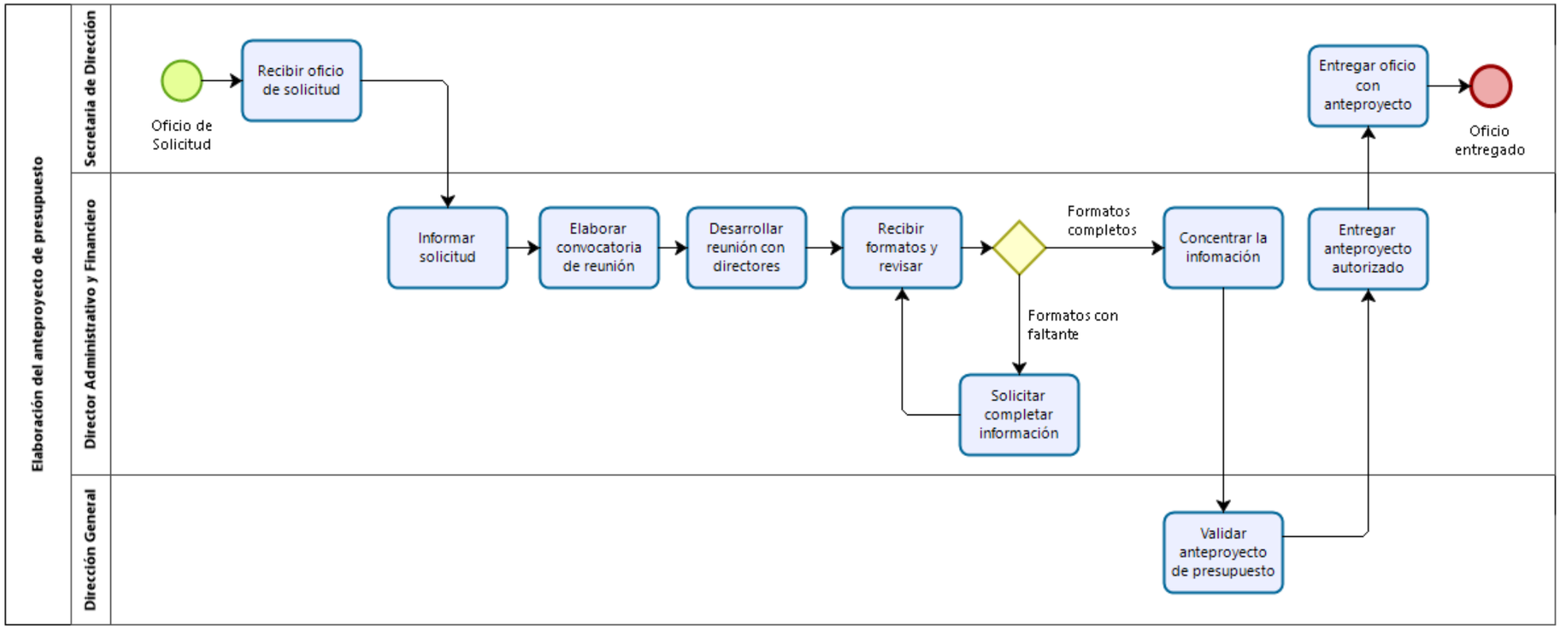
Narrativa del procedimiento de Revisión administrativa de convenios y contratos.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente convenio y/o contrato del Director General y/o el Director Jurídico, revisa el documento e identifica los compromisos administrativos hacia Escudo Urbano C5, así como los puntos a gestionar en los trámites a realizar derivados de la oficialización del convenio y/o contrato.	Contrato revisado
2	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Informa verbalmente al Director General las acciones administrativas requirentes tanto presupuestales como trámites a realizar una vez firmado el convenio.	Responsabilidades y gestiones respectivas Identificadas
3	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Solicita a Secretaria de Dirección elaborar oficio dirigido a la Secretaría de la Hacienda Pública y/o a la Secretaría de Administración solicitando las gestiones correspondientes a atender adheridas al convenio.	Solicitud de oficio de gestión elaborado
4	Secretaria de Dirección	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora oficio con los elementos señalados por el Director Administrativo y Financiero imprime documento, entrega físicamente al Director Administrativo y Financiero.	Oficio de solicitud de gestión firmado
5	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe oficio, analiza contenido del oficio, autoriza el mismo y remite al Director Jurídico y concluye procedimiento, continuo procedimiento: Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.	Oficio entregado

Procedimiento de Elaboración del anteproyecto de presupuesto.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración del anteproyecto de presupuesto.
Descripción	Describe las actividades para la construcción y presentación del anteproyecto de presupuestos del ejercicio fiscal respectivo de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-29-VI-RI-26-II
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno. Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de la Secretaría de la Hacienda Pública.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Anteproyecto de presupuesto autorizado.
Indicador	-

Modelado del procedimiento de Elaboración del anteproyecto de presupuesto.



Narrativa del procedimiento de Elaboración del anteproyecto de presupuesto.

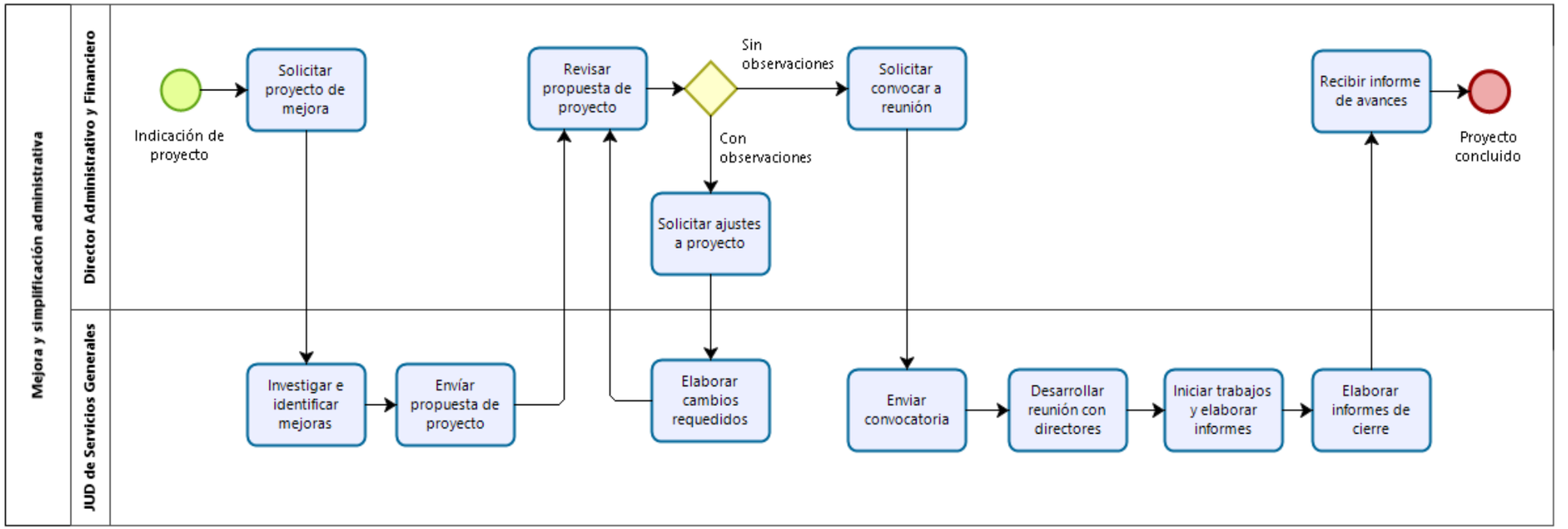
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria de Dirección	Dirección Administrativa	Recibe por sistema de correspondencia (Geo) de la Oficialía de Partes oficio de la Secretaria de la Hacienda Pública, solicitando la elaboración del anteproyecto de presupuesto Escudo Urbano C5, imprime documento y entrega físicamente oficio al Director Administrativo y Financiero.	Oficio de la Secretaria de Hacienda.
2	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe oficio, revisa contenido de este e informa verbalmente al Director General de la solicitud de la Secretaría de la Hacienda Pública.	Oficio de solicitud de anteproyecto de presupuesto revisado
3	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora propuesta de convocatoria de reunión de trabajo dirigida a las Directores de Área de Escudo Urbano C5, solicitando la elaboración del presupuesto anual, envía convocatoria por correo electrónico, espera día y hora de la reunión.	Convocatoria de reunión enviada
4	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Desarrolla la reunión conforme fecha y hora establecida, explica metodología de armado del anteproyecto de presupuesto, entrega los formatos y/o documentos necesarios conforme lo requerido por la Secretaría de la Hacienda Pública, solicita a los Directores de Área entrega de los formatos llenos en un determinado plazo y espera recibir la información.	Formatos de integración de ante proyecto entregados
5	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por correo electrónico los formatos con la información correspondiente de las direcciones de áreas de Escudo Urbano C5, revisa que los formatos estén completos y llenados correctamente.	Formatos de integración de ante proyecto recibidos
6	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de que falte algo en formato, solicita por correo electrónico a la Dirección de Área corregir y/o complementar la información faltante al formato del anteproyecto de presupuesto.	Correo enviado de solicitud de corrección de formatos o de complemento de información.
7	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de estar todos los formatos correctos, concentra en un solo documento la información de todas las direcciones de área, entrega físicamente al Director General y solicita la validación del mismo así como la aprobación ante la Junta de Gobierno.	Anteproyecto de presupuesto Integrado
8	Director General	Dirección General	Revisa el anteproyecto de presupuesto y lo valida, solicita convocar a Junta de Gobierno. Continúa en procedimiento Planeación y desarrollo de la Junta de Gobierno.	Anteproyecto de presupuesto validado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Director de área	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente anteproyecto autorizado por Junta de Gobierno, elabora correo electrónico al enlace de la Secretaría de la Hacienda Pública, adjunta el documento general del anteproyecto de presupuesto de Escudo Urbano C5, solicita a la Secretaria de Dirección enviar por oficio el anteproyecto.	Anteproyecto de presupuesto general enviado
10	Secretaria de Dirección	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora oficio dirigido a la Secretaría de la Hacienda Pública y la Coordinación General Estratégica de Seguridad, adjunta anteproyecto de presupuesto autorizado por la Junta de Gobierno, recaba firma del Director Administrativo y Financiero y entrega físicamente a la Oficialía de Partes. Continúa procedimiento: Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.	Oficio y anteproyecto de presupuesto entregado.

Procedimiento de Mejora y simplificación administrativa.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Mejora y simplificación administrativa.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo para realizar trabajos de mejora continua en Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-29-VIII-RI-26-II
Macro-proceso rector	Gestión apoyo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Instrucción de elaboración proyecto de mejora.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Proyecto implementado.
Indicador	Porcentaje de avance de implementación.

Modelado del procedimiento de Mejora y simplificación administrativa.



Narrativa del procedimiento de Mejora y simplificación administrativa.

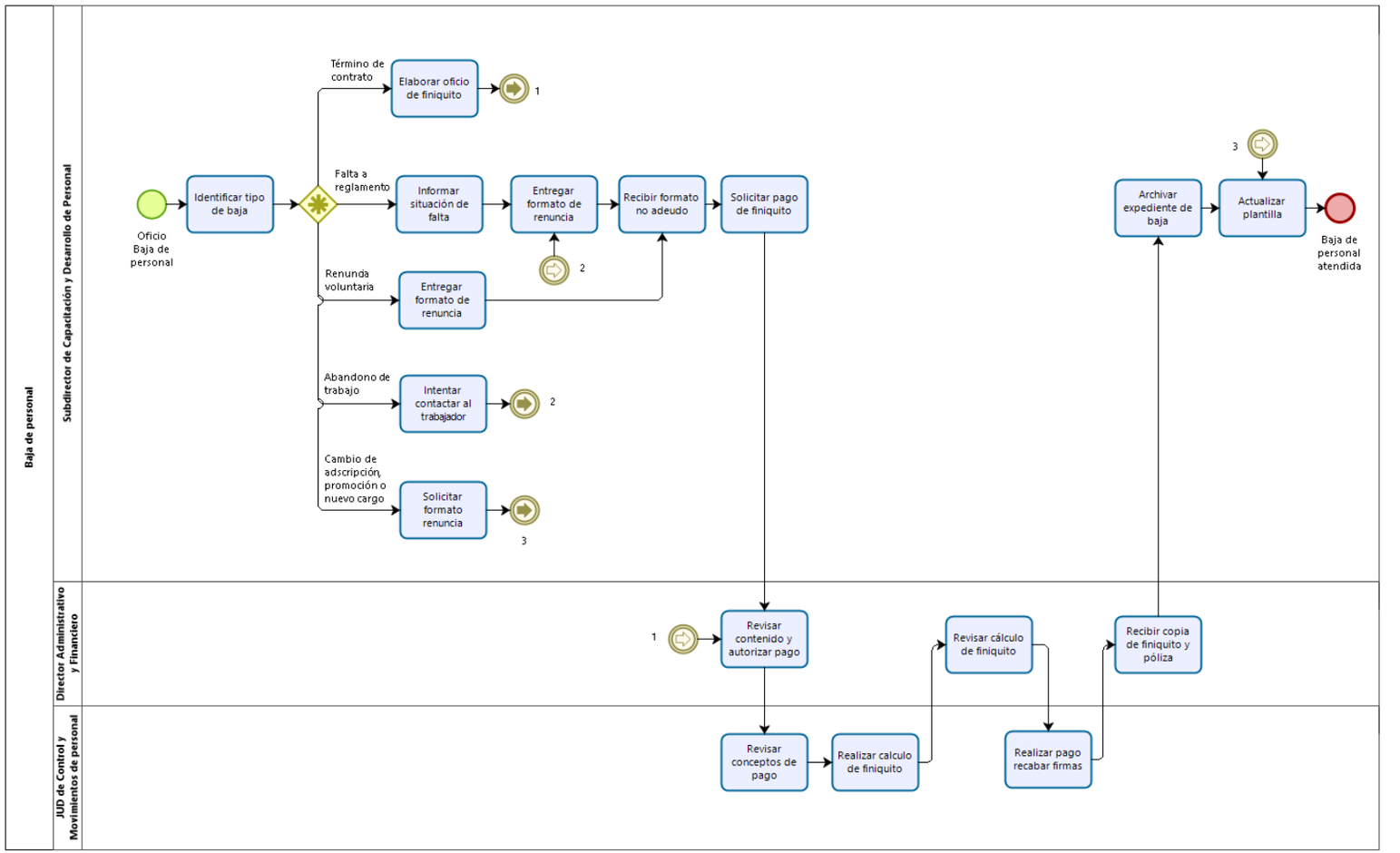
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Solicita verbalmente al Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales elaborar proyecto de mejora y/o simplificación administrativa de Escudo Urbano C5.	Proyecto de mejora solicitado.
2	JUD de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Investiga mejores prácticas tanto en medios físicos como electrónicos así como normatividades aplicables en instituciones de seguridad, identifica puntos de mejora del Escudo Urbano C5 y elabora propuesta de proyecto de mejora y/o simplificación administrativa.	Propuesta de proyecto elaborado
3	JUD de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Envía por correo electrónico propuesta de proyecto al Director Administrativo y Financiero y solicita la revisión del mismo, espera su validación y/o ajustes respectivos al proyecto de mejora y/o simplificación administrativa.	Propuesta de proyecto entregado
4	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Revisa la propuesta del proyecto de mejora y/o simplificación administrativa y determina si tiene ajustes o no.	Propuesta de proyecto revisada
5	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de tener observaciones a la propuesta del proyecto, las señala en el documento y solicita por correo electrónico, se realicen las modificaciones correspondientes.	Correo con observaciones enviado
6	JUD de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por correo electrónico la propuesta de proyecto de mejora con observaciones a subsanar, elabora los cambios señalados al proyecto y remite al Director Administrativo y Financiero para su aprobación. Continúa en la actividad 4.	Propuesta de proyecto corregido
7	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	En caso de no tener observaciones, indica verbalmente al Jefe de la Unidad Departamental de Servicios Generales convocar a reunión a Directores de Área de Escudo Urbano C5 involucrados dentro del proyecto y presentar formalmente el mismo.	Convocatoria de reunión enviada.
8	JUD de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Convoca vía telefónica a los Directores de Área de Escudo Urbano C5, día y hora especifica donde se presentará el proyecto, espera día de la sesión.	Llamada de convocatoria generada.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	JUD de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Desarrolla la reunión en la fecha y hora programada, entrega físicamente copia del proyecto y presenta el mismo a los Directores de Área .	Proyecto de mejora presentado.
10	JUD de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Inicia trabajos de implementación conforme el plan correspondiente, elabora periódicamente reportes de avance y los envía por correo electrónico al Director Administrativo y Financiero, con copia para el Director General.	Informe de avances entregado
11	JUD de Servicios Generales	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora informe de cierre del proyecto de mejora, entrega físicamente al Director Administrativo y Financiero.	Informe de cierre entregado.
12	Director Administrativo y Financiero	Dirección General Dirección Administrativa y Financiera	Recibe informe de cierre del proyecto de mejora, revisa los resultados y firma de validación, concluye procedimiento.	Informe firmado de cierre de proyecto

Procedimiento de Baja de personal.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Baja de personal.
Descripción	Muestra las actividades que se realizan para la baja de una persona de Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-29-XIII-RI-26-I
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda solicitud de baja debe solicitarse con 15 días de anticipación. Una solicitud de baja debe presentarse con formato de no adeudo así como con renuncia ratificada ante la autoridad respectiva. Cuando un trabajador abandone el trabajo, en un plazo máximo de 5 días hábiles se debe dar aviso por oficio a la Dirección Jurídica quien procederá con la legislación correspondiente.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de solicitud de baja de personal.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Baja efectuada y plantilla actualizada.
Indicador	Porcentaje de bajas atendidas.

Modelado del procedimiento de Baja de personal.



Narrativa del procedimiento de Baja de personal.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe oficio físicamente y/o instrucción verbal de realizar baja de personal, identifica el tipo de baja ya sea por término de contrato, falta a reglamento, renuncia voluntaria, promoción a nuevo puesto, abandono de trabajo o por necesidades de la Institución.	Motivo de baja identificada.
2	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de que el motivo sea por término de contrato, elabora oficio solicitando el pago de finiquito al Director Administrativo y Financiero, menciona los conceptos pendientes de pago a la fecha de baja, continúa en la actividad 9.	Oficio elaborado de pago de finiquito.
3	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de que el motivo sea falta al reglamento o por necesidades de la Institución, informa al empleado de manera verbal la situación de la falta y se continúa en el paso 6.	Falta al reglamento informada al personal.
4	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de que el motivo sea por renuncia voluntaria, entrega físicamente formato de renuncia y espera recibir formato lleno, continúa en la actividad 7.	Renuncia voluntaria entregado.
5	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de abandono de trabajo, intenta contactar al trabajador solicitándole acuda a presentar su renuncia, espera que el empleado acuda, continúa en la actividad 6.	Trabajador informado de presentar renuncia.
6	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Entrega formato de renuncia, el cual deberá llenarlo según se le solicite y entregarlo a la Subdirección de Capacitación y Desarrollo de personal.	Formato de renuncia entregado para su llenado.
7	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe físicamente la renuncia y el formato de no adeudos debidamente firmado y sellado por las diversas áreas de Escudo Urbano C5.	Renuncia firmada y Formato firmado de no adeudo recibidos.
8	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Solicita por oficio el pago de finiquito al Director Administrativo y Financiero, indicándole los conceptos pendientes de pago a la fecha de baja.	Solicitud de pago de finiquito enviada

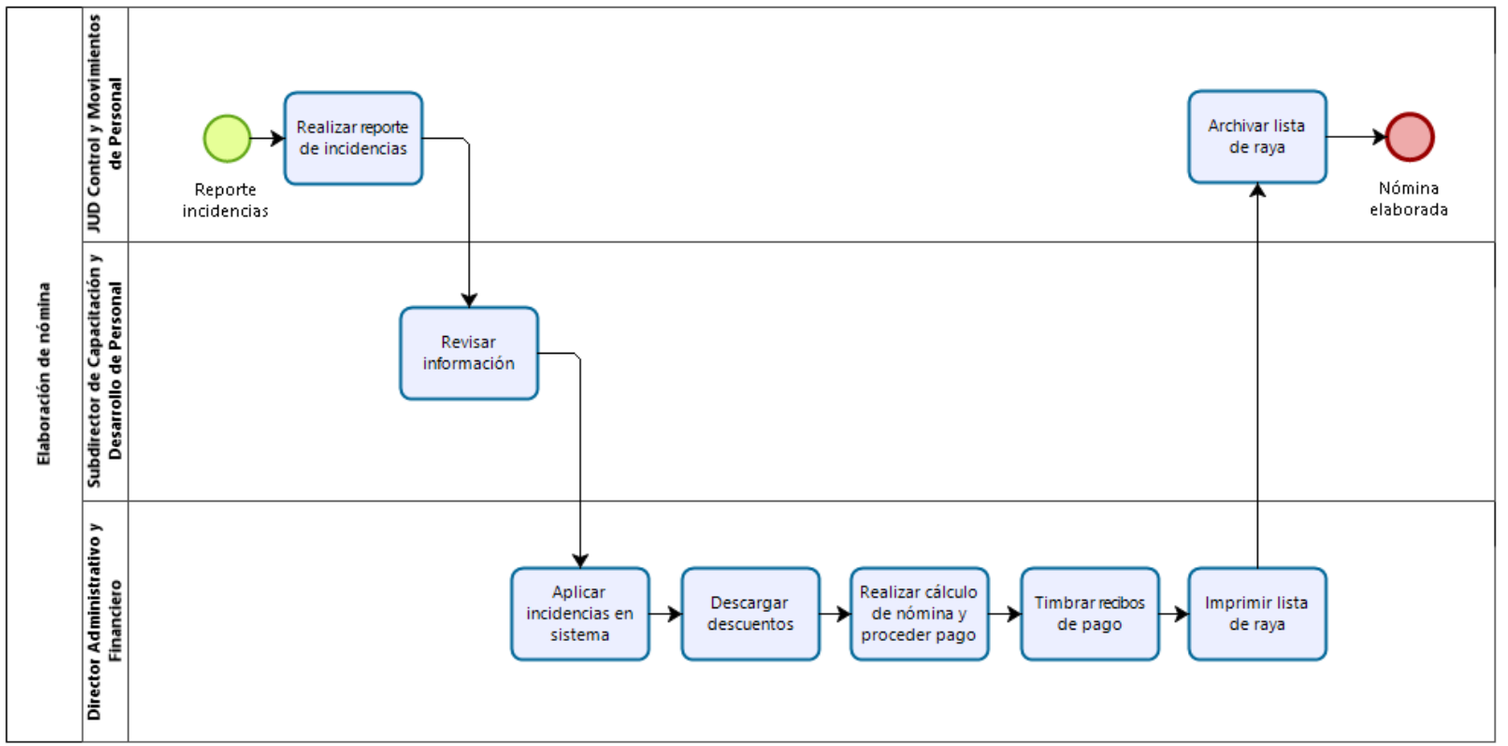
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente por oficio lista de conceptos pendientes de pago al empleado al, revisa contenido del oficio y autoriza los conceptos de pago respectivo, turna solicitud físicamente al Jefe de la Unidad Departamental de Control y Movimientos de Personal	Oficio revisado Conceptos de pago autorizados
10	JUD de Control y Movimientos de Personal	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe solicitud físicamente, revisa conceptos de pago y solicita verbalmente al responsable de nóminas el cálculo del finiquito respectivo.	Solicitud asignada de cálculo de finiquito
11	JUD de Control y Movimientos de Personal	Dirección Administrativa y Financiera	Realiza el cálculo del finiquito y lo entrega electrónicamente al Director Administrativo y Financiero.	Cálculo de finiquito realizado
13	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Revisa el cálculo y envía por correo al JUD de Control y Movimientos de Personal la autorización de pago si el cálculo es correcto, o en caso contrario solicita se realice algún cambio.	Cálculo de finiquito autorizado
14	JUD de Control y Movimientos de Personal	Dirección Administrativa y Financiera	Realiza el pago recabando las firmas necesarias y entrega copia del finiquito firmado y de la póliza del cheque al Director Administrativo y Financiero.	Pago de finiquito realizado
15	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe copia del finiquito y póliza de pago, entrega físicamente al Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal, solicitando se entregue al JUD de Control y Movimientos de Personal.	Copias de pago
16	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe físicamente la copia del finiquito y de la póliza del cheque, lo archiva tanto en físico como digital en el expediente de baja y pasa al punto 18.	Finiquito y póliza de cheque archivadas física y digitalmente
17	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de que la baja del puesto sea por cambio de adscripción, promoción o nuevo cargo, se solicita el formato de renuncia al cargo firmado y con huellas.	Formato de renuncia entregado para su llenado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
18	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Actualiza la plantilla en el sistema, dando de baja a la persona de la renuncia y marcando el puesto como vacante. Dando por terminado el procedimiento.	Plantilla de personal actualizada

Procedimiento de Elaboración de nómina.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de nómina.
Descripción	Describe las actividades para el procesamiento de la nómina del personal adscrito en Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-29-III-RI-26-I
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Toda Dirección de Área de Escudo Urbano C5 debe hacer entrega de las respectivas listas de asistencia e incidencias con soporte adjunto del personal a su cargo un día previo al corte de quincena.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Reporte de incidencias.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Lista de raya.
Indicador	Porcentaje de pagos efectuados.

Modelado del procedimiento de Elaboración de nómina.



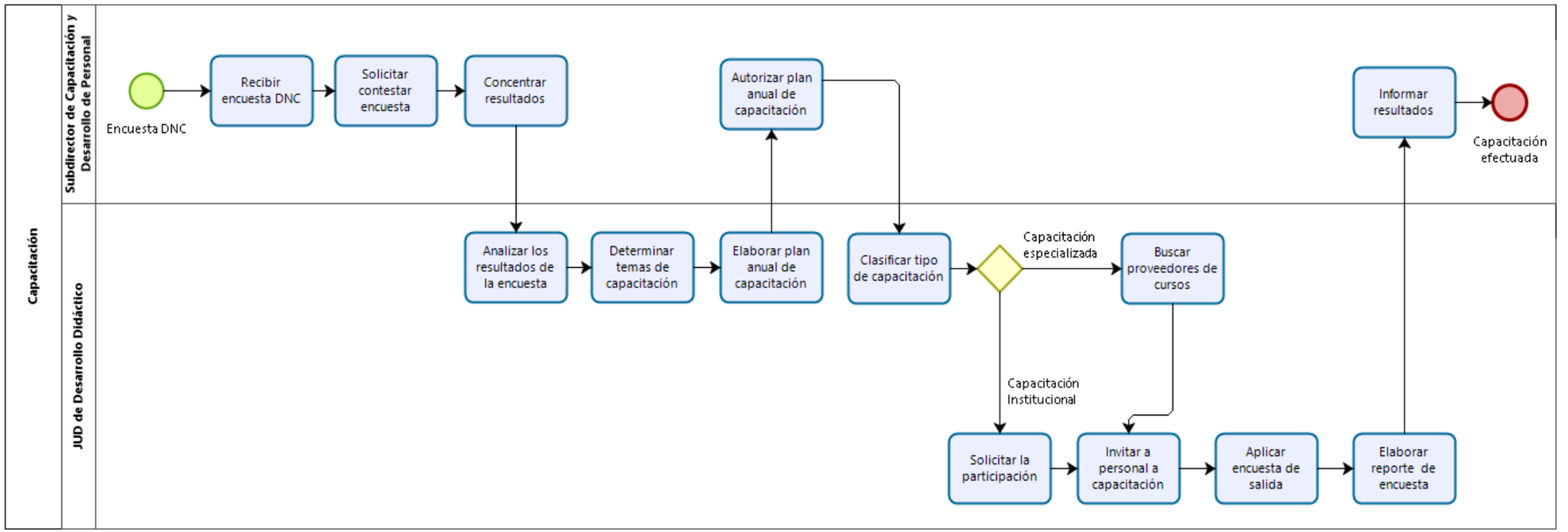
Narrativa del procedimiento de Elaboración de nómina.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	JUD de Control y Movimientos de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Realiza el reporte de incidencias de manera quincenal conforme al control de incidencias y lo envía de manera electrónica a la Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.	Reporte de incidencias elaborado
2	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe el reporte vía electrónica y revisa que contenga la información correspondiente, si tiene alguna observación solicita se realice, si es correcto lo envía por correo al Director Administrativo y Financiero solicitando el pago.	Reporte de incidencias revisado
3	Director Administrativo y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe el reporte vía electrónica, aplica las incidencias en el sistema de nóminas, así como descuentos en el portal de Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco y en el sistema SUA según corresponda.	Incidencias aplicadas en sistema de nómina
4	Director Administrativo y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	Descarga de la página del Instituto de Pensiones del Estado de Jalisco los descuentos generados en la última quincena y los coteja con los que ya tiene, si existen nuevos descuentos los aplica en el sistema de nómina, en caso de que sean los mismos continúa con el proceso.	Descuentos aplicados
5	Director Administrativo y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	Realiza el cálculo de nómina en el sistema y genera el archivo de prenómina en Excel y procede al pago en el portal bancario e integra los documentos que se generan como soporte de pago y lo archiva.	Cálculo y pago de nómina realizados
6	Director Administrativo y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	Timbra los recibos de pago en el sistema de nóminas y los envía por correo electrónico al personal.	Recibos de pago timbrados en sistema
7	Director Administrativo y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	Imprime las listas de raya y las entrega por medio de oficio a cada Dirección de Área solicitando se recaben la firma de su personal. Así como entregar al JUD de Control y Movimientos de Personal.	Lista de raya entregadas
8	JUD de Control y Movimientos de Personal	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe de cada dirección de área lista de raya, archiva las mismas de manera física y digital y concluye procedimiento.	Listas de raya archivadas física y digitalmente

Procedimiento de Capacitación.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Capacitación.
Descripción	Describe las actividades que se llevan a cabo para el desarrollo del plan anual de capacitación así como seguimiento de personal capacitado.
Alineación normativa	EUC5-29-V-RI-26-IV
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Adquisiciones de bienes y servicios.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Encuesta de DNC.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe de personal capacitado.
Indicador	Porcentaje de personal capacitado.

Modelado del procedimiento de Capacitación.



Narrativa del procedimiento de Capacitación.

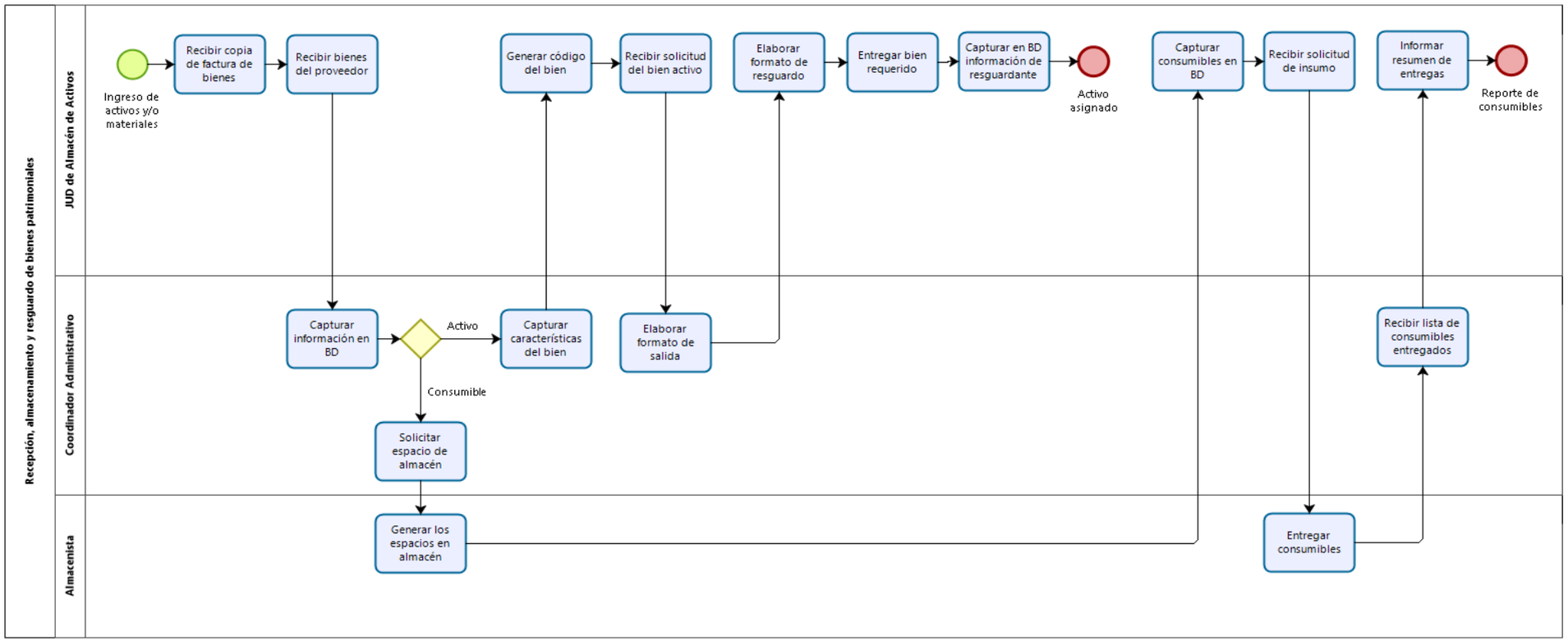
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe por correo electrónico de la Coordinación Administrativa de la Coordinación General Estratégica de Seguridad en conjunto con la Secretaría de Administración, encuesta de detección de necesidades de capacitación (Encuesta DNC).	Encuesta DNC recibida.
2	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Envía por correo electrónico al personal de Escudo Urbano C5, solicitando contestar la encuesta respectiva.	Correo con encuesta enviado.
3	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe vía correo electrónico los resultados de la encuesta, concentra los resultados de la misma y remite por correo a la Jefatura de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico.	Correo con el concentrado de resultados enviados.
4	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Analiza los resultados y genera listado de las necesidades con mayor puntaje que arrojó la encuesta.	Listado de necesidades generada
5	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Determina los temas de capacitación más importantes con el fin de lograr las metas estipuladas en el plan anual de trabajo del Organismo en conjunto con cada Dirección, apoyándose con el listado generado.	Listado de temas de capacitación elaborada
6	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Concentra la información recabada con cada Dirección y elabora anteproyecto del Plan anual de capacitación y envía por correo electrónico al Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal.	Anteproyecto de Plan anual de capacitación enviado
7	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Revisa el anteproyecto, si considera que se necesitan cambios los solicita, si está de acuerdo lo autoriza el plan anual de capacitación.	Plan anual de capacitación autorizado
8	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Clasifica el tipo de capacitación, lo cual ayudará a determinar la manera de dar tratamiento a cada una siendo capacitación especializada o capacitación institucional.	Capacitación clasificada por tipo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de capacitación especializada, busca proveedores que puedan impartir los cursos y solicita a través del proceso de compra la contratación de esta; continúa proceso de Adquisiciones de bienes y servicios y continúa con el paso 11.	Búsqueda de proveedores generada Solicitud de contratación enviada
10	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	En caso de que sea capacitación institucional, revisa el plan anual de capacitación de la Secretaría de Administración, identifica los cursos que requiere el centro conforme a las fechas de impartición de la capacitación por parte de la Secretaría de Administración y solicita la participación en ellos reservando los espacios vía correo electrónico.	Cursos identificados en plan anual de capacitación Correo de participación enviado
11	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Invita por correo electrónico a personal de Escudo Urbano a participar en alguna capacitación, una vez que hayan sido contratados los proveedores en caso de la capacitación especializada o de determinar los cursos que se puedan tomar en conjunto con la Secretaría de Administración.	Correo de invitación a personal de Escudo Urbano C5 enviado
12	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Aplica encuesta de salida al finalizar de cada curso de capacitación taller o curso impartido.	Encuesta de salida aplicado.
13	Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Didáctico	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Elabora reporte de la información obtenida en la encuesta, entregándolo a la Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, el cual enriquecerá para las siguientes capacitaciones.	Reporte información de encuesta entregado
14	Subdirector de Capacitación y Desarrollo de Personal	Subdirección de Capacitación y Desarrollo de Personal	Recibe reporte con la información del personal capacitado, revisa la misma e informa verbalmente los resultados al Director Administrativo y Financiero, concluye procedimiento.	Reporte de resultados informado

Procedimiento de ***Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales.***

Ficha del procedimiento	
Nombre	Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales.
Descripción	Muestra las actividades que se realizan a la recepción, almacenamiento y resguardo de los bienes adquiridos en Escudo Urbano C5.
Alineación normativa	EUC5-29-XI-RI-26-V
Macro-proceso rector	Gestión de recursos.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Todo bien activo le es resguardado solo al personal que cuentan con nombramiento autorizado en plantilla.
Procedimientos antecedentes	Adquisiciones de bienes y servicios.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de activos y/o consumibles.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Bien activo asignado y/o consumible entregado.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de bienes y/o consumibles atendidas.

Modelado del procedimiento de Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales.



Narrativa del procedimiento de Recepción, almacenamiento y resguardo de bienes patrimoniales.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Recibe físicamente copia de factura así como información del área de compras sobre fecha de la recepción de bienes patrimoniales adquiridos a favor de Escudo Urbano C5, espera al proveedor.	Notificación de entrega de bienes
2	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Recibe físicamente al proveedor de los bienes, en conjunto con el área requirente, ambos cotejan contra factura la entrega física de los bienes recibidos. el área requirente firma de conformidad y el JUD de Almacén y Activos firma de recibido en almacén e instruye al Coordinador Administrativo generar la entrada del bien y agregar en la base de datos.	Bienes recibidos
3	Coordinador Administrativo	Subdirección de Servicios de Apoyo	Captura en formato “Entrada de almacén” los campos: nombre de la empresa, RFC, fecha de entrega del bien, costo del bien, descripción, número de serie y fecha de facturación, imprime documento y recaba firma del JUD de Almacén y activos, clasifica si es activo o consumible.	Formato de entrada de activos elaborado
4	Coordinador Administrativo	Subdirección de Servicios de Apoyo	En caso de ser activo, captura en sistema “Bienes C5” las características del bien patrimonial (descripción, nombre corto, fecha de ingreso, nombre de proveedor o razón social, costo con IVA) informa al JUD de Almacén y Activos contar con el bien en sistema y solicita la impresión del número de identificación de inventario.	Activo registrado en BD
5	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Genera código conforme al catálogo “Grupo y Bien”, imprime etiqueta creada del bien, coloca etiqueta en el artículo en zona visible y espera recibir solicitud de bien.	Colocación de número de identificación de inventario
6	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Recibe físicamente y/o por correo electrónico solicitud de requerimiento de un bien, identifica tipo de bien requerido y solicita verbalmente al Coordinador Administrativo entregar el artículo requerido.	Solicitud de asignación recibida
7	Coordinador Administrativo	Subdirección de Servicios de Apoyo	Elabora formato de salida del almacén, imprime documento y entrega copia físicamente a personal de almacén, recaba acuse de recibido, digitaliza documento firmado y digitaliza el mismo, solicita físicamente al JUD de Almacén de Activos el resguardo del bien, de ser activo de reúso de hace cambio de resguardo	Salida de almacén elaborada

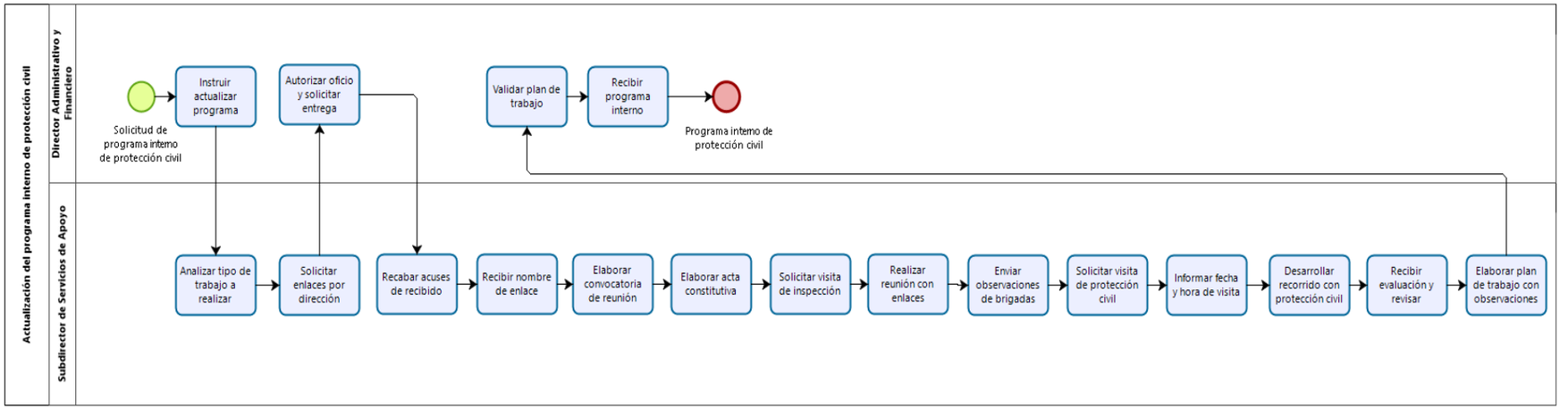
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Elabora resguardo en formato “Resguardo de mobiliario y equipo”, captura en formato (área requirente, nombre, cargo y nombramiento del resguardante, fecha de asignación del bien, ubicación física y número de activo, número de serie, nombre corto del bien, descripción y estado del bien) Imprime documento y recaba firma del JUD de Almacén y Activos, del Subdirector de Servicios de Apoyo y del Director Administrativo y Financiero.	Formato de resguardo con firmas de autorización de asignación
9	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Entrega físicamente bien requerido al resguardante, cotejan número de activo conforme al formato de resguardo, recaba firma del resguardante, entrega copia al mismo.	Asignación del bien y firma de resguardante en formato
10	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Captura en base de datos los datos del resguardante, digitaliza formato firmado y archiva documento firmado y concluye procedimiento	Actualización de resguardante efectuado
11	Coordinador Administrativo	Subdirección de Servicios de Apoyo	En caso de ser consumible, solicita verbalmente al Almacenista generar espacio en almacén general e integrar los artículos nuevos con las existencias. En base al método PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas)	Alta de producto
12	Almacenista	Subdirección de Servicios de Apoyo	Genera los espacios respectivos dentro del Almacén, acomoda el producto nuevo, informa verbalmente al JUD de Almacén y Activos la recepción de los consumibles.	Acomodo de consumibles
13	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Captura en base de datos “Inventario de consumibles de almacén” cantidad de productos, tipo de productor, precio unitario, nombre del proveedor o razón social, RFC, Fecha de ingreso al almacén, número de factura y espera recibir solicitud de consumibles.	Registro de consumibles en inventario
14	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Recibe físicamente y/o por correo formato de solicitud de insumo de limpieza y/o de papelería, revisa la solicitud, verifica existencia en base de datos, imprime lista de insumos requeridos y entrega físicamente al Almacenista, de no contar con existencia, notifica al área solicitante.	Solicitud de consumibles recibida

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
15	Almacenista	Subdirección de Servicios de Apoyo	Recibe físicamente lista de consumibles, concentra los artículos requeridos, entrega físicamente los mismo al área solicitante y recaba firma de entregado sobre la lista impresa de consumibles y entrega físicamente lista al Coordinador Administrativo.	Stock actualizado de en sistema
16	Coordinador Administrativo	Subdirección de Servicios de Apoyo	Recibe lista de artículos entregados, registra en base de datos la cantidad de artículos proporcionados, digitaliza lista y archiva físicamente solicitud de consumibles e informa verbalmente al JUD de Almacén de Activos.	Actualización de existencias de inventario y archivo de solicitud
17	JUD de Almacén de Activos	Subdirección de Servicios de Apoyo	Informa verbalmente al Director Administrativo y Financiero resumen general de consumibles entregados, concluye procedimiento.	Resumen general de consumibles informado.

*Procedimiento de **Actualización del programa interno de protección civil.***

Ficha del procedimiento	
Nombre	Actualización del programa interno de protección civil.
Descripción	Muestra las actividades que se llevan a cabo para el desarrollo de la actualización del programa interno de protección civil.
Alineación normativa	EUC5-29-XII-RI-26-VII
Macro-proceso rector	Gestión de apoyo.
Trámite o servicio asociado	Seguridad interna.
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Oficialía de partes de Escudo Urbano C5.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de programa interno de protección civil.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Plan interno de protección civil.
Indicador	Porcentaje de implementación del programa de protección civil.

Modelado del procedimiento de Actualización del programa interno de protección civil.



Narrativa del procedimiento de Actualización del programa interno de protección civil.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Instruye vía oficio al Subdirector de Servicios de Apoyo crear y/o actualizar el programa interno de protección civil.	Oficio de solicitud enviado
2	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Analiza el tipo de trabajo a realizar en la actualización del programa interno de protección civil.	Trabajos analizados
3	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora oficio solicitando la asignación de un enlace responsable por cada Dirección de Área, imprime documento y turna físicamente al Director Administrativo y Financiero.	Oficio de enlace de protección civil enviado
4	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe físicamente propuesta de oficio, analiza contenido de este, firma de autorización y turna físicamente oficio, solicita la entrega a cada Dirección de Área de Escudo Urbano C5.	Oficio de enlace de protección civil autorizado
5	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Fotocopia oficio entrega, físicamente a cada dirección de área, recaba acuse de recibido y espera recibir nombre de enlace de protección civil.	Oficio de enlace de protección civil entregado
6	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por oficio el nombre del enlace de protección civil de cada una de las Direcciones de área.	Nombre de enlace recibido
7	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora convocatoria de reunión de conformación de la Unidad Interna de Protección Civil con los enlaces de cada área, envía por correo electrónico la convocatoria citando un día y hora determinado, espera día y hora.	Convocatoria enviada
8	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Desarrolla reunión conforme día y hora establecida, elabora acta constitutiva de la unidad interna de protección civil, imprime acta y recaba firmas de los enlaces.	Acta constitutiva firmada
9	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora oficio solicitando visita de inspección a la Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos, recaba firma del Director Administrativo y Financiero, entrega oficio en Oficialía de partes, continúa procedimiento: Oficialía de Partes de Escudo Urbano C5.	Oficio de visita de inspección entregado
10	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Realiza reunión interdisciplinaria con los enlaces asignados y recaba observaciones de los integrantes.	Reunión interdiciplinaria desarrollada

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Elabora oficio y envía las observaciones realizadas por la brigada.	Oficio de observaciones enviado
12	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Solicita vía oficio la visita correspondiente de persona de la Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos para la inspección, turna físicamente oficio a la oficialía de partes y espera respuesta de visita.	Oficio de solicitud de visita enviado
13	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por oficio fecha y hora de visita de personal de la Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos, informa verbalmente al Director Administrativo y Financiero de área fecha de visita.	Fecha y hora de visita asignada
14	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe a personal de la Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos, el día y la hora establecida en oficio, desarrolla recorrido de evaluación por las instalaciones de Escudo Urbano C5, espera documento con áreas de oportunidad en materia de protección civil	Recorrido de evaluación efectuado
15	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por correo electrónico y posterior en físico documento de evaluación de las instalaciones de Escudo Urbano C5 en materia de protección civil, revisa contenido y convoca por correo electrónico a los integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil	Informe de observaciones de protección civil recibido
16	Subdirector de Servicios de Apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Desarrolla reunión con los integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil, elaboran plan de trabajo conforme las observaciones de la Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos y envía por correo electrónico al Director Administrativo y Financiero.	Plan de trabajo de protección civil elaborado
17	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por correo electrónico propuesta de plan de trabajo de protección civil, revisa acciones a realizar, valida las tareas y solicita verbalmente al Subdirector de Servicios de Apoyo desarrollar el plan de trabajo presentado.	Plan de trabajo de protección civil validado
18	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiera	Recibe por correo electrónico y posterior en físico programa interno de protección civil y concluye procedimiento.	Plan Interno de Protección Civil.

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Porcentaje de compras efectuadas.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Trimestral	Ascendente
Porcentaje de políticas administrativas autorizadas.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Semestral	Ascendente
Porcentaje de informes entregados conforme normatividad.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Semestral	Ascendente
Porcentaje de convenios y/o contratos atendidos.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de avance de implementación.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de bajas atendidas.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Semestral	Descendente
Porcentaje de pagos efectuados.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de personal capacitado.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Trimestral	Ascendente
Porcentaje de solicitudes de bienes y/o consumibles atendidas.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Porcentaje de implementación del programa de protección civil.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje	Semestral	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Porcentaje de compras efectuadas.
Descripción general	Indica el porcentaje de las compras de bienes y/o servicios efectuadas con relación a las solicitudes de compras solicitadas.
Fórmula	(Número de compras efectuadas/número de compras solicitadas) X 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Trimestral.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de políticas administrativas autorizadas.
Descripción general	Indica el porcentaje de solicitudes de elaboración de políticas administrativas autorizadas con relación a las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de políticas administrativas autorizadas/número de solicitudes de elaboración de políticas administrativas recibidas) X 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Semestral.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de informes entregados conforme normatividad.
Descripción general	Indica el porcentaje de informes entregados a la autoridad competente conforme lo establecido en la normatividad, en relación con las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de informes entregados a la autoridad competente/número de solicitudes de informes recibidos) X 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Trimestral.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de convenios y/o contratos atendidos.
Descripción general	Muestra el porcentaje de solicitudes atendidas de revisión administrativa de convenios y/o contratos con relación a las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de convenios revisados/número de convenios recibidos) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de avance de implementación.
Descripción general	Indica el avance de implementación de un proyectos de mejora en Escudo Urbano C5.
Fórmula	(Número de actividades concluidas conforme al plan de trabajo/número de actividades programadas en el plan de trabajo) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de bajas atendidas.
Descripción general	Indica el porcentaje de solicitudes de bajas de persona atendidas en relación con las solicitudes de baja de personal recibidas.
Fórmula	(Número de bajas de personal efectuadas/número de bajas de personal recibidas) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Semestral.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de pagos efectuados.
Descripción general	Indica porcentaje de pagos efectuados en relación con los solicitados a efectuarse.
Fórmula	(Número de pagos efectuados/número de pagos solicitados) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de personal capacitado.
Descripción general	Indica el porcentaje de personas capacitadas en relación con el número de personas programadas de capacitación.
Fórmula	(Número de personas capacitadas/número de personas programadas a capacitar) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de solicitudes de bienes y/o consumibles atendidas.
Descripción general	Indica el porcentaje de solicitudes de bienes y/o consumibles atendidas con relación a las solicitudes recibidas.
Fórmula	(Número de solicitudes de bienes y/o consumibles atendidas/número de solicitudes de bienes y/o consumibles recibidos) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

Nombre del Indicador	Porcentaje de implementación del programa de protección civil.
Descripción general	Indica el avance de implementación de programa de protección civil de Escudo Urbano C5.
Fórmula	(Número de actividades concluidas conforme al plan de trabajo/número de actividades programadas en el plan de trabajo) x 100
Sentido	Ascendente.
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	Dirección Administrativa y Financiera.

6. Elaboración y autorización de la sección

Lic. Martha Graciela Plascencia Ayala.
Subdirectora de Capacitación y Desarrollo de Personal.
Facilitador - Redactor

Lic. Ulises Rafael Chávez
Director Administrativo y Financiero.
Titular de la unidad administrativa
documentada en esta sección

Lic. Ulises Rafael Chávez Sánchez.
Director de Área Administrativa y Financiera.
Coordinador del Proyecto

Glosario

Análisis Geoestadístico	Es el análisis espacial de variables cuyo objetivo en predecir valores desconocidos a partir de otros existentes.
C5	Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.
CityMIND	Sistema de registro de incidentes de emergencia.
Denuncia anónima	Llamada confidencial de un ciudadano que reporta un delito salvaguardando la integridad de este.
Derecho ARCO	Derecho al acceso de las personas que cuentan con información personal en los archivos de C5.
Despachador	Elemento comisionado o asignado por las distintas dependencias de atención de servicios de emergencias, encargado de monitorear los servicios que son recibidos por el 9-1-1.
DNC	Encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación para el personal de Escudo Urbano C5.
Fallo económico	Resolución.
Incidencia	Inasistencia cometida por el personal de Escudo Urbano en la jornada laboral respectiva.
Incidente de emergencia	Situaciones imprevistas en las que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generado daños a la propiedad o integridad física de una persona.
INFOMEX	Plataforma de solicitud de información.
Instrumento jurídico	Convenio, Contrato u adendum.
JUD	Jefe de la Unidad Departamental.
Junta de Gobierno	Autoridad máxima que vigila el correcto funcionamiento de Escudo Urbano C5.
Operador	Personal destinado al seguimiento de la atención de un llamado de emergencia.
OREKA	Sistema de calidad y evaluación de llamadas de emergencias.
PMI	Punto de Monitoreo Inteligente.

SIDEEM	Sistema de recepción de llamadas de emergencias.
Simplificación administrativa	Identificar puntos de mejora en procesos internos de Escudo Urbano C5 así como implementarlos, para hacer más sencillas las tareas y funciones del centro.
Sistema GEO	Sistema de Gestión de Oficios de C5 Jalisco.
SUA	Sistema Único de Autodeterminación

Anexos

1. Descripción de la referencia normativa

LEY FUNDAMENTAL				REGLAMENTO INTERIOR				
CLAVE	**ARTÍCULO**	**FRACCIÓN**	**INCISO**	**CLAVE**	**ARTÍCULO**	**FRACCIÓN**	**INCISO**	**Referencia**
EUC5	14	II	c	RI	9	III		EUC5-14-II-C-RI-9-III-1

Nota: *Cuando el documento normativo no cuenta con fracción o inciso se omite anotar.*

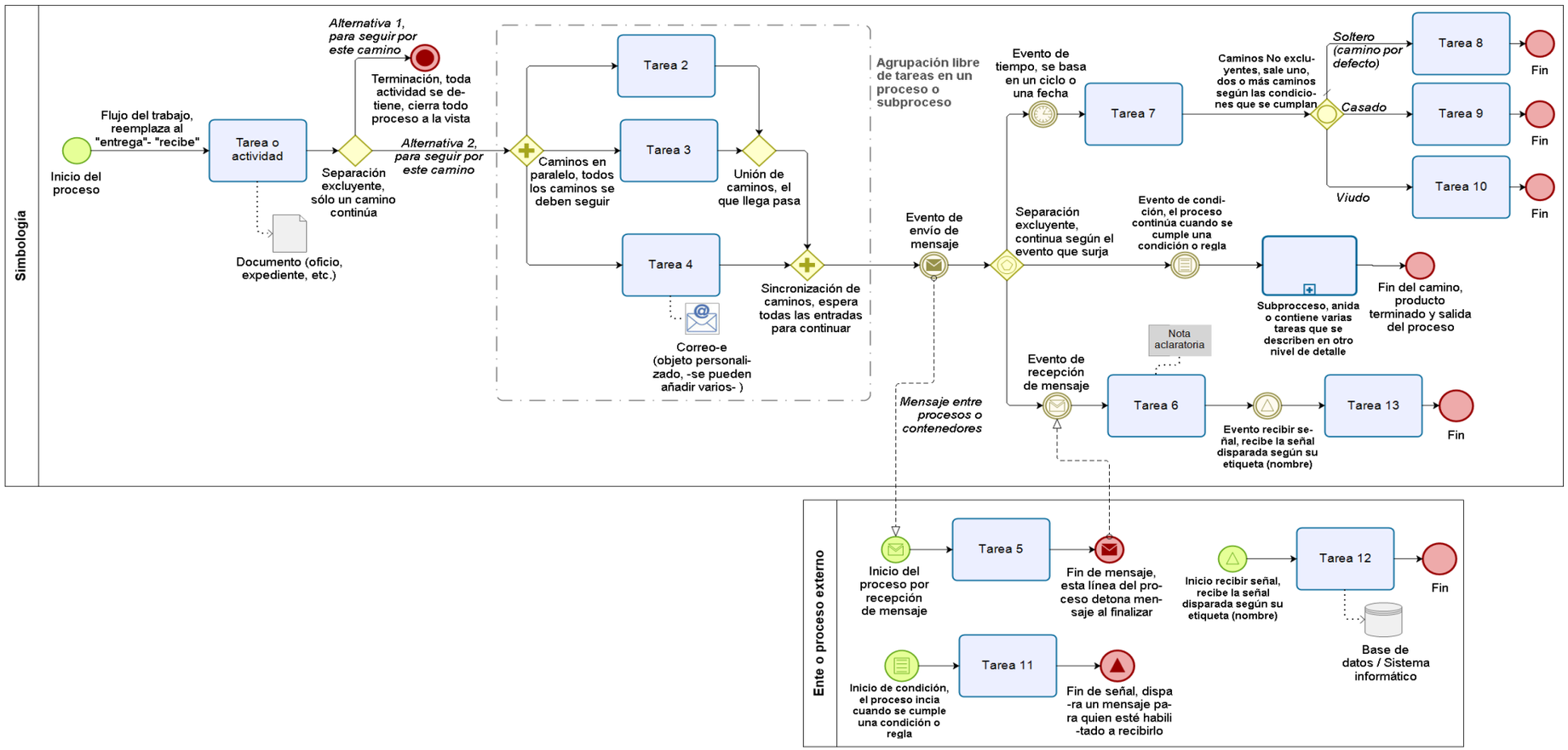
La clave se obtiene de las iniciales del documento normativo, por ejemplo:

EUC5	Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.
RI	Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco

2. Simbología para la lectura de los modelados de los procesos y procedimientos

Simbología BPMN 2.0.2

Simbología utilizada para modelar los procesos; use esta guía para interpretar los símbolos del diagrama y su aplicación.



Bitácora de cambios

Versión	Fecha de última revisión por DCR	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio (Qué cambio y porqué se modificó)
1	04 de mayo de 2021	Todo el documento	Se actualizó el documento completo, cumpliendo con lo establecido en la Guía para la Integración del Manual de Organización y Procedimientos de las Dependencias y Organismos Paraestatales, establecido por la Secretaría de Administración.

Supervisión de la elaboración

Ing. Ernesto Lizárraga Durán
Director de Control de Riesgos
Responsable de la Normatividad para la Elaboración del Documento

Ing. Elíseo Zúñiga Gutiérrez
Director General de Tecnologías de la Información
Supervisor del Proyecto

Ing. Crispín Fernández Juárez
Coordinador Organizacional
Facilitador del Proyecto

Escaneado con CamScanner

Autorizaciones Legales

El Organismo Público Descentralizado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco (Escudo Urbano C5), con fundamento en el artículo 5 en su fracción XII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, así como el artículo 14 párrafo segundo de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco; propone este manual con el fin de regular y organizar el funcionamiento de esta institución.

Ing. Alejandro Plaza Arriola.
Director General.
Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco.

Con fundamento en el artículo 4, fracción VIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, se expide este manual con el propósito de regular y organizar el funcionamiento de las dependencias.

Mtro. Ricardo Sánchez Beruben.
Coordinador General Estratégico de Seguridad.

Con fundamento en el artículo 19, fracción XV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco se emite este manual con el propósito de regular y organizar el funcionamiento de las dependencias

Mtro. Esteban Petersen Cortés.
Secretario de Administración.

Escaneado con CamScanner

Jalisco
GOBIERNO DEL ESTADO