



SECRETARÍA DE  
**SEGURIDAD PÚBLICA**  
PREVENCIÓN Y READAPTACIÓN SOCIAL



# MANUAL DE SERVICIOS

---

---

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA,  
PREVENCIÓN Y READAPTACIÓN SOCIAL**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA
FECHA ELABORACIÓN:	30-ENE-2009 V. 01
FECHA ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011 V. 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 2 DE 57

**Bitácora de Revisiones:**

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
01	07/12/2011	Todo el documento	Se actualizó todo el documento cumpliendo lo establecido en la Guía para la elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 3 DE 57

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
1. Introducción	04
2. Objetivo del Manual de Servicios	05
3. Inventario General de Servicios	06
4. Descripción de los Servicios	08
a) Despacho del Secretario	08
b) Comisaría Jefe de Inspección de Policía	20
c) Centro Integral de Comunicaciones	27
d) Dirección General del Sistema Postpenitenciario y atención a liberados.	36
e) Dirección General para la Prevención del Delito	41
5. Directorio de los Servicios	52
6. Anexos	54
7. Glosario	55
8. Autorización del Documento	57

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 4 DE 57

## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de los mismos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas.

Basándose en los enunciados anteriores, el presente manual está enfocado únicamente a los servicios que la ciudadanía solicita directamente a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social; por lo que representa una guía para el usuario, al describirse los pasos a seguir y requisitos a reunir por parte de la ciudadanía, para que la Dependencia le brinde el servicio con el fin de contribuir al logro de sus necesidades más apremiantes de Seguridad, Prevención y Reinserción a la sociedad

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 5 DE 57

## 2. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los servicios vitales de la Dependencia especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 6 DE 57

### 3. INVENTARIO DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PÁGINA	USUARIO
<b>Despacho del Secretario.</b>	Denuncia Anónima Acuerdo Nacional por la Seguridad 21/08/2008	089 Denuncia Anónima Ciudadana	9	Ciudadanía
	Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano	Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano	12	Ciudadanía
	Acceso a la Información Pública	Unidad de Transparencia e Información Pública	15	Ciudadanía
<b>Comisaría Jefe de Inspección Policía</b>	Recepción de quejas ciudadanas y Unidad de Anticorrupción DIGELAG ACO-083/2002 14/11/2002	Unidad Anticorrupción (Inspección a los Principios de Actuación)	21	Ciudadanía
		Atención, recepción, seguimiento, investigación y conclusión de quejas ciudadanas	24	Ciudadanía
<b>Dirección General del Centro Integral de Comunicaciones</b>	Conservación del Orden y Paz Social en el Estado de Jalisco	Sistema Telefónico de Emergencias 066. Sistema Telefónico LOCATEL Cancelación de Reportes de Vehículos Robados	28	Ciudadanía
		Programa Usuarios Potenciales	33	Ciudadanía
<b>Dirección General del Sistema Postpenitenciario y Atención a Liberados</b>	Reinserción de Liberados al Trabajo y a la Sociedad	Reinserción de Liberados al Trabajo y a la Sociedad	37	Pre-Liberados y sus Familias

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 7 DE 57

<b>Dirección General para la Prevención del Delito</b>	Modelo Preventivo Integral e Interinstitucional	Impartición de programas en centros escolares	42	Escuelas públicas y privadas de todos los niveles en el Estado.
		Programas preventivos para la comunidad: Seguridad Ciudadana	45	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ayuntamientos Municipales</li> <li>➤ Áreas de Prevención del Delito Municipales.</li> <li>➤ Escuelas públicas y privadas de todos los niveles en el Estado.</li> <li>➤ Organizaciones vecinales o grupos sociales.</li> <li>➤ Población en General.</li> </ul>
		Atención en eventos masivos	49	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ayuntamientos Municipales y</li> <li>➤ Áreas de Prevención del Delito Municipales.</li> <li>➤ Escuelas públicas y privadas de todos los niveles en el Estado.</li> <li>➤ Organizaciones vecinales o grupos sociales.</li> <li>➤ Población en General.</li> <li>➤ Empresas</li> </ul>

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 8 DE 57

---

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

---

**Despacho del Secretario**

---

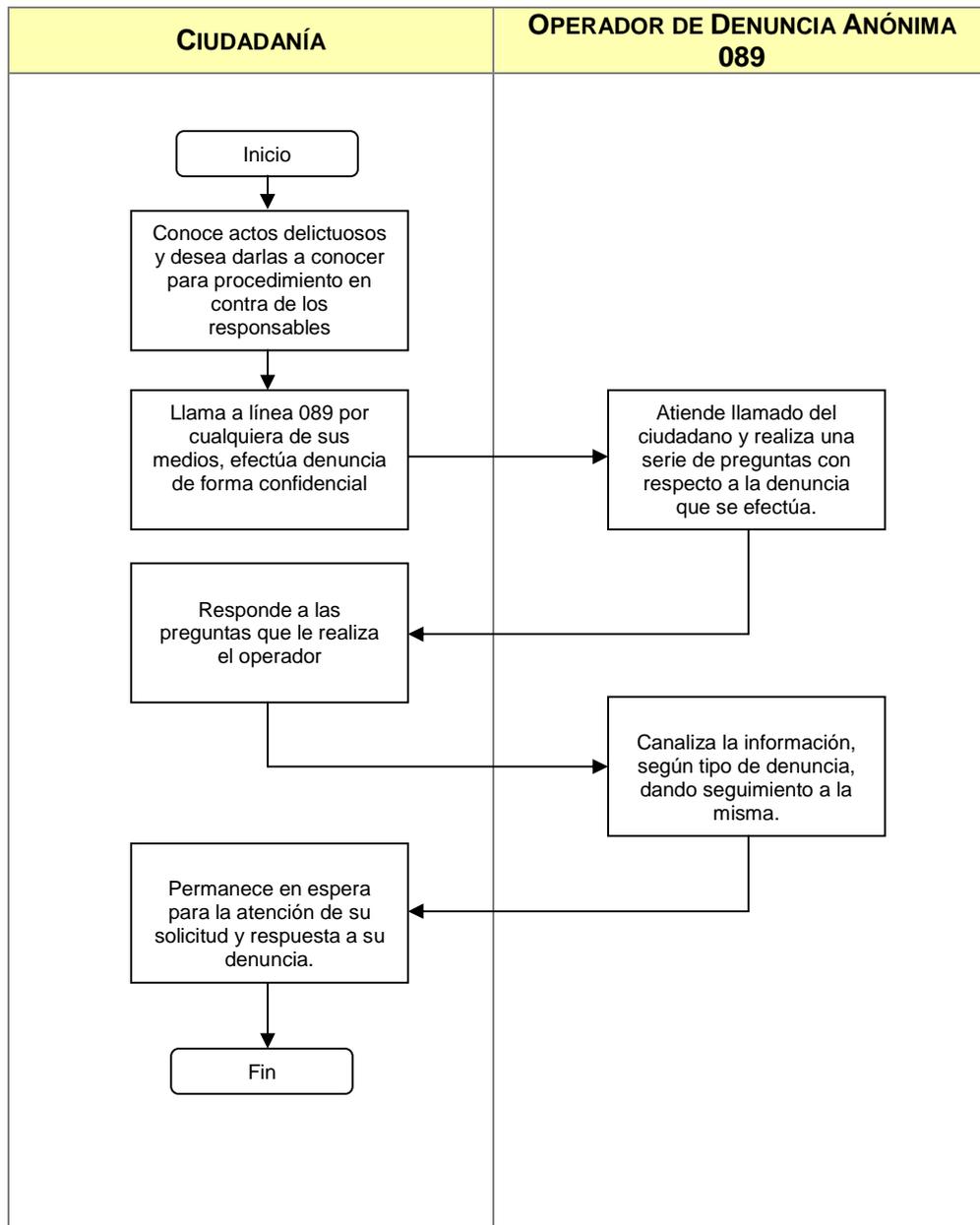
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 9 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Programa de Denuncia Anónima 089
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Despacho del Secretario
<b>DOMICILIO:</b>	Libertad 200, esquina 16 de Septiembre, Centro.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Recepción, canalización, seguimiento y respuesta a denuncias anónimas y confidenciales de la ciudadanía, atendidas vía telefónica, correo electrónico, fax, escritos o página de Internet del Gobierno del Estado.	
<b>VIGENCIA:</b>	
Permanente durante los 365 días del año.	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Marcar la línea telefónica 089, también a través de correo electrónico <a href="mailto:089@jalisco.gob.mx">089@jalisco.gob.mx</a> realizando cartas escritas por ciudadanos dirigidas a la Secretaría de Seguridad Pública ó al Programa de Denuncia Anónima 089, además por medio de la página del Gobierno del Estado <a href="http://www.jalisco.gob.mx">www.jalisco.gob.mx</a> en la sección contacto.</p> <p>Las 24 horas los 365 días del año.</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ciudadano deberá de proporcionar a detalle la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Delito o situación que se denuncia.</li> <li>b) Nombre (s) y/o alias de las personas involucradas, así como características físicas.</li> <li>c) Domicilio exacto y cruces de calles de los presuntos involucrados y características del lugar, colonia, municipio.</li> <li>d) Horario en que se realizan las actividades delictivas.</li> <li>e) Vehículos involucrados (placas, color, modelo y marca)</li> <li>f) Si hay autoridades involucradas, deberá señalarlas.</li> <li>g) Si los involucrados manejan armas y qué tipo de arma.</li> </ol> </li> </ol>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 10 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 11 DE 57

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Se otorga un número de reporte con la finalidad de que el Ciudadano pueda dar seguimiento a su denuncia	Permanente durante los 365 días del año	Sin costo para el Ciudadano

#### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

En caso de existir alguna inconformidad ó anomalía en el servicio, se podrá reportar al siguiente correo electrónico [dgepc@seguridadjalisco.gob.mx](mailto:dgepc@seguridadjalisco.gob.mx), en donde será atendido en forma inmediata, se revisará la queja, sugerencia o incumplimiento según corresponda.

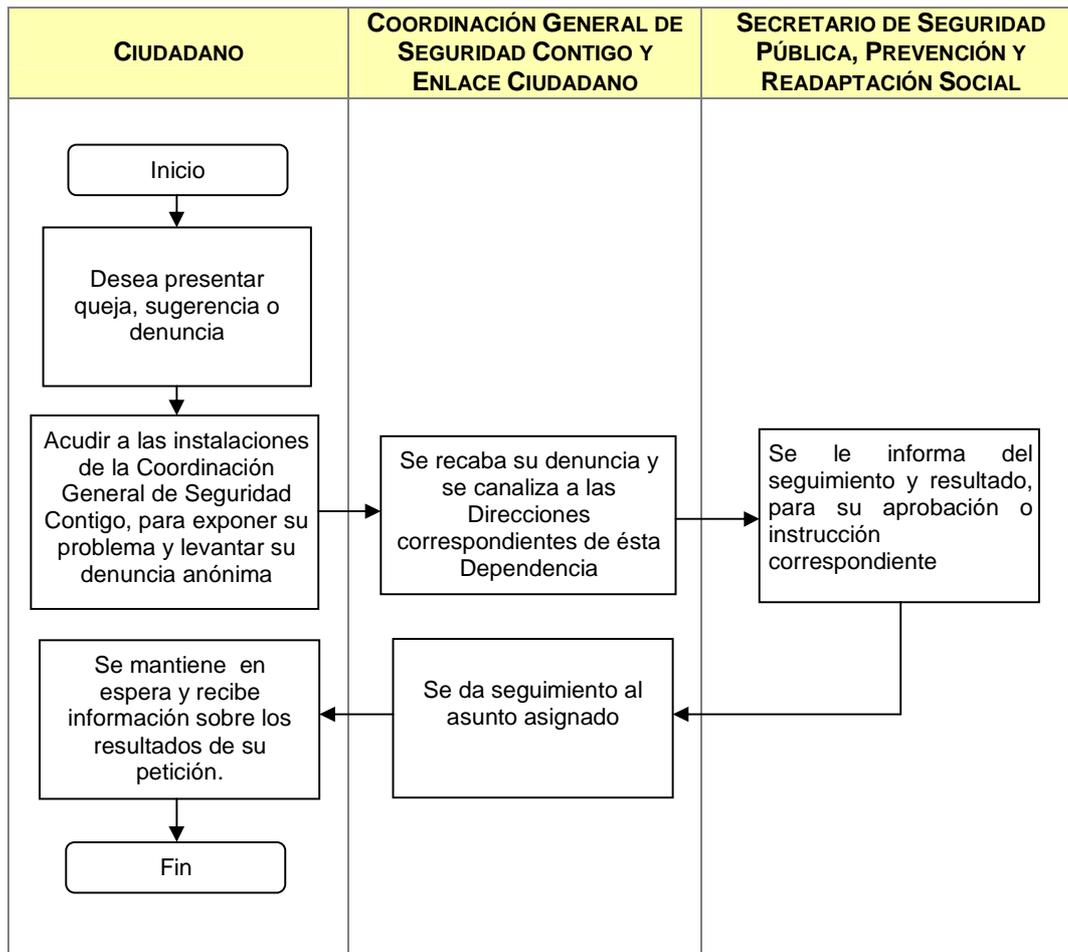
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 12 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Despacho del Secretario
<b>DOMICILIO:</b>	Libertad 200, esquina 16 de Septiembre, Centro en Guadalajara, Jalisco. 2° Piso
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>La Coordinación General de Seguridad Contigo, se da a la tarea de visitar cada uno de los municipios que integran el estado de Jalisco; dando una atención más personalizada tanto a los Presidentes Municipales, como a la Ciudadanía en general. Las visitas tienen como propósito el entablar una comunicación y presentar el programa de denuncia anónima que la Secretaría de Seguridad Pública ofrece; mediante el cual se pretende acercar a la ciudadanía con las Autoridades Municipales y Estatales, y resolver los problemas que en materia de seguridad les aquejan.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>Indeterminado. (Dependiendo del tipo de denuncia, gravedad y complejidad en su solución).</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Calle Libertad # 200 esquina 16 de septiembre en la zona centro, segundo piso o llamar a los teléfonos 3030-8029 y 3030-8046. De lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se requiere llevar a cabo una entrevista con el presidente y que éste acepte llevar a cabo el programa en su Municipio.</li> <li>2. En cuanto a la ciudadanía en general sólo tiene que presentarse en los lugares donde se presente este programa o en las instalaciones esta Secretaría.</li> </ol>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 13 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención personal.</li> <li>➤ Solución del problema: Variable, ya que se canaliza a la Dirección correspondiente y se monitorea el avance.</li> </ul>	15 a 30 minutos en entrevista con autoridades	Sin costo para el Ciudadano

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 14 DE 57

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

Si alguno de los servidores públicos pertenecientes a la Coordinación del Programa Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano; diese una mala atención u omitiera realizar cualquiera de los lineamientos citados, será sancionado según la Ley para Servidores Públicos del Estado de Jalisco y el Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco, lo indiquen y con el procedimiento correspondiente.

Para tal efecto el afectado deberá comunicarse con el Encargado del Programa Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano a los teléfonos: 3030-8029; 3030-8046.

Programa Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano, C. David González Jauregui, Encargado del Programa Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano.

Teléfono: 3030-8029 y 3030-8046

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 15 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Acceso a Información Pública
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Unidad de Transparencia e Información Pública
<b>DOMICILIO:</b>	Av. 16 de Septiembre No. 400 (Planta Baja) Zona Centro, Guadalajara, Jalisco.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>La Unidad de Transparencia, es el vínculo entre el sujeto obligado y el Ciudadano, y se encarga de recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información y publicar la información fundamental que garantice el derecho de toda persona para conocer, acceder, consultar y recibir información pública no considerada como reservada y confidencial que genere la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>El servicio que otorga la Unidad de Transparencia e Información Pública, en lo que respecta a solicitudes de información debe ser concluido en los siguientes 5 días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud, pudiendo existir una prórroga de 5 días hábiles, es decir, a más tardar en 10 diez días hábiles, según sea el caso.</p> <p>Mientras que la información fundamental permanentemente deberá ser publicada en la Web.</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>Unidad de Transparencia e Información Pública, que se ubica en planta baja del inmueble que se localiza en la Avenida 16 de Septiembre No. 400, esquina con la calle Libertad, en la Zona Centro de Guadalajara, Jalisco.</p> <p>Horario de atención al público de 09:00 a 17:00 horas, en días hábiles.</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<b>Información Electrónica</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar al sitio <a href="http://www.infomexjalisco.org.mx">www.infomexjalisco.org.mx</a>; que corresponde al Sistema Infomex Jalisco.</li> <li>2. Registrarse como usuario en el Sistema Infomex Jalisco, y en el que se cubrían los mismos requisitos que en una solicitud manual.</li> </ol>	
<b>Mediante Internet en las Instalaciones de esta Secretaría</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tratándose de acceder a la información fundamental publicada por esta Dependencia, deberá contar con un equipo de cómputo con acceso a Internet. O en su caso acudir a las instalaciones de la Unidad de Transparencia e Información Pública en donde se le brindara las facilidades de ocupar un equipo de cómputo a fin de acceder a la información fundamental, que se localiza en la página Web de esta Institución.</li> </ol>	

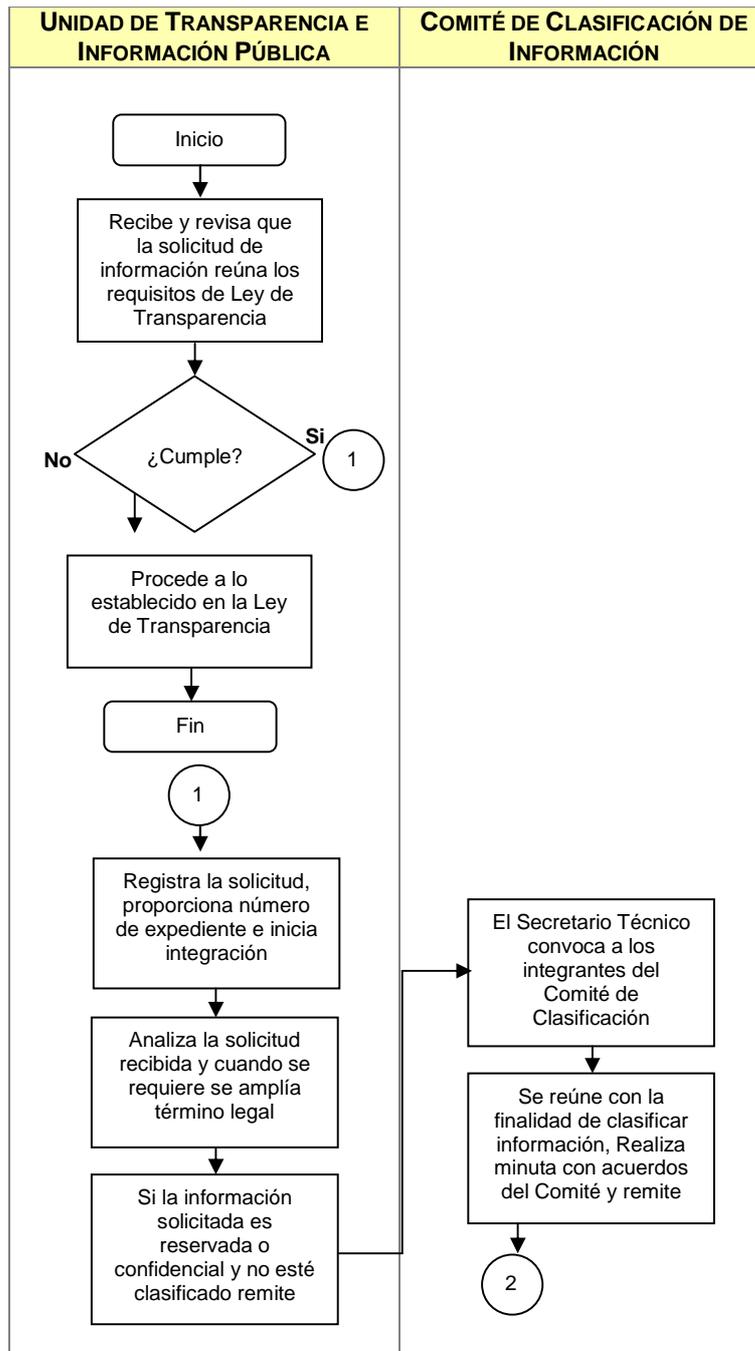
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 16 DE 57

### **Solicitud por escrito**

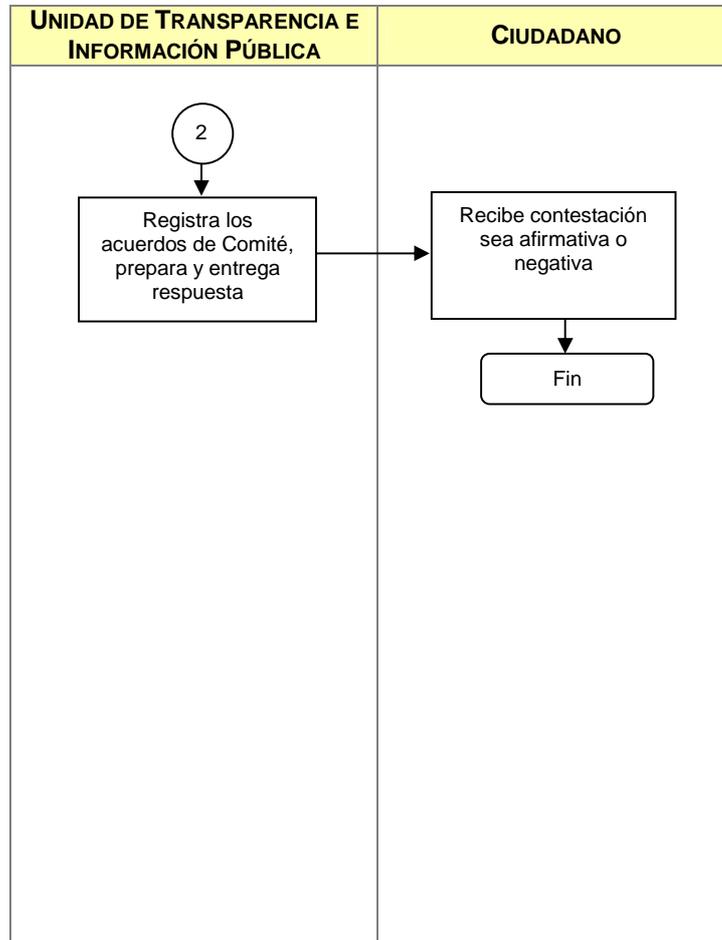
1. Presentar un escrito por duplicado en términos respetuosos, dirigido a la Unidad de Transparencia e información Pública, el cual deberá contener:
2. Nombre del solicitante
3. Domicilio para recibir notificaciones, así como personas autorizadas si fuera el caso.
4. Los elementos necesarios para identificar y localizar la información de que se trata.
5. Forma de la reproducción de la información solicitada (copia certificada, copia simple, disco compacto, escaneada, etc.)

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 17 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 18 DE 57



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Documento validado con la información pública no reservada	De 5 a 10 días hábiles después de haber presentado su solicitud de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gratuito sin reproducción de documentos</li> <li>➤ En caso de requerir copia este tendrá un costos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) copia simple, por cada copia \$ 1.00</li> <li>b) Copia certificada, por cada copia \$ 17.00</li> <li>c) Información en disco magnético de 3.5, por cada uno \$17.00</li> </ul> </li> </ul>

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 19 DE 57

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Información en disco compacto, por cada uno: \$17.00</li> <li>e) Audio casete, por cada uno: \$17.00</li> <li>f) Video casete tipo VHS, por cada uno, \$29.00</li> <li>g) Video casete otros formatos, por cada uno: \$70.00</li> <li>h) Escaneo de documentos para entregarlos en medios magnéticos, por hoja: \$7.00</li> <li>i) Impresiones a color, por cada una: \$10.00</li> <li>j) Cuando la información se proporcione en formato distinto a los mencionados en los incisos anteriores, el cobro de derechos será el equivalente al del mercado que corresponda.</li> </ul>
--	--	---

**MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:**

En el supuesto que no esté conforme con la respuesta recibida, en la modalidad en la que se puso a disposición, o su solicitud de información no haya sido respondida en tiempo, el solicitante a las instalaciones del Instituto de Transparencia e Información Pública se localizan en la calle Miguel de Cervantes Saavedra No. 19, Colonia Ladrón de Guevara, Guadalajara, Jalisco. El número telefónico de contacto es (01 33) 3630-5745.

De existir dudas o comentarios acerca de la operación del sitio o si requiere asesoría acerca del cómo utilizar las aplicaciones incluidas en el portal Jalisco, envíe un correo electrónico a [web.master@jalisco.gob.mx](mailto:web.master@jalisco.gob.mx)

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 20 DE 57

---

---

## Comisaría Jefe de Inspección de Policía

---

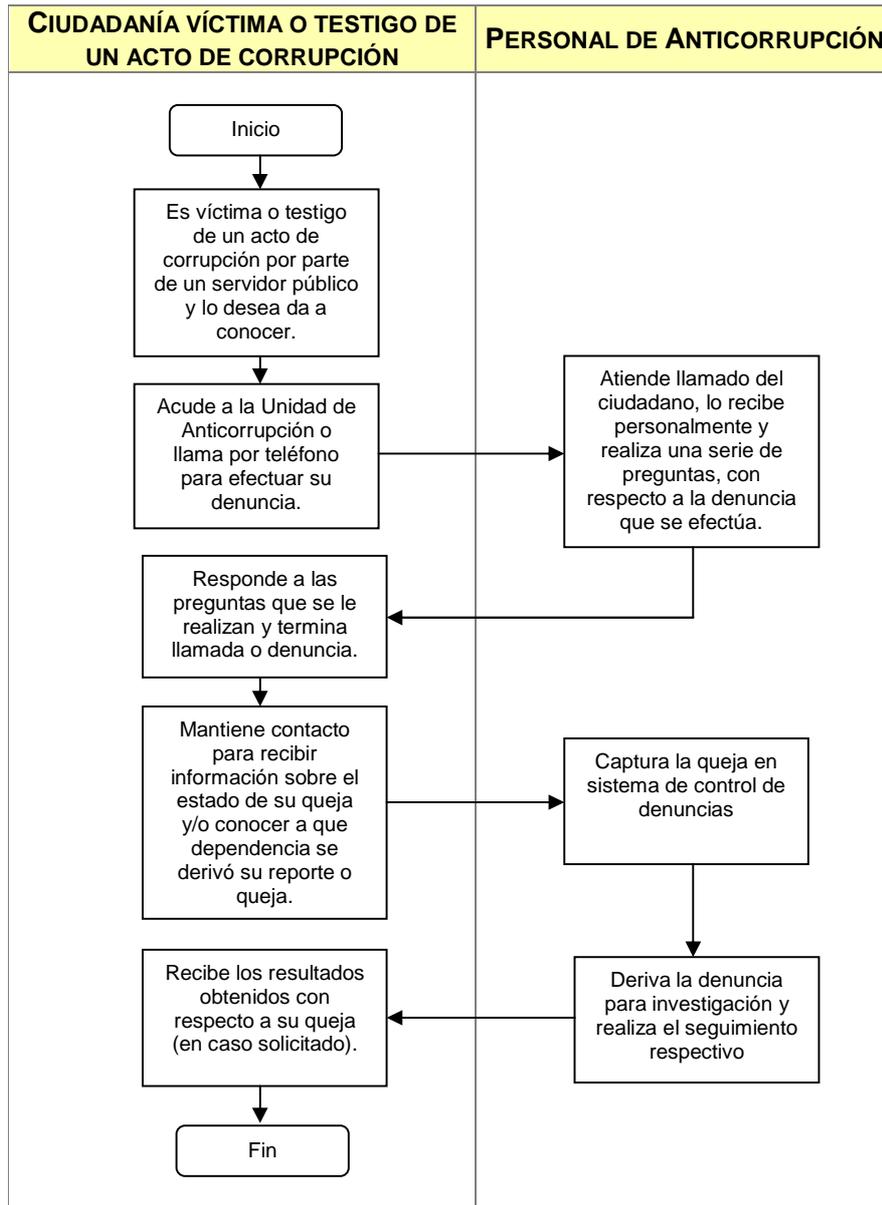
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 21 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Unidad Anticorrupción (Inspección a los Principios de Actuación)
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Comisaría Jefe de Inspección de Policía
<b>DOMICILIO:</b>	Libertad 200, Esquina 16 de Septiembre, Centro en Guadalajara, Jalisco. 9° piso.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Atención, recepción, investigación y seguimiento hasta su conclusión de quejas ciudadanas por actos de corrupción, instauradas en contra de servidores públicos por acciones realizadas durante su desempeño.	
<b>VIGENCIA:</b>	
Indeterminado. (Dependiendo del tipo de denuncia, gravedad y complejidad en su solución).	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Unidad Anticorrupción de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social; con domicilio en la calle Libertad No. 200, 9° piso, Col. Centro en Guadalajara Jalisco.  De lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas y el correo de voz las 24 horas los 365 días del año.	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>1. El ciudadano deberá de proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datos generales del quejoso (nombre, teléfono y domicilio).</li> <li>➤ Acto corruptivo que se denuncia.</li> <li>➤ Nombre (s) y/o alias del servidor público involucrado.</li> <li>➤ Cualquier dato ó características del servidor público de queja, ya sea física o de ropa portante, patrulla, operativo, etc.</li> <li>➤ Unidad, secretaría o área de localización.</li> <li>➤ Descripción del hecho o diálogo en como ocurrió el acto de corrupción por parte del servidor público.</li> <li>➤ Horario en que se realizó el acto de corrupción.</li> </ul>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 22 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 23 DE 57

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Oficio de sanción del Servidor Público o separación de su cargo.	Se procede inmediatamente, pero para la obtención del resultado es variable, debido a que está en función de los requerimientos de investigación y seguimiento para cada queja	Sin costo para el Ciudadano.

#### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Deberá comunicar su inconformidad ante el Comisario Jefe de Inspección de Policía, en las instalaciones de la Secretaría de Seguridad Pública.

Así como acudir el particular ante el órgano de control interno competente (Dirección General Jurídica) ubicado en la Calle Herrera y Cairo No. 1034 primer piso.

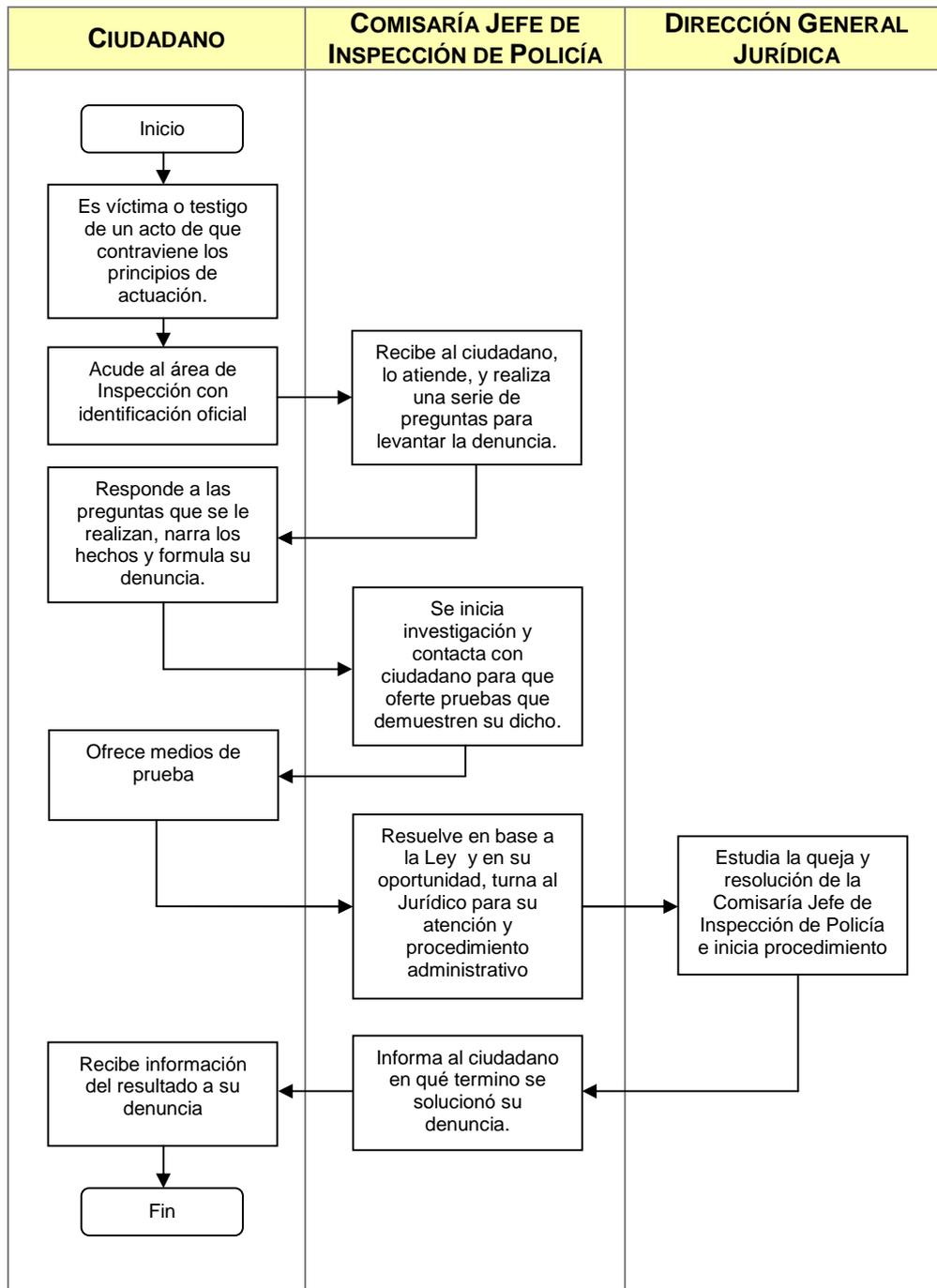
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 24 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención, recepción, seguimiento, investigación y conclusión de quejas ciudadanas.
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Comisaría Jefe de Inspección de Policía
<b>DOMICILIO:</b>	Libertad 200, Esquina 16 de Septiembre, Centro en Guadalajara, Jalisco. 9° piso.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Atención, recepción, seguimiento, investigación y conclusión de quejas ciudadanas, por actos contrarios a los principios de actuación desplegados por elementos operativos Estatales (policías y custodios); adscritos a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Reinserción Social, con el fin de recobrar la confianza de la ciudadanía en la institución pública.	
<b>VIGENCIA:</b>	
Indeterminado. (Dependiendo del tipo de denuncia, gravedad y complejidad en su solución).	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Presentarse al área de Recepción de Quejas de la Comisaría Jefe de Inspección de Policía, en la calle Libertad No. 200, Piso 9° Col. Centro en Guadalajara, Jalisco; con una identificación oficial. De lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>1. El ciudadano deberá de proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datos generales del quejoso (nombre, teléfono y domicilio).</li> <li>➤ Acto corruptivo que se denuncia.</li> <li>➤ Nombre (s) y/o alias del servidor público involucrado.</li> <li>➤ Cualquier dato ó características del servidor público de queja, ya sea física o de ropa portante, patrulla, operativo, etc.</li> <li>➤ Unidad, secretaría o área de localización.</li> <li>➤ Descripción del hecho o diálogo en como ocurrió el acto de corrupción por parte del servidor público.</li> <li>➤ Horario en que se realizó el acto de corrupción.</li> </ul>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 25 DE 57

### PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 26 DE 57

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Documento Oficio dando a conocer al Ciudadano el resultado a su denuncia	Se procede inmediatamente, pero para la obtención del resultado es variable, debido a que está en función de los requerimientos de investigación y seguimiento para cada queja.	Sin costo para el Ciudadano

#### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Deberá comunicar su inconformidad ante el Comisario Jefe de Inspección de Policía, en las instalaciones de la Secretaría de Seguridad Pública.

Así como acudir el particular ante el órgano de control interno competente (Dirección General Jurídica) ubicado en la Calle Herrera y Cairo No. 1034 primer piso.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 27 DE 57

---

---

**Dirección General de Centro Integral de  
Comunicaciones**

---

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 28 DE 57

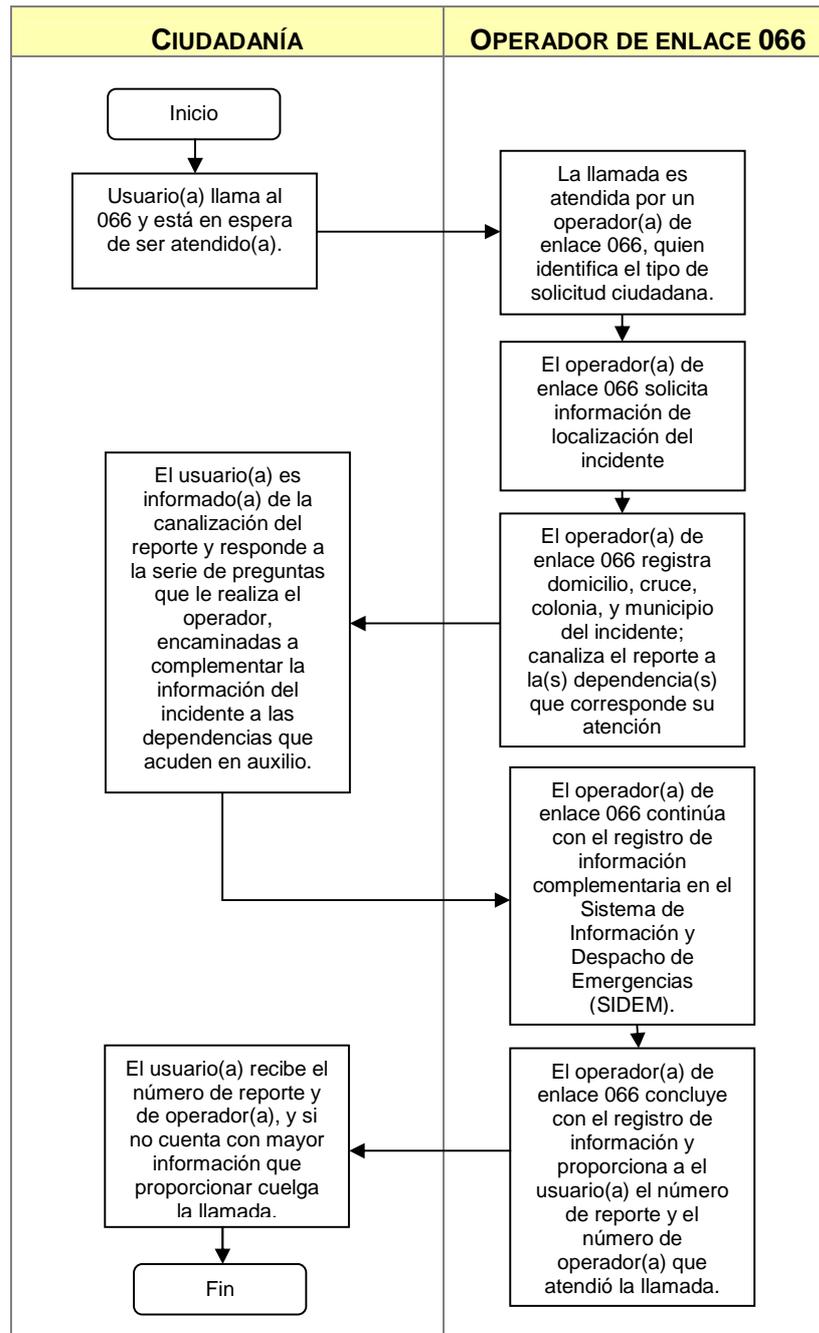
## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Sistema Telefónico de Emergencias 066. Sistema Telefónico LOCATEL. Cancelación de Reportes de Vehículos Robados
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General del Centro Integral de Comunicaciones
<b>DOMICILIO:</b>	Paseo de la Cima No. 434, Tlajomulco de Zuñiga, Jalisco.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Enlace telefónico de atención de emergencias ciudadanas en el ámbito de seguridad pública, servicios médicos y protección civil.</p> <p>Atención telefónica para la búsqueda de personas extraviadas.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
Se prestará el servicio los 365 días del año las 24 horas, ininterrumpidamente	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>En caso de emergencia, realizar llamada al número telefónico 066 y proporcionar la información completa sobre qué, dónde, cuándo, cómo y descripción de la situación de emergencia; y para la búsqueda de una persona extraviada al número 3134-4982 de LOCATEL, proporcionando nombre y características de la persona a buscar.</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>El Ciudadano en caso de solicitar una emergencia deberá de proporcionar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si es servicios Médicos</li> <li>➤ Servicios de Bomberos</li> <li>➤ Servicios de Protección Civil</li> <li>➤ Servicios de Seguridad Pública</li> <li>➤ Reporte de Vehículo Robado</li> </ul> </li> <li>El Ciudadano deberá de proporcionar: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lugar de los hechos</li> <li>➤ Colonia</li> <li>➤ Cruces de las Calles</li> </ul> </li> </ol>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 29 DE 57

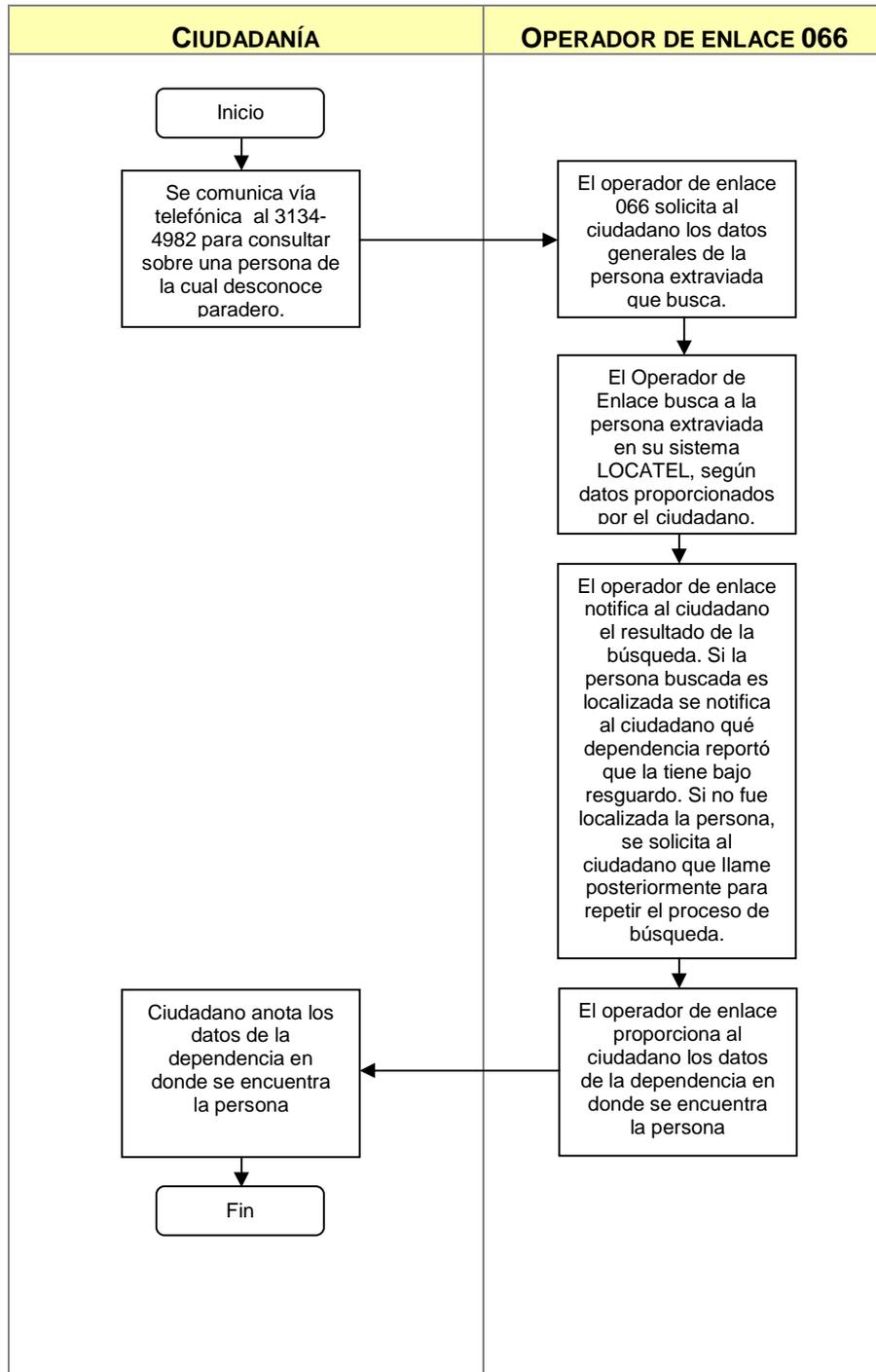
## PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:

### Sistema Telefónico 066



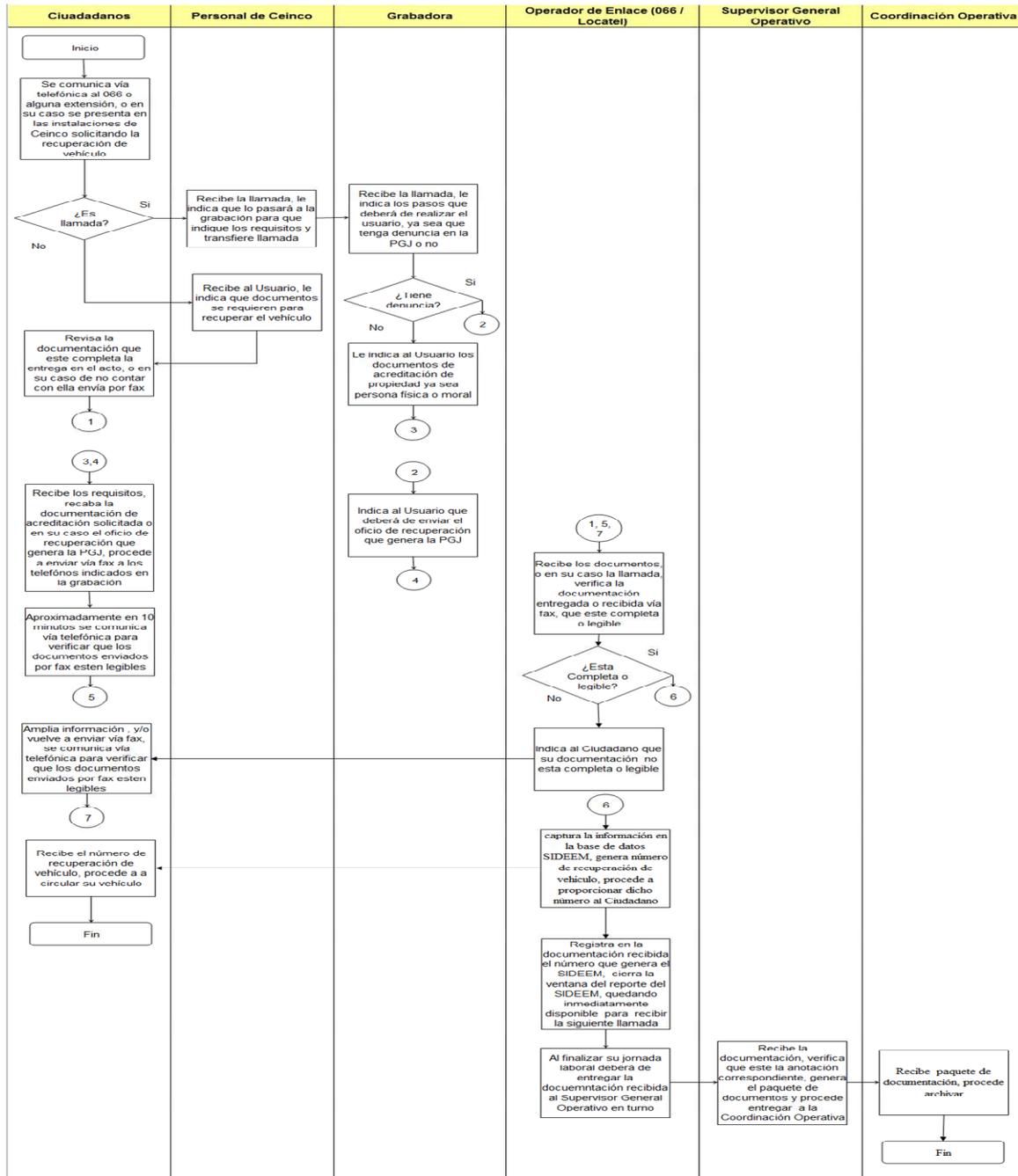
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 30 DE 57

**Sistema Telefónico Locatel**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 31 DE 57

### Cancelación de reporte de Vehículo Robado



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 32 DE 57

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Número proporcionado al Ciudadano para solicitud de emergencia. Dependencia donde el pariente del Ciudadano se encuentre. Número proporcionado al Ciudadano para que circule su vehículo	Inmediata después de la solicitud recibida.	Sin costo para el Ciudadano

#### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Establecer contacto con el área de atención ciudadana, de 08:30 a 15:30 horas, al teléfono 31 34 49 23 o vía correo electrónico [mayra.acosta@jalisco.gob.mx](mailto:mayra.acosta@jalisco.gob.mx). [hector.navarro@jalisco.gob.mx](mailto:hector.navarro@jalisco.gob.mx). [jorge.vazquez@jalisco.gob.mx](mailto:jorge.vazquez@jalisco.gob.mx)

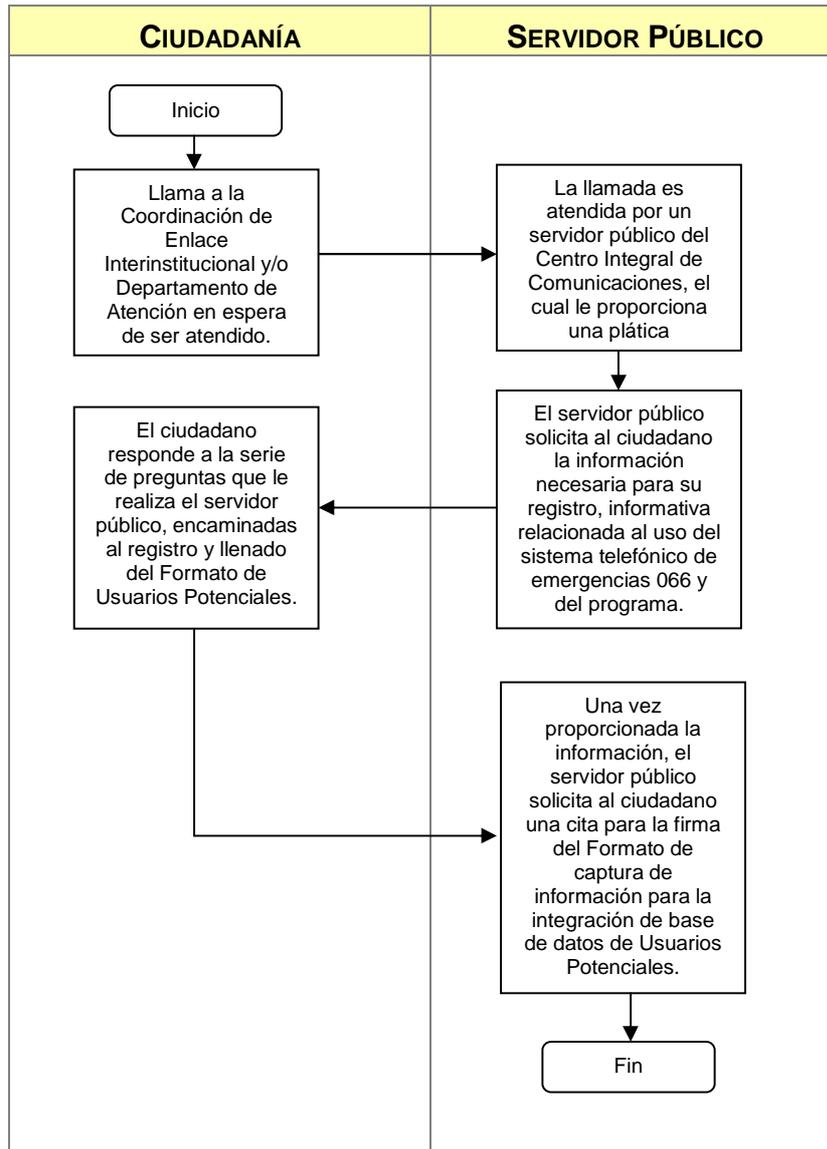
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 33 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Programa Usuarios Potenciales
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General del Centro Integral de Comunicaciones
<b>DOMICILIO:</b>	Paseo de la Cima No. 434, Tlajomulco de Zuñiga, Jalisco.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
Optimizar tiempo en la captura de información, para la atención de emergencias ciudadanas.	
<b>VIGENCIA:</b>	
Permanente e Indefinido	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Marcar las líneas telefónicas (33) 3134 4923 y (33) 3134 4906 de la Coordinación de Enlace Interinstitucional y/o Departamento de Atención Ciudadana. De 08:30 a 15:30hrs., de lunes a viernes.	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>1. El ciudadano deberá de proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre del Subscritor.</li> <li>➤ Tipo de establecimiento y giro (Casa, Habitación y Negocio, etc.).</li> <li>➤ Calle, número, cruces, código postal, colonia y municipio.</li> <li>➤ Números telefónicos a vincular con la dirección.</li> <li>➤ Principales vulnerabilidades a la que está expuesto en el domicilio registrado (Robo, incendios, enfermos graves, etc.).</li> </ul>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 34 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 35 DE 57

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Formato de captura de información firmada por el Ciudadano	Inmediato, después de la solicitud recibida	Sin costo para el Ciudadano

#### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Establecer contacto con el área de atención ciudadana, de 08:30 a 15:30 horas, al teléfono 31 34 49 23 o vía correo electrónico [mayra.acosta@jalisco.gob.mx](mailto:mayra.acosta@jalisco.gob.mx). [hector.navarro@jalisco.gob.mx](mailto:hector.navarro@jalisco.gob.mx). [jorge.vazquez@jalisco.gob.mx](mailto:jorge.vazquez@jalisco.gob.mx)

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 36 DE 57

---

---

**Dirección General del Sistema Postpenitenciario y  
Atención a Liberados**

---

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 37 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

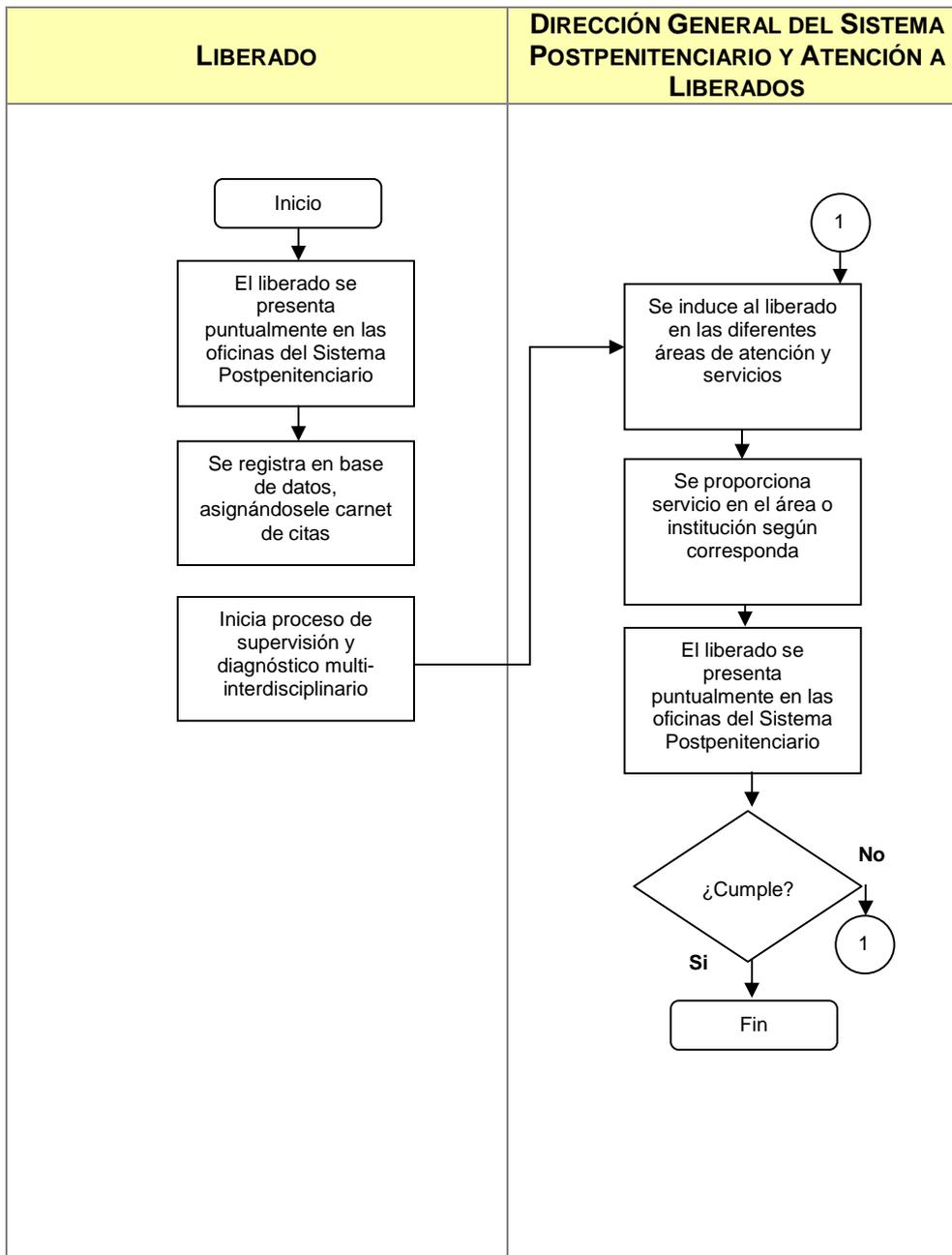
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Reinserción de Liberados al trabajo y a la sociedad
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General del Sistema Postpenitenciario y Atención a Liberados
<b>DOMICILIO:</b>	Libertad 896 entre Colón y 16 de Septiembre.
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Creación de espacios laborales, educativos, culturales y de capacitación para reos liberados que deseen integrarse en estos rubros para incrementar su nivel de vida y reinsertarse a la sociedad.</li> <li>➤ Se brinda apoyo clínico; Médico, Psicológico, Psiquiátrico y Atención especializada (Secretaría de Salud, Seguro Popular y Hospitales Civiles de Guadalajara)</li> <li>➤ Se brinda apoyo social; Alimenticia, centros para la rehabilitación de adicciones, etc.</li> </ul> <p>Con el propósito de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitación laboral, preparación educativa y escolar, aumentar el nivel cultural y la sana convivencia familiar a través de juegos recreativos y el deporte. Al momento que concluya con sus condicionantes y obtenga su libertad absoluta, queda abierta la cobertura de los servicios aún cuando hayan concluido su proceso.</li> <li>➤ Lograr la reinserción social y evitar la reincidencia</li> </ul>	
<b>VIGENCIA:</b>	
Hasta alcanzar su libertad absoluta	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Libertad 896 entre Colón y 16 de Septiembre, de Lunes a Domingo de 08:00 a 20:00 horas.	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>1. El liberado se le proporcionará los siguientes apoyos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención psicológica</li> <li>➤ Psiquiátrica</li> <li>➤ Médica</li> <li>➤ De apoyo Social (Asistencial – Vínculo para rehabilitación de adicciones, derivación a Secretaría de Salud, Seguro Popular, Hospitales Civiles de Guadalajara, etc.)</li> <li>➤ Laboral (Bolsa de trabajo)</li> <li>➤ Proyectos productivos (Orientación, Capacitación, Acompañamiento y Seguimiento para trámite de licencias y solicitud de financiamiento en FOJAL).</li> </ul>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 38 DE 57

- Promoción, exhibición y venta de artesanías en el stand de la Dirección General del Sistema Postpenitenciario y Atención a Liberados y en diferentes eventos y plazas públicas.
- Apoyo y orientación para concluir la educación básica, preparatoria y licenciatura, por el sistema IEEA, COBAEJ y Universidades.
- Becas de capacitación para el trabajo por parte de los CECATIS
- Información y orientación para el trámite de cancelación de Ficha Sinaléctica ante IJCF.
- Se brinda atención y asesoría jurídica en diferentes situaciones que presentan los liberados.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 39 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 40 DE 57

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
El Preliberado tendrá que presentarse puntualmente a sus citas ante el área de Postpenitenciario el cual deberá de presentar su carnet de	Variable, según solicitud del tipo de servicio requerido, siendo el tiempo máximo para respuesta cinco días hábiles.	Sin costo para el Preliberado

#### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Tanto la persona liberada como su familia, en caso de que se encuentre inconforme con algún servicio que se le brinde o haya dejado de recibir, tiene la libertad de acudir a cualquier área de esta Dirección General y presentar su queja o al correo electrónico [postpenitenciario@seguridadjalisco.gob.mx](mailto:postpenitenciario@seguridadjalisco.gob.mx) y dependiendo del área en donde se presenta la falta de servicio al decir del usuario, se expone el caso en el Consejo Técnico Postpenitenciario para dar solución a dicha inconformidad; o en su defecto al Director General para que se resuelva el conflicto.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 41 DE 57

---

---

## Dirección General para la Prevención del Delito

---

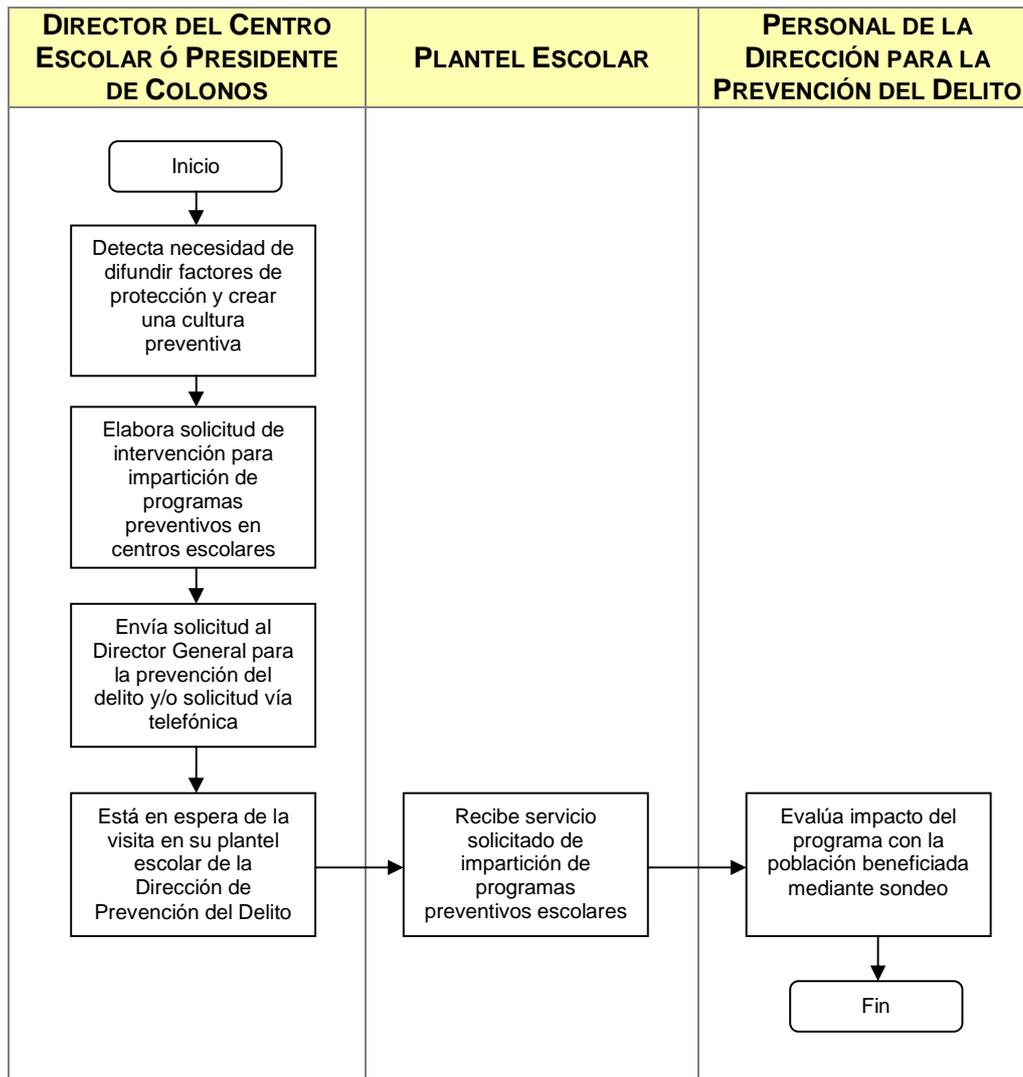
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 42 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Impartición de programas en centros escolares
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección de Educación Preventiva y Dirección de Organización Vecinal.
<b>DOMICILIO:</b>	Herrera y Cairo 1034, Colonia Villaseñor, C.P. 44200
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>“Homologación de Programas y Materiales Preventivos” (Programas preventivos dirigidos a alumnos de preescolar, primaria, secundaria y nivel medio superior, así como a padres de familia, docentes y personal administrativo; en donde se promueven los factores de protección contribuyendo a fortalecer la cultura de prevención en el Estado) y programas propios de la DGPD.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
Durante los ciclos escolares, establecidos por la Secretaría de Educación Pública.	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
Dirección General para la Prevención del Delito, ubicada en la calle Herrera y Cairo 1034, Colonia Villaseñor, C.P. 44200, 1er piso. De Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para las Regiones del Interior del Estado: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Que las áreas de Prevención del Delito de los Municipios a través del análisis criminológico, de prioridad a atender las necesidades de planteles educativos.</li> <li>➤ Que los planteles escolares de los Municipios, realicen la solicitud de intervención a través de programas preventivos a la Dirección General para la Prevención del Delito</li> <li>➤ Ser un plantel escolar en donde se desarrollen actividades promovidas por el Gobierno del Estado.</li> </ul> </li> <li>2. Para la Zona Metropolitana de Guadalajara se trabajará bajo las siguientes circunstancias. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser un plantel escolar definido de acuerdo a la coordinación de trabajo entre la Secretaría de Educación, las Áreas de Prevención del Delito de los Municipios y la Dirección General para la Prevención del Delito, con el fin de abordar las zonas de mayor influencia delictiva.</li> <li>➤ Ser un plantel escolar que haya hecho previa solicitud de intervención para impartición de los programas preventivos.</li> <li>➤ Ser un plantel escolar de las colonias que se derivan del Programa “Seguridad</li> </ul> </li> </ol>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 43 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Los programas preventivos tienen dos modalidades, sesiones informativas y talleres de trabajo. Es gratuito, institucional y formativo.	Según el programa que se solicite ver requisitos (página 42)	Sin costo para el Ciudadano

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 44 DE 57

### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Se deberá reportar cualquier anomalía, queja o incumplimiento del servicio por parte del personal a los siguientes responsables:

C. Ernesto Enrique Aceves Plascencia	Director General para la Prevención del Delito	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 3668-7970
Mtro. Francisco Javier Ulloa Sánchez	Director de Educación Preventiva	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 18010 3668-7970
C. Javier Delgado Godínez	Director de Organización Vecinal	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 3668-7970

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 45 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

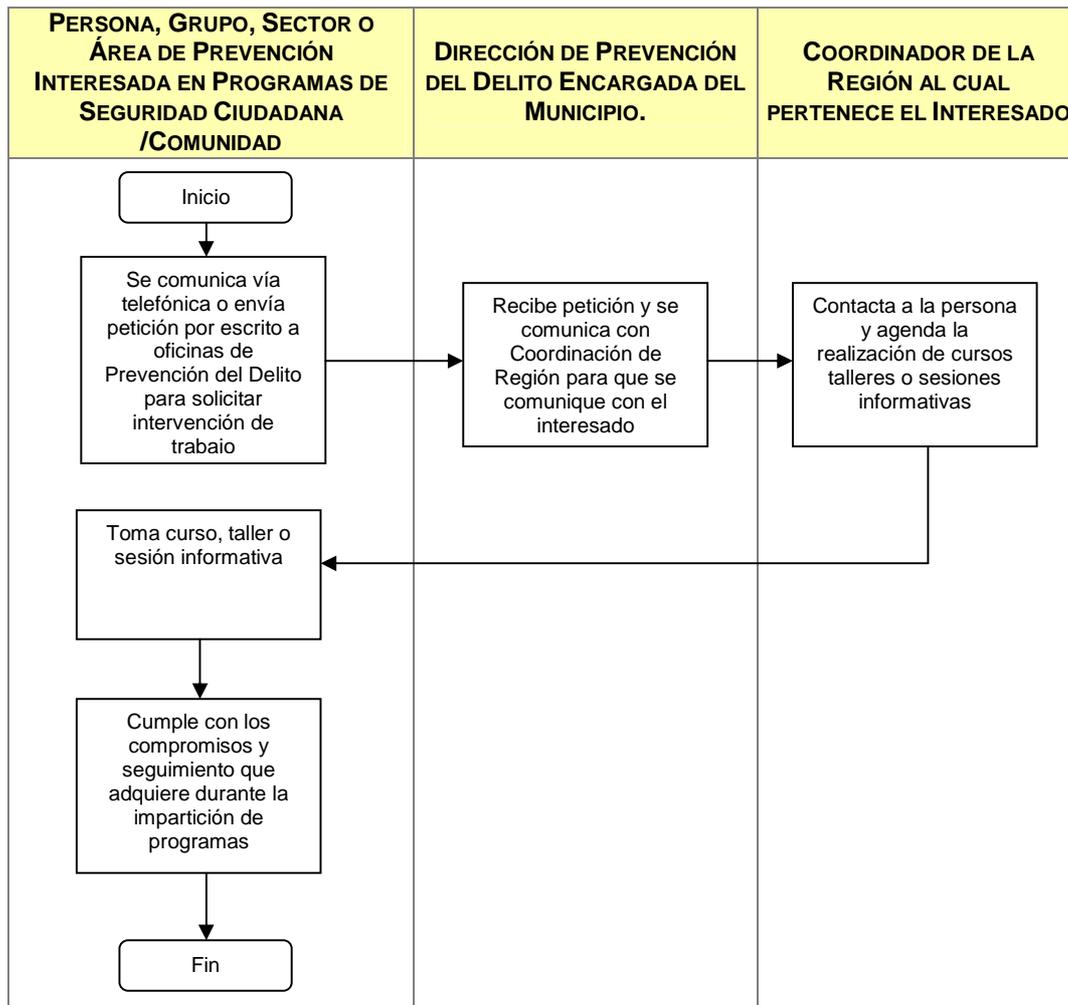
<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Programas Preventivos para la Comunidad: Seguridad Ciudadana
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección de Organización Vecinal y Dirección de Educación Preventiva
<b>DOMICILIO:</b>	Herrera y Cairo 1034, Colonia Villaseñor, C.P. 44200
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
A través de la estrategia: "Homologación de Programas y Materiales Preventivo" (Son cursos, talleres y sesiones informativas en donde se imparte la información y formación sobre la participación de la ciudadanía para promover y fortalecer la cultura preventiva, así como para prevenir las conductas antisociales), así como los programas propios de la Dirección General de Prevención del Delito.	
<b>VIGENCIA:</b>	
Los programas se imparten durante todo el año, menos en los periodos vacacionales, Semana Santa, Semana de Pascua y vacaciones de Invierno.	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
La persona, grupo, sector o área de Prevención interesada en los programas de seguridad ciudadana, se comunica a la Dirección General para la Prevención del Delito, vía telefónica a los números (01 33) 3668-79-00 Ext. 17970 ó (01 33) 3668-7970; para solicitar la intervención de trabajo ó bien se dirige o envía la petición por escrito a las oficinas de la Dirección ubicadas en Herrera y Cairo 1034, Colonia Villaseñor 1er. Piso, en la ciudad de Guadalajara.	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>1. Para agendar programas preventivos para la comunidad: Seguridad Ciudadana en la zona metropolitana: 1 semana Para el Interior del estado: de 2 a 3 semanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En el caso de "<b>Vecinos en Alerta</b>", el grupo queda habilitado en 9 horas, durante 3 sesiones. (Homologado).</li> <li>➤ En relación a "<b>Enlace Juvenil</b>", los jóvenes participantes quedan preparados en 8 horas divididas en dos sesiones (Homologado).</li> <li>➤ En relación al programa preventivo "<b>Brigada de Seguridad Infantil</b>" los niños y jóvenes participantes quedan preparados en 17 horas divididas en siete sesiones los días sábado. (Homologado).</li> <li>➤ En referencia al programa "<b>Previendo los Factores de la Violencia</b>" (PREFAVI), los jóvenes y adultos participantes quedan informados en una sola sesión de una hora, dirigida a la población en general.</li> </ul>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 46 DE 57

- En el programa de “**Planeación Estratégica y Manejo de Grupos**”, los responsables de las áreas de Prevención del Delito, quedan capacitados en 10 horas durante 2 días.
- Con el programa “**Identificación de Zonas de Riesgo**” (ZONRIE), los responsables quedan capacitados en 15 horas; 5 horas diarias en 3 días.
- Con el programa “**Norma Técnica**”, los jóvenes y adultos participantes quedan informados en una sesión de una hora, dirigida a la población en general.
- En el caso de “**mujer Segura**”, el grupo de mujeres de 15 años en adelante quedan habilitadas en 9 horas durante 3 sesiones.
- En el caso de “**Proyecto de niños, niñas y jóvenes en situación vulnerable**” (Proyecto piloto a partir del 2010), el grupo queda habilitado en 9 horas durante 3 sesiones.
- Con el programa “**Gira Preventiva**”, los participantes quedan informados en una sesión de una hora y media, dirigida a la población en general en eventos masivos.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 47 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



**COMPROMISOS DE CALIDAD:**

Características	Tiempo	Costo
Los programas preventivos tienen dos modalidades, sesiones informativas y talleres de trabajo. Es gratuito, institucional y formativo.	Según el programa que se solicite, el cual se describió en el apartado de requisitos.	Sin costo para el Ciudadano

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 48 DE 57

### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

1. Se deberá reportar cualquier anomalía, queja o incumplimiento del servicio por parte del personal a los siguientes responsables:

C. Ernesto Enrique Aceves Plascencia	Director General para la Prevención del Delito	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 3668-7970
Mtro. Francisco Javier Ulloa Sánchez	Director de Educación Preventiva	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 18010 3668-7970
C. Javier Delgado Godínez	Director de Organización Vecinal	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 3668-7970

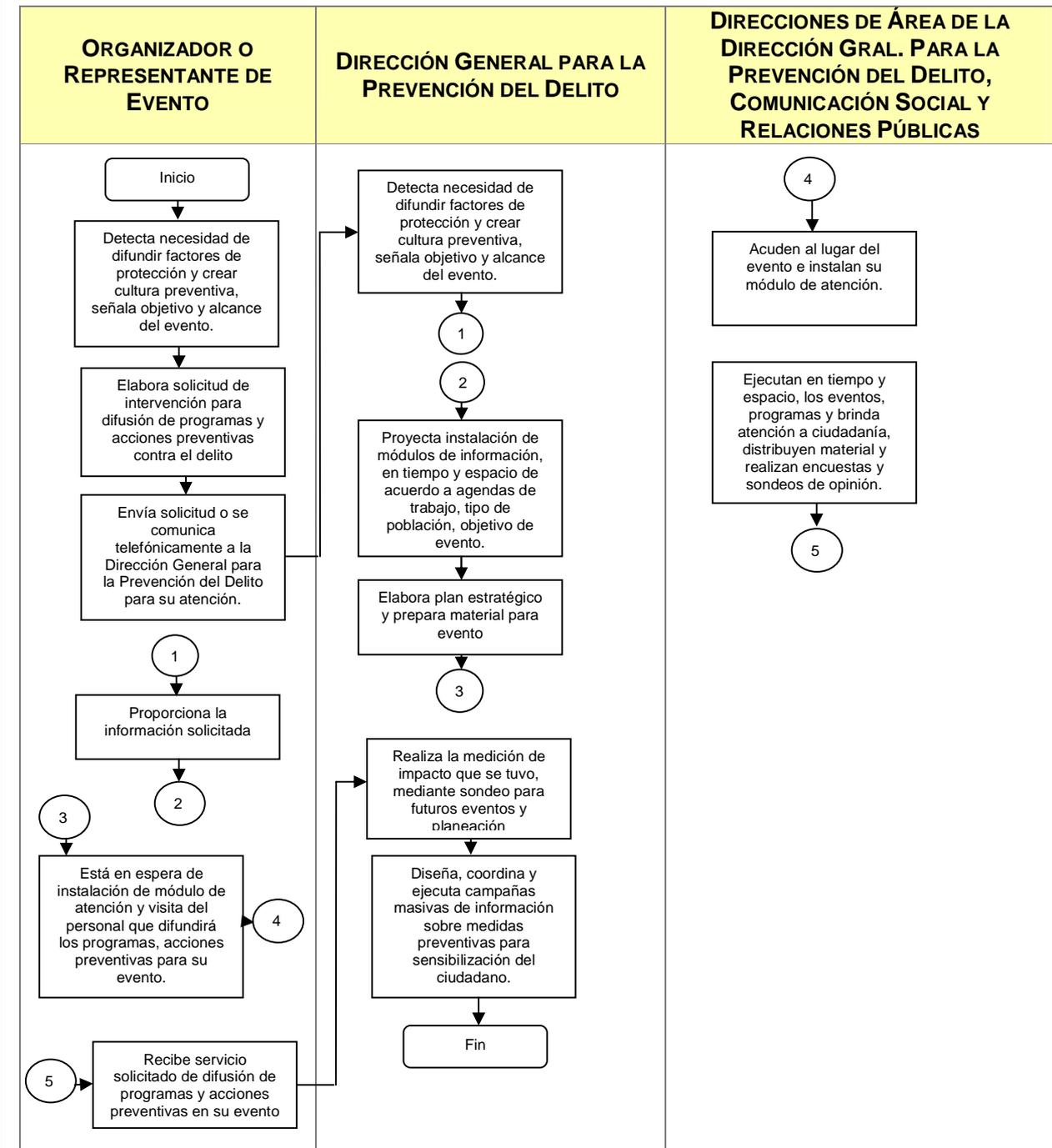
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 49 DE 57

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

<b>NOMBRE DEL SERVICIO:</b>	Atención en eventos masivos
<b>ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:</b>	Dirección General para la Prevención del Delito.
<b>DOMICILIO:</b>	Herrera y Cairo 1034, Colonia Villaseñor, C.P. 44200
<b>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:</b>	
<p>Coordinación y promoción de eventos masivos organizados por la Dirección General para la Prevención del Delito en colaboración con Instituciones públicas y privadas, empresas, organizaciones vecinales y áreas de la prevención del delito Municipales, Estatales y Federales; con el fin de difundir los programas, acciones y resultados de la Secretaría de Seguridad Pública en ésta materia, por medio de la realización de foros, conferencias; así como la distribución de material de preventivo y atención directa de la ciudadanía. De igual forma, la colaboración en la organización de eventos preventivos de organismos públicos y privados previa solicitud.</p> <p>Campañas preventivas de promoción y difusión sobre los principales factores de riesgos que conllevan a la comisión de delitos en el Estado, fortaleciendo la cultura de prevención.</p>	
<b>VIGENCIA:</b>	
<p>Los programas se imparten durante todo el año, menos en los periodos vacacionales, Semana Santa, Semana de Pascua y vacaciones de Invierno</p>	
<b>LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:</b>	
<p>La persona se comunica a la Dirección General para la Prevención del Delito, vía telefónica a los números (01 33) 3668-79-00 Ext. 17970 ó (01 33) 3668-79-70; ó bien se dirige o envía la petición por escrito a las oficinas de la Dirección ubicadas en Herrera y Cairo 1034, Colonia Villaseñor 1er. Piso, en la ciudad de Guadalajara.</p>	
<b>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b>	
<p>1. El representante del evento deberá de proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organismo o institución que lo organiza.</li> <li>➤ Nombre del evento.</li> <li>➤ Tipo de evento.</li> <li>➤ Lugar, fecha y hora del evento.</li> <li>➤ Público a quien va dirigido.</li> <li>➤ Objetivo Y finalidad del evento.</li> <li>➤ Estimado de población que asiste al evento.</li> </ul>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 50 DE 57

**PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:**



ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 51 DE 57

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Los programas preventivos tienen dos modalidades, sesiones informativas y talleres de trabajo. Es gratuito, institucional y formativo.	Según el programa que se solicite, el cual se describió en el apartado de requisitos.	Sin costo al Ciudadano

#### MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

- Se deberá reportar cualquier anomalía, queja o incumplimiento del servicio por parte del personal a los siguientes responsables:

C. Ernesto Enrique Aceves Plascencia	Director General para la Prevención del Delito	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 3668-7970
Mtro. Francisco Javier Ulloa Sánchez	Director de Educación Preventiva	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 18010 3668-7970
C. Javier Delgado Godínez	Director de Organización Vecinal	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 3668-7970

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 52 DE 57

## 5. DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS

SERVICIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL	TELÉFONO
Programa de Denuncia Anónima 089	Lic. José de Jesús Ramírez Ornelas	Encargado del Programa de Denuncia Anónima 089	Despacho del Secretario	6368-7998 3030-8084
Programa Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano	C. David González Jauregui	Encargado del Programa Seguridad Contigo y Enlace Ciudadano	Despacho del Secretario	3030-8029 3030-8046
Acceso a Información Pública	Lic. Adriana Alejandra López Robles	Titular de la Unidad de Transparencia e Información Pública	Coordinación General de Áreas Auxiliares	3668-7971 3668-7931
Recepción de Quejas Ciudadanas y Unidad de Anticorrupción	Lic. Carlos Alejandro Torres Cárdenas	Comisario Jefe de Inspección de Policía	Comisaría Jefe de Inspección de Policía	3668-7983 3668-7992
Sistema Telefónico de Emergencias 066. Sistema Telefónico LOCATEL	Lic. Héctor Emmanuel Navarro Nava	Director General del Centro Integral de Comunicaciones	Dirección General del Centro Integral de Comunicaciones	3134-4900 3134-4931
Programa Usuarios Potenciales	Lic. Mayra Judith Acosta Rincón	Coordinador de Enlace Interinstitucional	Dirección General del Centro Integral de Comunicaciones	3134-4923 3134-4906
Reinserción de Liberados al Trabajo y a la Sociedad	Mtro. Carlos Solano Mendoza	Director General del Sistema Postpenitenciario y Atención a Liberados	Dirección General del Sistema Postpenitenciario y Atención a Liberados	3668-7950
Solicitud de programas o acciones de Prevención del Delito	C. Ernesto Enrique Aceves Plascencia	Director General para la Prevención del Delito	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 36687970

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 53 DE 57

Impartición de Programas en Centros Escolares	Mtro. Francisco Javier Ulloa Sánchez	Director de Educación Preventiva	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 18010 36687970
Programas Preventivos para la Comunidad: Seguridad Ciudadana	C. Javier Delgado Godínez	Director de Organización Vecinal	Dirección General para la Prevención del Delito	3668-7900 Ext. 17970 36687970

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 54 DE 57

---

## 6. ANEXOS

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 55 DE 57

## 7. GLOSARIO

<b>Estado</b>	A Gobierno del Estado de Jalisco.
<b>Secretaría</b>	A la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco.
<b>Despacho del Secretario</b>	Área asignada a la oficina del C. Secretario de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco.
<b>Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089</b>	Al proceso de recepción, seguimiento o análisis de la información del Servicio de Atención de Llamadas de Denuncia Anónima 089 a través del prefijo telefónico 089.
<b>Centro de Trabajo</b>	A las instalaciones, patrimonio estatal en donde está ubicado el personal, infraestructura y equipamiento que opera el Servicio de Atención de Llamadas de Denuncia Anónima 089.
<b>Operador</b>	Al Operador que atiende la llamada Telefónica de Denuncia Anónima y la integra en el sistema.
<b>Supervisor en Turno</b>	Al operador telefónico responsable de un turno, encargado de inspeccionar el trabajo desempeñado por los operadores.
<b>Coordinador</b>	Al personal encargado de vigilar, mantener el orden y el buen funcionamiento en el área de trabajo y deberá responder a las directrices definidas por sus superiores así como a los lineamientos de la Dirección General.
<b>Usuario o Ciudadano</b>	A la persona que realiza la Llamada de Denuncia.
<b>Sistema.</b>	Al Sistema Informático de gestión del Servicio de Atención de Llamadas de Denuncia Anónima 089, así como el equipamiento y mobiliario necesarios para su operación.
<b>Confidencialidad</b>	A la protección del contenido de la información por ser sensible a la seguridad pública, la actividad preventiva o de justicia, o poner en peligro a las personas involucradas.
<b>Protocolo de Acceso</b>	A los lineamientos para el acceso y movilidad interior del personal en el centro de trabajo.
<b>Información</b>	Al contenido de datos o narrativas que se suministren por el Solicitante o Usuario relacionados con la denuncia.
<b>Catálogo de delitos</b>	Al listado y clasificación de los delitos posibles ordenados y estructurados, que pueden ser objeto de reporte por parte de la ciudadanía, y cuyo contenido es la base para la elaboración de estadística y análisis de la información.
<b>Protocolo de atención</b>	A la guía predefinida de criterios y preguntas que deberá estar integrado en el Sistema Guía y rige al Operador en el manejo y

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 56 DE 57

	gestión de las llamadas en cuanto al contenido, orden y estructura de la integración de la información en el reporte de la denuncia.
<b>Llamadas de Denuncia Ciudadana</b>	A los reportes en donde se da a conocer por parte de la ciudadanía la comisión o la probable comisión de un delito o una conducta irregular o sospechosa sobre hechos.
<b>Anonimato</b>	Al principio que garantice el resguardo de la identidad del Solicitante o Usuario, de su información personal o de cualquier otro dato del que se pudiera derivar su identificación.
<b>Anticorrupción</b>	Acción que tiende a evitar todo acto de corrupción.
<b>Corrupción</b>	Es el acto por el cual se corrompe, altera, vicia o pervierte un acto legal.
<b>Liberado</b>	Persona que ha egresado de algún establecimiento penitenciario por mandamiento de la autoridad judicial o administrativa.
<b>Organización Vecinal</b>	Es la alternativa organizacional de grupos ciudadanos a través de la cual se implementan estrategias que promuevan la implementación de medidas preventivas para protección del ciudadano.
<b>S.S.P.</b>	Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social.
<b>Tratamiento en Libertad</b>	Aplicación de medidas laborales, educativas y curativas.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	30-ENE-2009	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	07-DIC-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	SP-AD-SG-MS-03	PÁGINA 57 DE 57

## 8. AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<hr/> <b>Nombre y puesto</b>  <b>Ing. Héctor Nicolás Álvarez Bernal</b>  <b>Director General Administrativo</b>	<hr/> <b>Nombre y puesto</b>  <b>M. en D. Luís Carlos Nájera Gutiérrez de Velasco</b>  <b>Secretario de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social</b>	<hr/> <b>Nombre y puesto</b>  <b>CP. José Ricardo Serrano Leyzaola</b>  <b>Secretario de Administración</b>

La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emitidas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.